

Franco Peroni

LA COMUNICAZIONE
Teorie, concetti modelli



OPPI
EDIZIONI MILANO

INTRODUZIONE

Il presente quaderno si presenta come un *repertorio antologico* sugli svariati campi della ricerca che hanno affrontato in questo secolo i problemi della comunicazione nella cultura occidentale. Sono riportate in sintesi e senza pretesa di completezza **le indicazioni, le definizioni, le idee-guida** più rilevanti che hanno affrontato direttamente o indirettamente gli ambiti comunicativi, attraverso il lavoro di molte «scuole» delle scienze umane, di discipline anche distanti fra loro, di studiosi con caratterizzazioni diverse.

La ricognizione e la riflessione sulla problematica hanno chiamato in causa una complessa fenomenologia di saperi specialistici dei quali vengono cennate solo alcune linee portanti spesso forzatamente concise, come semplici indicatori di un percorso da rinviare a studi e letture di più ampia portata. Ci si rende conto immediatamente che l'impostazione del presente repertorio è di natura «semplificatrice»: i vari elementi riportati in modo non gerarchico e senza alcun ordine d'importanza, possono diventare utili a nuove ricerche, se vengono intesi come strumenti entro una visione complessiva problematizzante.

La «cornice» sistemica che può giustificare concettualmente tale impostazione può essere ricondotta ai modelli suggeriti dai Laboratori di Epistemologia Operativa sperimentati dagli autori della Psicologia Culturale: le varie teorie, i concetti stabiliti, le ipotesi interpretative sono considerati «strategie del sapere» per affrontare e comprendere il problema specifico che interessa, la sua codificazione, la sua contestualizzazione. Impiegando le metafore: per organizzare e rappresentare un campo del sapere che abbia un senso, oc-

corre costruire **non un edificio con tanti mattoni prefabbricati** che si impilano staticamente gli uni sugli altri, bensì **un reticolo dinamico di teorie e modelli** che si interconnettono ed evolvono in modo non deterministico. Non si arriva mai alla formulazione di una teoria unitaria che renda conto di tutto lo spettro dei fenomeni; è possibile e più funzionale invece definire i nodi e le relazioni tra varie conoscenze basandosi sul principio che nessuna è più fondamentale di un'altra. Sarà un'ulteriore sperimentazione che indagherà i possibili usi e implicazioni nella prassi e nei contesti specifici: è un invito-sfida rivolto soprattutto a coloro che sono impegnati nel campo della formazione!

E da dire che questa specie di «**multidisciplinarietà obbligatoria**» ha sempre intriguato le ricerche e le prassi delle varie discipline che hanno affrontato il processo comunicativo (tradizione retorico/classica, filosofia, sociologia, linguistica, psicologia sociale, semiotica, cibernetica, eco-sistemica, pedagogia, insegnamento...) spesso in contrasto tra di loro per definire demarcazioni e formule razionali.

Nel documento vengono elencate scuole, tendenze e definizioni teoriche che hanno dato apporti e impostazioni di fondo (**1° parte - TEORIE**); sono presentati in senso concettuale le terminologie, le parole-chiave, i significati convenzionati dalle teorie stesse (**2° parte - CONCETTI**); infine vengono riportati con brevi didascalie i modelli esplicativi che illustrano graficamente gli elementi specifici di una teoria o di una logica particolare del processo comunicativo (**3° parte - MODELLI**).

1^a parte - TEORIE

FILOSOFIA CONTEMPORANEA Fin dal termine dell'epoca romantica sono state abbandonate alcune nozioni idealistiche come 'spirito assoluto', 'autocoscienza infinita' che indurrebbero all'esistenza di un'alterità tra gli uomini, che rende possibile la comunicazione interumana. Recuperando alcuni spunti illuministici, K.W.von Humboldt ha proposto alla riflessione il linguaggio come spontanea dimensione, una produzione continua entro cui il pensiero si costituisce garantendo all'uomo un universo concettuale articolato, la realizzazione della razionalità. Secondo L. Feuerbach la comunicazione diventa il criterio antropologico di riconoscimento della verità, nel senso che le idee scaturiscono solo nel processo comunicativo. Nel nostro secolo E. Cassirer ha attribuito un ruolo centrale al linguaggio ed a tutte le 'forme simboliche' elaborate dall'uomo per indicare gli ordinamenti e le connessioni funzionali che si presentano all'interno del concreto.

Il più recente dibattito culturale tedesco e francese ha subito più profondamente l'influenza delle filosofie della Fenomenologia e dell'Esistenzialismo. Secondo M. Heidegger il concetto di comunicazione deve essere inteso in senso "ontologicamente largo", come comunicazione esistenziale: la compartecipazione emotiva e la comprensione degli uomini fra loro costituiscono la realtà stessa dell'uomo e stabiliscono una connessione vitale tra un soggetto e l'altro. Per M. Merleau-Ponty la comunicazione non è il segno di appartenenza ad una comunità astratta, ma l'inserzione in un unico sistema di vita, intessuto di concrete relazioni storiche e sociali. Anche G. Marcel rileva da un punto di vista spiritualistico come la comunicazione non richieda la soppressione disindividualizzante dell'altro, ma un rifarsi alla "spiritualità" comune che fonda tutti: si deve trattare l'altro come un 'tu' e non come un 'lui', ossia occorre che l'essere degli altri venga riconosciuto come persona, e non come oggetto. Il semplice contatto fisico o lo scontro di forze non sono comunicazione. Nell'etica di P.Ricoeur vengono richiamati segni, simboli e significati complessi in cui il linguaggio non è soltanto veicolo di comunicazione, ma anche sistema di interpretazione dell'esistenza, per la quale sono indispensabili la coscienza individuale e la soggettività.

In ambito anglosassone l'influsso di filosofie di origine empiristica e neopositivista ha indotto la ricerca a fondare rigorosamente e in modo 'logico/matematico' i significati delle espressioni linguistiche. L'ispiratore di tale impostazione è stato il tedesco F.L. Frege che delinea nelle espressioni linguistiche la distinzione tra denotazione - senso e - rappresentazione che condurrebbe ad una serie di criteri di simbolizzazione 'oggettiva' della cultura, svincolata finalmente da qualunque intuizione singola. La filosofia analitica di G. Moore ha affermato poi la necessità di non interpretare più la realtà, ma di portare ad esame il linguaggio ordinario, a rendere più rigorosi i significati e meno disarmate le complicazioni. B. Russell, riprendendo il primo Wittgenstein, ha costruito un sistema per individuare, al di sotto degli enunciati del linguaggio ordinario, una struttura ideale percepibile con gli strumenti della scienza. Si trattava cioè di depurare il terreno delle relazioni pure e formali, e ricercare un linguaggio logicamente perfetto. Secondo R. Carnap la filosofia può essere solo un "Metodo di analisi logica del linguaggio". Per O. Neurath, il linguaggio ideale è quello della fisica (v. *fisicalismo*). Per altri rappresentanti di questa scuola, che riprendono il secondo Wittgenstein come J. Austin, P. Strawson, G. Ryle, invece, l'oggetto principale dell'analisi non sono i 'linguaggi artificiali', imperniati su precise regole formali, bensì il linguaggio comune di uso quotidiano.

LINGUISTICA

Studio scientifico del linguaggio umano, delle lingue parlate e scritte, dei loro sistemi (vocabolario, grammatica, sintassi), della loro evoluzione, del loro confronto. È un settore che ha attraversato una notevole espansione e diversificazione a partire dall'inizio del XX secolo ed in particolare negli ultimi quaranta anni. Per Saussure (1919) la lingua è un fatto sociale e la comunicazione si stabilisce tra gli individui non solo grazie alla lingua, ma anche per merito di tutte le specie di linguaggio, verbali e non verbali. Inoltre, nella misura in cui viene parlata dagli individui, la lingua poggia sul supporto costituito dalla "massa parlante". Ne risulta che per Saussure la comunicazione che si stabilisce tra i membri di una società non è mai riducibile a un sistema

di segni arbitrari, non motivati e strettamente definiti, ma comporta un CLIMA SIMBOLICO che si condensa attorno ad una specie di legame naturale tra SIGNIFICANTE e SIGNIFICATO. Fondamentale è la distinzione tra LANGUE e PAROLE: il primo termine indica il sistema astratto, l'istituzione come insieme di regole interpersonali; il secondo rappresenta le manifestazioni reali del linguaggio scritto e parlato, gli eventi o gli esempi che danno significato al sistema stesso. La linguistica diacronica o storica studia i modi in cui l'uso del linguaggio si modifica nel corso del tempo; la linguistica sincronica si occupa dello stato della lingua in un momento determinato nel tempo; la linguistica generale cerca di stabilire dei principi per lo studio di tutte le lingue.

Nella sequenza degli studi dopo lo strutturalismo di Saussure, si ricordano: - la Scuola di Praga con Trubeckoj, Jakobson, Martinet (fonologia - funzionalismo); - la glossematica di Hjelmslev; - la linguistica statunitense di Sapir e Bloomfield; - la grammatica generativo-trasformativa di Chomsky, - la filosofia del linguaggio da Wittgenstein a Quine, - la teoria degli atti linguistici di Austin e di Searle, - l'etnolinguistica, - la biolinguistica, oltre la semiologia - la sociolinguistica - la psicolinguistica - l'antropologia culturale (V.).

SEMIOLOGIA / SEMIOTICA Scienza dei sistemi di segni e del loro ruolo nella costruzione e ricostruzione del significato. Tutta la vita sociale, ogni sfaccettatura del comportamento sociale è mediata dalla lingua concepita come sistema di segni e di rappresentazioni, ordinati in codici e articolati mediante discorsi. I sistemi di segni non hanno di per sé nessun significato fisso: la percezione del sistema di segni dipende dal contesto sociale dei partecipanti e dall'interazione tra di loro. La semiologia esamina il segno stesso, i codici e i sistemi in cui i segni sono organizzati e la cultura all'interno della quale funzionano. Campo primario della semiologia è il testo, differenziando così un simile approccio dai modelli della comunicazione che riguardano il testo (o il messaggio) come un solo elemento tra i tanti nel processo di comunicazione.

Negli anni trenta il campo della Semiologia è stato suddiviso dagli americani Peirce e Morris in tre aree: - Semantica - Sintattica - Pragmatica (V.).

Attualmente i due termini non sono più sinonimi per tutti, ma possono coprire campi o tendenze di analisi diverse; in questo caso Semiologia è la teoria generale sui fenomeni della comunicazione vista come elaborazione di messaggi sulla base di codici convenzionali, mentre la Semiotica studia i singoli sistemi di segni sia individuati in quanto tali, e quindi formalizzati, o ancora da individuare e da formalizzare. Le ricerche contemporanee si sono indirizzate verso molteplici direzioni pluriculturali: la generazione del 'senso', la semanalisi, la zoosemiotica, la semiologia della cultura, la socio-semiotica, la semiologia delle passioni.

SOCIOLINGUISTICA Teoria secondo la quale ogni linguaggio usato riflette l'organizzazione socioculturale, ed è l'unico sistema semiologico adeguato ad esprimere tutte le esigenze della società di cui è lo strumento di comunicazione. Pertanto tale teoria analizza le correlazioni tra fenomeni o tratti linguistici (a livello fonologico, grammaticale, lessicale) e fenomeni o tratti sociologici (età, sesso, stratificazione sociale, attività, formalità ed informalità) tentando di interpretare le diverse relazioni ed anche il tipo di ruolo sociale dei partecipanti alle situazioni comunicative. Negli ultimi tempi si parla anche di Sociologia del Linguaggio come campo di studio della pianificazione politica, dell'uso dei comportamenti linguistici ai fini del controllo sociale, delle differenziazioni di classe e dell'uso delle varietà presenti nei nuclei sociali.

PSICOLINGUISTICA Scienza del comportamento verbale nei suoi aspetti e strategie di tipo psicologico (percezione - apprendimento - attenzione, - memoria a breve e lungo termine...); Rientrano in tale dominio le ricerche riguardanti i processi di acquisizione, perdita ed uso di una o più lingue, ossia i processi di codifica, decodifica e transcodifica.

Un'area della ricerca psicolinguistica è costituita dai processi di apprendimento linguistico da parte dei bambini. Secondo alcuni autori, nel rapporto 'Pensiero/Linguaggio', la lingua aiuta la strutturazione del pensiero: più si sa parlare, più si sa pensare e viceversa. Secondo N. Chomsky i bambini nascono già con una conoscenza di principi formali che determinano le strutture grammaticali delle lingue (innatismo linguistico):

ciascun individuo possiede alcune procedure mentali "profonde" che permettono di generare frasi, di associare determinati significanti a determinati significati, insomma, di comunicare.

Altre aree della psicolinguistica sono costituite dallo studio delle afasie, dal rapporto linguaggio/centri motori, dal linguaggio psicotico, dalla Neurolinguistica (V.)

PSICOSOCIOLOGIA

Disciplina che dagli anni quaranta si è andata differenziando sia in Europa che in America nell'ambito della Psicologia generale e della Psicoterapia. Ha per oggetto gli aspetti sociali del comportamento umano quali: i fattori culturali e sociali, le modalità che presiedono la formazione della personalità, i rapporti interpersonali, la dinamica dei gruppi, la psicologia delle organizzazioni, l'analisi istituzionale, le logiche interattive dei grandi aggregati umani e dei mass-media.

Secondo i vari autori il processo di comunicazione assume notevole importanza: esso è considerato il momento fondamentale che avviene tra due o più personalità coinvolte in una situazione comune, che comunicano tra di loro a mezzo di significati, attivando reciproci processi di influenzamento, modificando i quadri di riferimento personali e collettivi, i rispettivi livelli culturali e intellettuali, coinvolgendo ruoli e status sociali.

La psicosociologia è stata influenzata sia dall'Antropologia culturale (Benedict - Mead - Malinowsky), dalle ricerche della Gestaltpsychologie (Lewin), dalla Psicanalisi (Rogers - Klein - Bion - Anzieu - Jacques - Erikson), dalla Socioanalisi (Fromm, Lapassade, Maisonneuve), dagli autori dell'approccio sistemico/interdisciplinare (Bateson - Kardiner - Linton). (V. Modelli)

COMUNICAZIONI DI MASSA

A partire dagli anni trenta con forti accelerazioni dopo la seconda guerra mondiale, i teorici americani della 'società di massa' hanno elaborato una serie di ipotesi interpretative sull'influenza dei mezzi di informazione sul pubblico, mentre gli europei hanno indagato sulle determinanti strutturali/teoriche dei media. Tra queste si citano:

- La Teoria Ipodermica o della propaganda, secondo la quale ciascun individuo è un atomo isolato che reagisce solo alle suggestioni dei mass-media monopolizzati (WrightMills) mentre la 'persuasione' viene facilmente inoculata (Schramm). E' legata alle teorie comportamentiste "stimolo-risposta".

- L'Approccio Empirico/sperimentale o della persuasione supera il meccanismo comportamentistico ed evidenzia la complessità degli elementi che entrano in gioco nella relazione tra emittente, messaggio e destinatario; è mirato alla efficacia persuasoria ottimale e indaga il peso della credibilità che possiede la fonte della comunicazione sull' audience. (Klapper - Kendall - Wolf).

- L'Approccio empirico sul campo o degli "effetti limitati" tende a connettere i processi di comunicazione di massa alle caratteristiche del contesto sociale; pertanto l'efficacia dei messaggi è largamente e dipendente dai processi di comunicazione non mediale interni alla struttura sociale in cui vive l'individuo (Lazarfelds - Merton).

- La Teoria funzionalista o delle conseguenze oggettivamente accertabili studia la connessione tra i bisogni del pubblico, i valori del sistema sociale, gli effetti prodotti su di essi dal consumo dei sistemi comunicativi sia a livello cognitivo (rafforzamento delle conoscenze, delle informazioni), sia a livello integrativo (aumento della stabilità e della condivisione delle proposte), sia a livello di adesione affettiva e comportamentale a modelli già interiorizzati dal collettivo (De Fleur - Wright - Parsons - Mc Quail).

- La Teoria Critica o del consumismo alienante rappresenta il contraltare delle teorie funzionalistiche che mirerebbero a ideologizzare la conservazione dell'ordine sociale esistente. Per i teorici della Scuola di Francoforte, invece, occorre saper analizzare il sistema della cosiddetta "industria culturale" e recuperare l'"individualità" della persona, superando l'"alienazione" e le 'standardizzazioni' operate, perseguite e raggiunte dai mass-media. Il processo di comunicazione è lo strumento più sottile per il quale il consumatore dei prodotti culturali non è per nulla il sovrano della società, ma uno spettatore manipolato a piacere secondo ideali di conformismo e formalismo esasperati (Horkheimer - Adorno - Marcuse - Habermas).

- Il McLuhanismo: negli anni sessanta e settanta il canadese Marshall McLuhan divenne il sacerdote dell'analisi dei mass-media. La cultura attuale attraverso scivolamenti progressivi di senso ha fatto passare la "comunicazione" da un'accezione ristretta a una definizione tendenzialmente totalizzante, quasi il "fondamento" di una società nuova, fino a spodestare l' "ideologia del progresso" per instaurare l' "ideologia della comunicazione". I mass-media hanno reso tutto il mondo un 'villaggio globale' o planetario in cui tutto avviene per sola virtù dell'imperativo tecnologico. Slogan di tale rivoluzione delle comunicazioni resta famoso "Il medium è il messaggio" (V.).

- Le Teorie culturali più recenti tendono ad accentuare l'attenzione sulle strutture sociali e sul contesto storico e politico in quanto fattori essenziali per comprendere gli effetti dei media. Come modelli di critica negativa, si citano: -la Teoria del complotto o del sospetto (Hoggart) - la Teoria della dipendenza (Gumper e Gathgart). Come modelli positivi, si citano: - la Teoria del Piacere (Stephenson) - la Teoria della Catarsi (Blumer) - la Teoria degli usi e delle gratificazioni (McQuail - Rosengren). Come Modello di ambivalenza o di ambiguità: - la Teoria riflettente-proiettiva delle trasmissioni (Loevinger).

ANTROPOLOGIA CULTURALE Disciplina che studia le culture dei gruppi umani e le loro interrelazioni. Per quanto riguarda i problemi della comunicazione e dei linguaggi, ha ipotizzato una 'dimensione tipica' di una società in equilibrio statico nella quale i codici culturali possono venire comunicati e interiorizzati, attraverso i quali si trasmettono e ricevono i messaggi necessari alla organizzazione della vita sociale comune.

Le varie Scuole di pensiero nella ricerca di modelli interpretativi, se hanno dovuto partire dal principio che non esiste uno 'standard' neutrale per paragonare i vari sistemi culturali e gli individui stessi, si sono comunque basate sull'intendimento che si possa sempre comprendere la vita degli altri, comparare e trovare parallelismi tra modelli di riferimento.

Per alcuni autori il problema di fondo rimane tuttavia sulle modalità della comunicazione interculturale: come possono gli appartenenti a culture diverse capirsi vicendevolmente. Taluni hanno ipotizzato l'esistenza di 'Universali culturali': date le diversità di codici linguistici esistenti, possono esserci alcune forme comuni a tutti, idonee per capirsi, interloquire e mantenere ad un tempo le distanze reciproche. Le variazioni interculturali insomma costituiscono il banco di prova di qualsivoglia interazione comunicativa e dei reciproci feed-back.

TEORIA MATEMATICA DELLA COMUNICAZIONE E' stata elaborata da Shannon e Weaver dal 1939 (è nota anche come Teoria della Informazione). E' essenzialmente una teoria sulla trasmissione ottimale dei messaggi attraverso i quali il trasferimento di informazione si effettua dalla fonte al destinatario, mentre invece il trasferimento dell'energia vettrice avviene dal trasmittente al ricevente. Il modello si può applicare a molteplici situazioni di trasferimento d'informazioni, si tratti di esseri umani, di macchine o di altri sistemi: esso è essenzialmente lineare-meccanico concentrato sul procedimento. Non è previsto alcun feed-back e neppure il fatto che il feed-back modifichi sia il messaggio, sia il segnale, sia la situazione di comunicazione; né viene riconosciuta la rilevanza del contesto socio-culturale nel determinare tutti gli stati del processo comunicativo. (V. Modelli).

CIBERNETICA

Compare nel 1949 con l'opera di N. Wiener e designa la teoria dei sistemi complessi capaci di autoregolazione e dei processi di comunicazione sia nelle macchine che nell'uomo. E' essenzialmente uno studio interdisciplinare che si interessa delle forme e dei problemi di controllo, di ricorsività, di autocorrezione; studia i metodi per provocare fenomeni anti-entropici, di salvaguardia dell'energia: è insomma una teoria della 'circolazione' delle informazioni il cui processo è costituito dal Feed-back (V.) inteso come retroazione o come ciclo di restituzione della risposta al fine di salvaguardare una situazione di fronte al mutamento dell' ambiente. (Il termine 'cibernetica' deriva dalla parola greca che significa "timoniere": questo marinaio sulle navi greche

utilizzava i segnali visuali, uditivi, tattili per stabilire la rotta più corretta da seguire nel mare in tempesta). (V. Modelli)

COMUNICAZIONE NON VERBALE E' un campo d'indagine piuttosto recente che ha sfruttato sia i contenuti delle scuole tradizionali della linguistica, sia diversi apporti di ricerca derivati dagli studi sul comportamento animale, dall'etologia ed in particolare dai lavori di K. Lorenz e D. Morris, dall'ecologia, dalla psicologia "del corpo" ed anche dalla psicanalisi. Per la CNV la comunicazione è riconducibile ad un sistema di segnali inconsci, gestuali e di comportamento. Tale sistema si è evoluto dal regno animale alla specie umana e si presenta quanto mai interessante per allargare lo spettro di possibilità di informazione e comunicazione: infatti i vari codici del 'Linguaggio del Corpo' trasmettono molto di quanto intendiamo esprimere e molto di quanto intendiamo nascondere. Negli ultimi tempi la CNV ha elaborato alcune tecniche psicologiche, terapie individuali e di gruppo, ha allestito strumenti, esercizi ed applicazioni per analizzare e 'formare' nuovi 'linguaggi' sociali e professionali delle persone, sviluppare abilità di comunicazione sociale come fattore strategico per l'integrazione e il successo. La CNV si compone di *quattro aree*:

- La Prosemica che elabora il significato dei rapporti spaziali fra le persone, il grado e il modo di stare vicini o di allontanarsi.
- La Cinesica che studia la cinetica del corpo umano, i suoi movimenti, i gesti e il loro significato.
- La Paralinguistica che si occupa delle emissioni vocali non semantiche, gli intercalari, il tono della voce, le pause, i silenzi.
- La Com. Digitale che analizza il significato dei tocamenti nei confronti di noi stessi, degli altri, degli oggetti.

ASSERTIVITA'

Questa teoria è nata negli anni '30-'40 per studiare i comportamenti vincenti durante le campagne presidenziali americane. La variabile che risultò evidente dalle prime indagini era che l'ansia è un fattore negativo che destabilizza o addirittura penalizza gli elettori, e che quindi va rimossa dalle strategie di comunicazione degli uomini politici. Collocatasi nell'ambito del 'Comportamentismo', l'Assertività è diventata un metodo utilizzato anche dalle aziende multinazionali per istruire manager, team di responsabili di 'public relations', dirigenti ed organizzatori anche istituzionali: questi vengono addestrati a comunicare con espressioni e parole né aggressive, né passive, ma appunto "assertive", ovvero affermative, 'sicure', senza ansia. Il principio fondamentale che occorre sempre ricordare è che una persona 'pubblica' si trova necessariamente in un contesto relazionale che deve per forza essere tenuto sotto controllo attraverso l'utilizzazione di tutti i canali sensoriali. Gli indicatori comportamentali sono pertanto: il tono della voce, la fluency delle parole, la distanza interpersonale, l'espressione del viso, l'assenza di stress, ecc. Si tende alla 'integrazione' dell'interlocutore, nella mente del quale è favorito un processo di gradimento, di accettazione - introiezione delle idee o dei modelli che vengono proposti: insomma, una forma di 'Identificazione con l'Altro'.

PRAGMATICA DELLA COM. UMANA La Scuola di Palo Alto e il suo più noto esponente - P. Watzlawick - dagli anni '60 con approccio multidisciplinare studiano il problema della comunicazione anche sulla base della psicopatologia del comportamento. L'assunto fondamentale è che la comunicazione non è un fenomeno unidirezionale - da chi parla a chi ascolta - ma un processo di interazione tra le diverse persone che stanno comunicando. Ciò significa che non è tanto il messaggio in sé e per sé, o i singoli elementi del processo comunicativo, che debbono interessare, quanto l'influenza che questi hanno sui soggetti. Il termine 'pragmatica' è ripreso dalla semiologia di Morris (V.), ma qui si connota come una psicologia del comportamento che indaga sulla interdipendenza tra l'individuo e il suo ambiente e, proprio per questo, si ritiene centrale il concetto di 'scambio di informazione'. Altri concetti di base della pragmatica sono: i cinque assiomi - la diade comunicante - i paradossi - il doppio legame. (V. Concetti - Modelli)

ANALISI TRANSAZIONALE E una teoria globale della personalità che riprende la teoria dei ruoli della psicologia sociale. Secondo E. Berne le relazioni interpersonali presuppongono dei continui scambi di parole, gesti, idee, opinioni, quasi delle 'contrattazioni' o 'transazioni' continue. E' come se ognuno, come un attore, recitasse dei copioni predeterminati, un ruolo complementare con il proprio interlocutore; i ruoli che si giocano nelle situazioni quotidiane si rifanno a tre figure (o Stati dell'Io) ben definite: il comportamento del bambino, del genitore, dell'adulto. Nel processo comunicativo - o transazionale - lo stimolo iniziale viene lanciato da un determinato Stato dell'Io e mira ad attivare nell'interlocutore uno Stato dell'Io direttamente o indirettamente corrispondente. Comunicazioni e relazioni sono quindi costituite da serie sequenziali di transazioni tra i diversi Stati dell'Io. L'analisi di queste sequenze consentono la comprensione 'profonda' dei fenomeni di comunicazione. (V. Modelli)

PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA E lo studio sulle strutture delle esperienze soggettive che privilegia le aree analogiche della comunicazione. E' stata elaborata da J. Grinder e R. Bandler con il recupero di molti contributi della psicoterapia di Erikson, della cibernetica, della linguistica, delle teorie della personalità, del pensiero laterale. La PNL rende espliciti i modelli di comportamento compresi solo intuitivamente nelle relazioni con le parole e col linguaggio del corpo. Le aree in cui intervengono le tecniche e il metodo della PNL sono gli "stati interni" che si costruiscono attraverso processi percettivi del soggetto di fronte all'ambiente; tale interazione determina le cosiddette 'mappe individuali della realtà' (o modelli del mondo), mediante le quali comunichiamo con gli altri.

La comunicazione interpersonale avviene per lo più ai livelli non verbali (v. non linguistici: il 60 % a livello visivo, il 33 % a livello uditivo, solo il 7 % a livello linguistico) e inconsci (inconsapevoli): è il comportamento globale, "automatico" della persona che gioca il fatto comunicativo. Le difficoltà comunicative che la PNL si prefigge di interpretare, emergono in un confronto che miri ad evidenziare la congruenza o meno tra gli aspetti consapevoli e quelli inconsapevoli della personalità individuale (v. le disfunzioni tra le diverse mappe). (v. Modelli)

ECO SISTEMICA

E una costellazione teorica che negli ultimi venti anni è diventata nel contesto scientifico l'approccio più rilevante per l'accostamento di un vasto insieme di campi del sapere. Al centro di tali teorie sono fondamentali i concetti di 'complessità' - 'interazione circolare' - 'struttura ambientale' - 'sistema chiuso/sistema aperto' - 'interazione' - 'confine' - 'coevoluzione' - 'multiverso' - 'poiesis sociale' - 'rete'.

La comunicazione è considerata il processo interattivo con in quale ciascun essere vivente (la molecola, la cellula, l'organismo, l'individuo, la società) percepisce informazioni genetiche ed energetiche dal suo ambiente o da altri esseri viventi e attraverso il quale garantisce la propria organizzazione, il proprio e altrui comportamento, la valutazione e la regolazione delle trasformazioni; le interazioni si costituiscono attraverso un 'polireticolo comunicazionale' in cui compaiono in modo circolare ridondanze, distorsioni, rumori, interferenze (Morin).

Metacomunicazione: "Quando studiamo il mondo, di fatto studiamo eventi di comunicazione multipli. In questo comunicare sulla comunicazione interessa descrivere sia i messaggi che hanno influenza sul funzionamento causale del mondo (i comandi), sia il sistema di premesse che soggiace a tutti i messaggi e li rende coerenti" (Bateson). (V. Modelli)

PSICOLOGIA CULTURALE Approccio sistemico-genetico-interazionista, sviluppatosi all'interno della Scuola di Ginevra dopo Piaget, che assume come base della ricerca il fatto che ogni atto conoscitivo è sempre immerso in un sistema di norme, valori, usanze, emozioni: insomma in uno spessore culturale. Ogni processo conoscitivo e comunicativo deve tener conto dei diversi legami che connettono l'essere del soggetto alle varie dimensioni della cultura. Il sapere si costituisce attraverso 'mappe' mentali strutturate in 'reti' o 'reticoli olocinetici' (v. concetti) che si regolano continuamente, si auto-differenziano, si auto-organizzano. (Vengono quindi ripresi modelli dal costruttivismo e dalla sistemica). Sono stati studiati e sperimentati di conseguenza strumenti e strategie per esplorare e verificare i rapporti con il sapere e gestire in modo ottimale il processo

comunicativo, e i rapporti di "ingresso-uscita" da un sistema di riferimento. Gli spiazamenti cognitivi, le metafore, le mosse, le biografie cognitive, i modelli di indagine sull'identità sono i momenti qualificanti del Laboratorio di Epistemologia Operativa, utili soprattutto in un progetto di formazione in cui vengono allestiti spazi, momenti, azioni che permettono l'emergere di forme interattive di conoscenza (Munari - Fabbri).

COSTRUTTIVISMO

Prospettiva epistemologica che studia il problema della conoscenza centrandosi sul meccanismo di identità dell'essere vivente preso nella sua totalità. La specificità dell'essere vivente è da ritrovarsi nella sua 'organizzazione auto-poietica', cioè nel suo costituirsi mediante la sua stessa dinamica: l'essere e l'agire di un'unità autopoietica sono inseparabili. Su questo assunto le concettualizzazioni di un soggetto si debbono concepire come autoreferenziali, autoregolate, autoorganizzate. Pertanto le visioni della realtà non sono più da considerare un'immagine di ciò che è fuori dal soggetto, ma sono determinate dai processi mentali attraverso i quali si costruisce la visione stessa (La realtà è come "inventata"). Così ogni apprendimento, ogni comunicazione sono in ogni caso costruzione e interpretazione del soggetto che vive e organizza l'esperienza (Atlan - von Foerster - von Glaserfeld). Le interazioni con l'ambiente si hanno quando le unità autopoietiche si trovano in 'accoppiamento strutturale' tra di loro, il che permette il mantenimento della individualità di ciascuna. "Sono 'comunicativi' i comportamenti che si verificano in un accoppiamento strutturale, e definiamo comunicazione il coordinamento comportamentale che si ha come risultato di comportamenti comunicativi.....Nei fenomeni comunitari, si dà luogo ad una rete di interazioni tra i membri di una unità sociale che noi consideriamo 'comunicazione'Biologicamente nella comunicazione non c'è trasmissione di informazioni: essa si verifica ogni volta che c'è coordinazione comportamentale in un dominio di accoppiamento strutturale.....Il linguaggio è dunque un "modo di vivere insieme", che ci fa esistere in un multiverso: se la realtà non può essere concepita come indipendente dal modo in cui noi stessi la organizziamo, allora ci saranno tante 'realtà' quanti sono i possibili osservatori.... ...L'agire linguistico è un operare in un sistema di coordinazioni comportamentali consensuali ricorsive" (Maturana - Varela).

NUOVI MEDIA

Lo sviluppo delle ricerche tecniche e delle tecnologie informatiche e la loro diffusione fuori del campo della ricerca hanno provocato negli ultimi anni la nascita di nuovi 'media'. Questi stanno innovando a più livelli le modalità di fruizione di molti servizi e, contemporaneamente, conducono a riflessioni ed apprendimenti su alcune possibilità espressive e comunicative non di semplice riproducibilità "omologante", ma di ricerca progettuale autonoma. Le possibilità comunicative sono fondamentalmente improntate all'interscambio, ai processi di apprendimento del destinatario, alla 'interattività', secondo cinque caratteristiche di base: a) la forma aperta e bidirezionale dello scambio informativo, b) la possibilità di inversione dei ruoli fra emittente e destinatario; c) la valorizzazione della attività partecipativa del destinatario alla progettazione e alla scelta delle informazioni; d) l'attenzione agli effetti dell'azione comunicativa; e) la disponibilità a considerare il rapporto comunicativo come paritetico. (v. Concetti)

2^a parte - CONCETTI

COMUNICAZIONE

Etimologia - La radice del termine "comunicazione" risale ai verbi greci κοινωω (rendo comune, unisco, notifico, o anche prostituisco) e κοινοϋεω (partecipo, sono implicato, sono d'accordo), entrambi legati all'idea della κοινη, della comunità.

Nel termine latino "communico" (metto in comune, con-divido, rendo o sono partecipe di qualcosa, oppure ho rapporti con qualcuno) si hanno delle connotazioni simili.

Per indicare altri fenomeni o momenti di comunicazione, anche in senso 'tecnico' la cultura latina ricorreva a diverse espressioni verbali, quali: -nuntio, per 'dare notizia' di qualcosa a qualcuno, -colloquor, per il 'conversare', -alloquor, per il 'rivolgere la parola', -dico, per il parlare in pubblico e per scopi determinati, -vulgo, per la 'diffusione del sapere, e -conferre, per il 'discorso confidenziale'. (Morcellini -94)

Qualcuno fa derivare il termine 'comunicazione' da "cum munus" e "cum moenia": in base a ciò il termine viene ad assumere il significato di "dono comune" e di "difesa comune"; il possedere beni e mura comuni costituisce la base dei rapporti umani (razionali, affettivi, di gruppo, ecc.). (Fornari -77)

COMUNICAZIONE

Definizione - "Non è facile proporre una definizione onnicomprensiva, significativa, eloquente, funzionale del termine; a seconda che si seguano teorie e discipline diverse si possono privilegiare diversi intendimenti, contrastanti tra di loro;...pertanto si riportano di seguito **diverse definizioni** anche contraddittorie che possono tuttavia apportare contributi alla ricerca:

- Atto di scambiarsi informazioni
- Processo di regolazione dei messaggi
- Azione destinata a modificare il comportamento di un altro
- Uso concreto di un insieme di Segni e Significati
- Comprensione degli effetti di una traslazione informativa e delle reazioni del ricevente
- Interazione tra persone al fine di trasmettere un messaggio
- Messa in comune di Beni simbolici
- Progetto a cui Emittente e Destinatario partecipano in qualche modo
- Assunzione di ruoli sociali fra interlocutori ai fini della partecipazione e dello scambio
- Capacità di agire sul comportamento altrui, ma anche di retroagire sul comportamento del trasmittente
- Assunzione di atteggiamenti persuasivi (retorici)
- Processo di interazione tra individui per lo scambio di informazioni
- Passaggio di informazioni e trasmissione di segni, cioè rappresentazioni esatte (denotate) o distorte (connotate) di contenuti elaborati in precedenza
- Deliberata emissione di un messaggio, codificato secondo certe regole (linguistiche, gestuali....) socialmente riconosciute e rivolto a riceventi ratificati o meno
- Costruzione di senso, operazione di forza, produzione di affetti e di effetti di realtà, costruzione di soggetti.
- Gli eventi comunicativi sono comprensibili solo se si capisce che sono modellati su qualcosa che ha già un "significato", basato su un messaggio 'metacomunicativo' già convenzionato e accettato: (v. Bateson - il concetto di 'frame' - cornice - il quale indica che ogni esperienza di realtà è organizzata secondo schemi che la rendono significativa)." (da Bettetini - 93)

MICRO- e MACRO- COMUNICAZIONE Lo sviluppo impetuoso delle comunicazioni di massa negli ultimi decenni ha costretto la ricerca ad affrontare in modo intenso e specifico i fenomeni ed i tracciati delle 'grandi comunicazioni'. E' stato necessario gettare fondamenta epistemologiche rinnovate per intendere e interpretare i fenomeni macro-comunicativi, ed è stato pure indispensabile ridiscutere (e in modo non tradizionale) gli approcci micro-comunicativi, per aggiornare da un lato le conquiste di una ricerca

consolidata e ricchissima, e dall'altro lato ricondurre la stessa entro le coordinate di nuovi comportamenti sociali, osservabili razionalmente, scomponibili in elementi da individuare con precisione e in effetti da rilevare sperimentalmente. Se le correnti interpretative di stampo neo-positivistico nella prima metà di questo secolo, e le influenze della psicologia comportamentista hanno contribuito a dar sostanza ai problemi della comunicazione come flusso massificato o come fatto sociale esterno all'uomo, è apparso necessario definire e ricondurre i fenomeni 'micro' e 'macro' a una serie di processi astratti inquadrati entro formule fisico-matematiche ed applicabili ai più svariati ambiti (biologico, sistemico, informatico, psico-sociologico.....politico.....).

In altre parole: le diversità che corrono tra la comunicazione intesa come attività umana e la moderna strutturazione del sistema della comunicazione di massa finiscono per costituire, storicamente e concretamente, un cardine sopra il quale fondare le distanze epistemologiche e l'ampiezza dei campi d'influenza e di indagine. I teorici dell'interazione macro-sociale insistono (o dovrebbero insistere) sui fenomeni "comunicazionali" per la costruzione della vita collettiva, o almeno per la rilevazione delle tematiche 'pubbliche', o per l'adesione a valori di riferimento consolidati o da rifondare; gli approcci micro-sociali avrebbero come compito quello di chiarire o programmare i limiti, la portata e l'efficacia dell'agire comunicativo, cercando nel contempo uno spazio consapevolmente astratto riguardo alle applicazioni concrete ed alle ramificazioni tecnologiche possibili o da sfruttare utilmente.

LINGUAGGIO E LINGUAGGI E il sistema di segni e/o segnali retto da un codice funzionale alla comunicazione. Il concetto si applica sia ai modi di comunicare umano (verbali, non verbali, artificiali, formali, profondi...) sia al modo di comunicare degli esseri viventi in genere. Come linguaggio si definiscono anche fenomeni non sempre consci, di espressione e comunicazione a basso grado di codifica, o di trasgressione o di invenzione di codici. Attraverso gli apporti di più discipline, dalla considerazione che la vita umana sarebbe inconcepibile senza linguaggi si è giunti progressivamente alla formulazione della impossibilità della vita se non esistesse 'linguaggio', cioè se non esistesse circolazione codificata o ipocodificata di informazione.

In **psicologia evolutiva** sono stati accertati i vari stadi dello sviluppo del linguaggio dell'individuo, distinguendo: una fase di sviluppo fonemico (controllo dei suoni), uno sviluppo morfologico (controllo della struttura), uno sviluppo semantico (controllo e utilizzo dei significati).

Gli psicofisiologi negli ultimi anni hanno studiato le manifestazioni della capacità linguistica, rilevandone la dipendenza dai processi aventi luogo nell'emisfero cerebrale sinistro. Per i comportamentisti il meccanismo responsabile dell'acquisizione del linguaggio sarebbe il 'rinforzo' (condizionamento) dei genitori. Secondo Chomsky la comprensione e la produzione del linguaggio è determinata da "regole generative" parzialmente innate nell'individuo. Anche nella psicopatologia sono stati approntati diverse modalità d'analisi per lo studio e la terapia dei disturbi del linguaggio.

Tra i contributi della **socio-linguistica**, è notevole quello di B. Bernstein sulle relazioni tra ambiente sociale e codici linguistici impiegati negli scambi comunicativi nei quali si riproducono le differenze dei gruppi d'appartenenza: egli distingue un 'linguaggio pubblico' per indicare forme d'uso, dal lessico limitato, conciso e dal codice ristretto, ma altamente condiviso dai membri di una determinata comunità e un 'linguaggio formale' ricco, corretto, elaborato, per lo più usato nelle comunità 'costruite', orientate verso le differenze individuali (la scuola, le istituzioni pubbliche,...).

L'**epistemologia costruttivista di Maturana** definisce il linguaggio come dominio di coordinazioni consensuali ricorsive delle azioni di ciascun organismo animale vivente: per l'essere umano è un dominio d'esistenza cognitivo, che permette di intervenire sui comportamenti comunicativi e ad un osservatore permette di descrivere gli stessi in termini semantici. "Dal momento che noi esseri umani siamo oggetti in un dominio di oggetti che noi stessi creiamo e manipoliamo con il linguaggio, il linguaggio è il nostro dominio d'esistenza peculiare e il nostro dominio cognitivo.....L'agire linguistico è un operare in un sistema di coordinazioni comportamentali consensuali, è un interagire in modo strutturale.....Operiamo nel linguaggio quando un osservatore

vede che gli elementi del nostro agire linguistico vengono considerati oggetti delle nostre distinzioni linguistiche.” (da Maturana - 93)

Nelle ricerche sui **mass-media** è stato evidenziato l'uso di linguaggi e codici diversi a seconda del contenuto o dello stile presumibilmente richiesto dagli utenti, riproponendo la differenza fra cultura alta (codice elaborato) e cultura banalizzata o “di massa” contraddistinta da un codice stavolta non tanto ‘ristretto’, bensì ‘allargato’, in omaggio al vezzo in uso di equiparare l'ascolto del pubblico/utente a quello della bassa qualità. Si può affermare che la nozione di codice linguistico, (che è strumento di correlazione tra sistemi diversi), ha assunto un rilievo particolare nella trasformazione dei modelli comunicativi, consentendo il passaggio dalla comunicazione come trasferimento di informazioni, alla comunicazione come trasformazione da un sistema ad un altro. Si è conferito così un forte rilievo teorico ed empirico, al problema “operazionale” della decodifica, aprendo spazi articolati e complessi fra il messaggio trasmesso come segno e il messaggio ricevuto come significato. (da Morcellini -94)

PROCESSI E PARADIGMI COMUNICATIVI Allo stato attuale rispetto ai vari contributi concettuali che i vari approcci hanno dato sull'identità scientifica della comunicazione, appare indubbiamente molto problematico assumere una volta per tutte un concetto-chiave unico valevole per sempre e in ogni caso. Se la vasta e poco ordinata pluralità di definizioni e di orientamenti teorici sottostanti ha da una parte il vantaggio di fugare lo spettro della dogmaticità, rischia pure dall'altra di generare paradigmi incoerenti, difficilmente compatibili, metodologie confuse e modelli non sempre in grado di coniugare alla sinteticità la chiarezza.

Per offrire una vaga idea della complessità del panorama, basta citare l'esito di una ricerca statunitense (Dance e Larson - 1976) che ha dettagliato ben 126 definizioni (!), concordando comunque che nella quasi totalità degli approcci **la comunicazione si presenta essenzialmente come un processo.**

Al fine di unificare il più possibile le definizioni secondo alcune categorie interpretative, è stato proposto da L.Gallino un disegno basato sulla ampiezza dell'ambito fenomenico che le definizioni stesse riescono a comprendere. Si può allora intendere rispettivamente:

- **La comunicazione come trasferimento di risorse** - come trasferimento di una proprietà o di uno stato da un soggetto all'altro; vale per il campo fisico, per il sociale/umano, per i micro e macro sistemi.

- **La comunicazione come influenza** - come comportamento di un essere vivente che ne influenza un altro oppure qualunque emissione di un segnale da parte di un organismo verso un altro.

- **La comunicazione come scambio di valori** - per lo più di valori sociali, e condotto da determinate regole all'interno di una cultura antropologicamente modellata.

- **La comunicazione come trasmissione** - come trasferimento di informazioni da un soggetto ad un altro per mezzo di veicoli di varia natura.

- **La comunicazione come condivisione** - a livello sociale è la condivisione fra due o più soggetti di un medesimo significato. Si tende all'agire ‘dotato di senso’.

- **La comunicazione come relazione sociale** - si tratta della formazione di un'unità sociale a partire da individui singoli, mediante l'uso di un linguaggio o di segni

Anche attraverso queste ultime distinzioni ‘unificanti’ si ripropone la problematica della conciliabilità dei vari apporti teorici e applicativi, non sempre riconducibile alla dimensione dell’ “approccio interdisciplinare”, che pur sempre lascia aperti alcuni nodi.

Nel dibattito contemporaneo, alcuni autori propongono la distinzione di **due macro-paradigmi: quello informazionale e quello relazionale**, riprendendo la già consolidata distinzione tra comunicazione manipolatoria e comunicazione partecipativa. Pertanto il campo comunicativo viene distinto da un lato nell'ambito entro il quale si colloca 1°) il processo di diffusione delle informazioni e della trasmissione dei significati, una specie di ‘sistema circolatorio’ della società (in questo paradigma si collocano teorie anche distanti come l'antropologia, la cibernetica, la linguistica, la semiotica, la teoria dei sistemi), dall'altro lato l'ambito delle definizioni si colloca entro 2°) la metafora del legame, ossia l'elemento fondativo delle interazioni, della socialità

(e in questo paradigma rientrano le ipotesi della sociologia, della psicologia, delle comunicazioni mass-mediali).

Lo schema seguente permette di riassumere le differenze tra i due paradigmi della comunicazione:

PARADIGMI	INFORMAZIONALE	RELAZIONALE
Concezione	specifica	generica
Locuzione	monologica	dialogica
Messaggio	esternazione di strutture univers.	costruzione interpersonale
Dimensione	bio naturale	culturale
Modalità	scambio di informazioni	costruzione di senso

Un secondo schema rende ancor più evidente l'opposizione tra i due paradigmi entro quattro variabili comunicative fondamentali, per le quali si è in grado di collocare subito l'orientamento teorico:

ASPETTI DELL'ATTO COMUNICATIVO	PARADIGMA INFORMATIVO	PARADIGMA RELAZIONALE
1. Modalità comunicativa	Informazione	Discorso
2. Connessione del rapporto	Morfologica	Funzionale
3. Ruolo del soggetto	Passivo	Attivo
4. Struttura del messaggio e codice	Isomorfica	Ermeneutica

Un altro elemento sui rapporti che si instaurano nel processo comunicativo sono le interdipendenze tra la **connessione funzionale** (Universo simbolico del soggetto/segni comunicabili) e la **connessione morfologica** (Adattamento tra messaggio e canale ai fini della trasmissione tra le persone).

Da ultimo si registra una frattura paradigmatica profonda ed una pluralità di modelli interpretativi del significato complessivo della comunicazione nella struttura sociale, riassumibile nel seguente schema:

Carattere paradigmatico prevalente	Fondazione dell'attività comunicativa	
	ONTOLOGICA (la comunicazione come "realtà")	FUNZIONALE (la comunicazione come "strumento")
Neutralità (Informazione)	"Rivelazione" di strutture profonde	Connettivo sociale
Relazione (Comunicazione)	Costruzione di senso	Formazione di Unità sociali

(da Morcellini 94)

CONTESTUALIZZAZIONE DEL PROCESSO COMUNICATIVO Le condizioni di funzionamento e di controllo della comunicazione sono state studiate oltre gli schemi puramente tecnici della teoria matematica dello Shannon/Weaver per giungere alla comprensione della reciprocità e della interdipendenza dei cicli comunicativi, attenti anche alle modalità sociali delle comunicazioni di massa. Il **contesto** entro il quale si muove l'atto comunicativo non è un semplice contenitore che più o meno fa rumori durante la trasmissione dei messaggi, un fatto 'esterno' che può solo disturbare o favorire: è invece un elemento di influenza vera e propria che gioca un ruolo primario nella generazione e nelle dinamiche di qualsivoglia flusso di codifica e di decodifica. Sono stati messi in evidenza i giochi di sovrapposizione funzionale di "fonte" e di "destinatario", l'influenza dei "campi d'esperienza", le dimensioni di 'accesso' e 'controllo' dei messaggi, le variabili di condizione sociale dell'emittente e del trasmittente, la situazione più o meno formale in cui avviene la trasmissione. Tra queste variabili 'interventi' alcuni autori segnalano come fondamentali tre categorie di caratteristiche: - ambiente - partecipanti - scopo. Altri includono le relazioni di status e di ruolo delle persone, le norme e le tradizioni culturali; ciò costituisce una specie di 'pre-influenza', sorretta anche dalla disponibilità e dalle rappresentazioni reciproche dei partner del processo di comunicazione, dal contesto verbale-linguistico e dal contesto gestuale extralinguistico.

"Gli influssi del contesto sono tanti e tali che in certe condizioni è utile ritenere che siano essi stessi a "generare" la comunicazione, molto di più che la volontà della fonte, la quale assume infatti maggiore importanza nei **contesti fortemente formalizzati o poveri di scambio sociale**. La molteplicità delle relazioni che l'atto comunicativo intrattiene con il contesto è in grado di restituirgli il carattere sociale peculiare, oscurato a volte da quello informatico e tecnologico" (Morcellini - 1994).

Tra i **contesti sociali - istituzionali** particolarmente significativi per una prospettiva di studio e ricerca nella formazione degli operatori sulla comunicazione, si possono segnalare: **l'area della scuola - l'area della sanità - l'area dell'assistenza sociale**.

"Sono tre ambienti tipici e dalle caratteristiche specifiche, che assumono le interazioni comunicative come 'asimmetriche' sia a livello linguistico e non verbale, sia a livello comportamentale, con alcune peculiarità: ad esempio, la presenza di una regia nell'interazione, il fatto cioè che uno dei partecipanti ha il controllo degli scambi comunicativi. E' da dire che anche in tali ambienti, la parità/disparità di diritti non è stabilita una volta per tutte, ma ri-stipulata attraverso un processo continuo di negoziazione dei ruoli.

- Nella comunicazione a scuola si deve comunque mettere l'accento sui processi psicosociali implicati nella costruzione e nella condivisione dei significati, sia all'interno della dinamica insegnamento-apprendimento, sia nelle interazioni tra gli alunni, sia negli interventi dei genitori, sia anche con gli influenzamenti delle cosiddette 'agenzie formative esterne'. Anche per ciò che riguarda la strutturazione dell'analisi disciplinare e la strumentazione didattica, una valida 'Educazione alla Comunicazione' terrà conto tanto degli apporti scientifici quanto della situazione ambientale di vita degli alunni, nonché del setting formativo in classe.

- Nel contesto della pubblica sanità, il prototipo delle relazioni è certamente il rapporto medico-paziente; occorrerà sottolineare da un lato, ma anche superare molte interazioni che si basano su stereotipi comportamentali fondati sulla prescrizione - accettazione - subordinazione - osservanza delle prescrizioni terapeutiche o di prevenzione.

- Nell'ambito dell'assistenza, l'attenzione andrà focalizzata sull'esame delle diverse situazioni interattive nella dinamica e nella costruzione sociale in cui il destinatario può assumere di volta in volta il ruolo del 'considerato irresponsabile', del 'coinvolto suo malgrado', del protestatario, del richiedente, del bisognoso, e via dicendo..."

(da Zani-Selleri - 1994)

N.B. - Si presenta di seguito un elenco in ordine alfabetico dei termini più frequentemente usati nel campo della comunicazione che fanno riferimento alle Teorie prese in considerazione. Tali termini rappresentano concetti, campi di ricerca, parole chiave, categorie descrittive, problematiche o più semplicemente significati assunti. Le scelte fatte sono in relazione alle logiche specifiche ed alle definizioni analizzate.

ASSIOMI - Nella Pragmatica della Comunicazione, Watzlawick postula cinque proprietà semplici ma fondamentali per la comunicazione interpersonale che hanno la natura di Assiomi:

- Non si può non comunicare.
- Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione.
- La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti.
- Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che con quello analogico. Il linguaggio numerico ha una sintassi logica complessa ed efficace, ma manca di semantica adeguata alla relazione, mentre il linguaggio analogico ha la semantica, ma non ha sintassi adeguata per definire in modo che non sia ambiguo la natura della relazione.
- Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza.

ASCOLTO CASUALE - Modo in cui i riceventi dei messaggi sono in grado, a livello di non consapevolezza, di selezionare alcuni elementi per uno scopo particolare, mentre al tempo stesso ascoltano (o guardano) altre parti. Wolff 1950

BIT - Abbreviazione di 'Binary digit' che è l'unità convenzionale di misura nella Teoria dell'Informazione e nei linguaggi computerizzati. BYTE è una sequenza di otto Bit, lunghezza massima di un termine del computer e unità di misura della memoria.

BLOCCO COMUNICATIVO - Forma di autodifesa o comunicazione difensiva che si verifica quando, in una situazione che causa imbarazzo, ansia o disagio, la gente parla tanto per dir qualcosa, o ricorre ad una serie di risposte non verbali, allo scopo di evitare la comunicazione diretta.

CINESICA - Studio della comunicazione interpersonale - non verbale che avviene attraverso i gesti, le posture, gli atteggiamenti e i movimenti del corpo, delle mani, del volto, degli occhi; si occupa pure di fisiognomica e della espressività.

CANALE 1° - In senso stretto, è il mezzo materiale o organico della trasmissione di un messaggio. Insieme dei mezzi di trasmissione di un segnale dal posto di emissione al posto di ricezione: possono essere fisici, come la voce, il corpo; tecnici, come il telefono.

2° - Da un altro punto di vista il termine ingloba anche il codice o il linguaggio utilizzato: così nella trasmissione di segnali ottici, l'aria, la visibilità, gli

strumenti materiali sono dei 'canali'. In senso ampio o 'sociale' possono essere la scuola, i media come il giornale. Insomma, è 'canale' una porzione di ambiente strutturata ai fini della comunicazione.

Nelle Istituzioni, è un canale la 'via gerarchica'; e ci sono canali 'orizzontali, democratici, informali....'

CODICE - Sistema di organizzazione dei segni, dei segnali, dei simboli e delle regole funzionali di applicazione, governato dal consenso generale (v. Semiologia). Negli studi sociolinguistici B. Bernstein ha proposto la distinzione tra "Codice ristretto" e "Codice elaborato" al fine di differenziare le diverse forme delle relazioni interpersonali e delle strutture sociali di appartenenza. 'Codice ristretto' dal lessico povero indica un uso limitato di alternative comunicative, mentre la probabilità di prevedere lo schema di elementi organizzativi della realtà è notevole; il 'Codice elaborato' indica un'ampia gamma di possibilità di espressione e di articolazione di significati, ma con probabilità ridotta di prevedere gli schemi di riferimento. Il problema è stato assunto anche dalle ricerche sui rapporti educativi con le persone in condizioni di privazione culturale.

CODIFICA - Operazione con la quale i contenuti dei messaggi (le idee, gli ordini, le informazioni, i sentimenti, ecc), vengono tradotti in segni o in segnali in vista della comunicazione. Questa traduzione presuppone un codice. L'operazione inversa è la DECODIFICA

COMMUNICOLOGIA - Studio della natura, del processo e dei sistemi di significati ad ogni forma di comunicazione; tutto ciò viene definito "totalità del tempo, dello spazio, della personalità e delle circostanze" Barnlund 1970

COMPETENZA COMUNICATIVA - Insieme delle conoscenze di cui dispone una persona relativamente ai suoi sistemi di comunicazione in generale e non solo al linguaggio. In riferimento a quest'ultimo, comprende non solo le regole per costruire le frasi e capirle, ma anche le regole per usarle al momento opportuno, col tono di voce, la scelta lessicale, le forme grammaticali, ecc. più consoni alla specifica situazione comunicativa.

COMPETENZA LINGUISTICA - Termine della linguistica chomskiana che indica l'insieme delle conoscenze inconscie che un parlante ha della lingua che impiega, e il sistema delle regole che possiede, grazie alle quali è in grado di produrre e comprendere un numero infinito di frasi corrette e riconoscere quelle scorrette. Nella concezione di Chomsky si oppone ad 'esecuzione'.

COMPONENTI COMUNICATIVE - In un processo comunicativo sono sempre coinvolte tre componenti: Il contesto in cui avviene la comunicazione, la relazione che si instaura tra gli interlocutori, i contenuti su cui si comunica.

Schmidt 1990

COMUNICAZIONI DI MASSA: CARATTERISTICHE - Ne sono indicate sette:

- Le Com. di massa richiedono una organizzazione complessa;
- Sono dirette verso audience molto vaste;
- Sono pubbliche: hanno un contenuto aperto a tutti con distribuzione poco strutturata e informale;
- Le audience sono eterogenee, con persone di condizioni e cultura molto differenziate;
- Instaurano un contatto simultaneo con numeri elevatissimi di persone lontane tra di loro;
- Il rapporto tra destinatario e audience è affidato a persone conosciute solo nel ruolo di comunicatori;
- L'audience della Com. di Mas. è tipica della 'collettivizzazione' della società moderna, caratterizzata da forme identiche di comportamento e disposta ad attività verso fini comuni.

Mc Quail 1973

CONNOTAZIONE - In senso linguistico, è il valore di un concetto dal punto di vista della sua comprensione; in senso psicologico, è l'insieme dei significati (che non ci sono nel dizionario) per i quali un termine ha per un individuo o in dato contesto un valore e una risonanza particolare. Si oppone a **DENOTAZIONE** che indica i significati comuni che valgono convenzionalmente per tutti quelli che parlano una stessa lingua (sono i significati del dizionario).

DIACRONICO - Termine usato da F. de Saussure per indicare lo studio dell'evoluzione e del cambiamento linguistico; è stato generalizzato a indicare ogni studio di un fenomeno, o di un insieme di fenomeni, attraverso il tempo. E' opposto a **SINCRONICO** che si riferisce allo studio di un fenomeno o di un insieme di fenomeni dal punto di vista statico, e non in funzione del tempo.

DIADE - Unità basilare che si riferisce al rapporto tra due entità. Una diade comunicativa è rappresentata da due persone che interagiscono ed è considerata l'unità minima della comunicazione interpersonale.

DIFFERENZIALE SEMANTICO - E' detto anche 'profilo di polarità'; metodo per misurare il contenuto di significato soggettivo di un concetto. A tal scopo si usa una serie di scale bipolari (bello-brutto, forte-debole) divise in gradi (solitamente 7). In tal modo è possibile valutare gli atteggiamenti di un soggetto, l'opinione di un gruppo, le tendenze e le percezioni di valore rispetto ad un'esperienza..... Dopo l'evidenziazione dei giudizi, si possono costruire proiezioni statistiche.

DIGITALE COM. - 1° - Procedimento attraverso il quale la trasmissione di informazioni (lettere, numeri, fax, video..) viene codificata in segnali elettronici discreti - si/no -, a differenza delle trasmissioni analogiche in cui un segnale è una misura di tempo rispetto ad un flusso continuo di elettricità.

2° - Area della Comunicazione non verbale che studia il valore e il significato dei tocamenti tra le persone, modalità e stereotipi degli atteggiamenti (strette di mano - approcci affettuosi - movimenti sugli oggetti personali e altrui, abbigliamento, trucco, ecc.)

DISTORSIONE - Perturbazione degli elementi di un messaggio. E' intrinseca, se vi è un alterazione interna (es. distruzione di parti del messaggio), è estrinseca se la perturbazione viene dall'esterno.

DOPPIO LEGAME - Paradosso comunicativo analizzato dalla Pragmatica della comunicazione: situazione di contraddizione tra segni che determina ambiguità fino a rendere nulla la comunicazione stessa. Spesso la situazione di contraddizione riguarda segni verbali da un lato e non verbali dall'altro. Ma è possibile una situazione di doppio legame anche esclusivamente nella com. verbale (Es. l'invito: "Sii spontaneo!").

EFFETTO BOOMERANG - Effetto di un messaggio dei mezzi di comunicazione di massa che, in termini di reazione dell'audience, si esplica nel modo opposto a quello desiderato dal destinatario, sia nelle risposte che nei comportamenti.

EFFETTO DI SOSTITUZIONE - Si riferisce alla riorganizzazione delle attività che avviene con l'introduzione di alcune novità nei mass media, che attirano l'attenzione in modo particolare: Es. la televisione ha indotto l'abbandono o la riduzione delle attività di lettura, a favore delle attività visive.

I nuovi media sostituiscono o aggiustano la posizione degli altri media.

EFFETTO MOLTIPLICATORE - Causato dal proliferare dei programmi mass-mediali per i quali si inducono i destinatari sia al consumo dei prodotti proposti, sia all'accettazione del sistema socio-culturale che ha condizionato la produzione. E' una forma di pubblicità /propaganda che intende la cultura in generale come bene di consumo. Si parla anche di 'Imperialismo dei media' per descrivere il ruolo giocato da alcune potenze politico/economiche con i loro media al fine di dominare i paesi in via di sviluppo.

ENTROPIA - In Teoria dell'informazione è la somma delle incertezze che si riscontrano nella messa in ordine di un insieme di dati, o nella previsione di avvenimenti futuri. Nell'eco-sistemica si parla di dispersione della organizzazione di un vivente quando vien meno una 'corretta' comunicazione tra i sistemi stessi: il passaggio di informazioni è funzionale alla conservazione della energia. In senso più pregnante si dice che l'informazione è l'inverso dell'entropia, proponendo anche il termine 'neghentropia' (entropia ne-

gativa). Informazione ed entropia sono dunque equivalenti all'energia potenziale.

De Rosnay 1978.

FATICO, LINGUAGGIO - Modalità comunicativa usata per creare un'atmosfera o per mantenere il contatto sociale, piuttosto che per scambiare informazioni o idee. Sono i cenni, le frasi di convenevoli, i saluti convenzionali che sono essenziali ad 'oliare' i canali comunicativi, ad alimentare la relazione. Il suo valore è notato soprattutto quando è assente.

Malinowskj 1940.

FEED - BACK - (Alimentazione ricorrente / Retroazione)

1° - Nella Cibernetica, è l'informazione automatica di ritorno, o il segnale che permette la regolazione automatica di un'operazione in corso, quando sono predeterminati i fini e le norme della operazione stessa, e quando s'effettua la valutazione simultanea dei risultati.

2° - In Psicologia sociale sono i segni più o meno percettibili che permettono alle persone di controllare l'effetto o il risultato del loro comportamento o della loro comunicazione. E' un'informazione verbale o non verbale che permette di sapere se il messaggio è stato ricevuto e come è stato recepito.

FILTRO - Meccanismo 'riduttivo' del messaggio nel processo comunicativo, causato da interferenze esterne/sociali o dalle posizioni personali sia del destinatario che del destinatario. Sono filtri: la competitività, l'autoritarismo, la povertà lessicale e/o di codifica, la censura, la sovrabbondanza di informazioni inutili, le posizioni ideologiche, le lentezze burocratiche, l'uso scorretto dei canali, il gioco interpretativo, ecc.

FONEMA - Unità minima distintiva di suono di una lingua particolare. Ogni lingua può operare con un numero di fonemi relativamente limitato: alcune ne hanno solo 15, altre fino a 50. La fonologia è lo studio sistematico dei suoni di base di una Lingua.

FUNZIONI - 1° - Secondo R. Jakobson ogni evento di comunicazione linguistica ha compresenti e simultanei sei fattori (Codice - Contesto - Messaggio - Emittente - Canale - Ricevente), in corrispondenza di ciascuno dei quali si individuano sei funzioni o usi che essi realizzano:

- La funzione metalinguistica pone l'attenzione sul Codice e corrisponde all'uso che si può fare della lingua per parlare della lingua stessa come un oggetto;

- La funzione referenziale riguarda il Contesto, il contenuto volto a referenti e corrisponde all'uso 'oggettivo' o descrittivo della lingua;

- La funzione poetica riguarda l'organizzazione interna del messaggio, la possibilità di combinare scelte estetiche e creative;

- La funzione espressiva (od emotiva) riguarda l'uso personale della lingua da parte dell'Emittente, la manifestazione di stati mentali, sensazioni, sentimenti;

- La funzione fatica corrisponde alla valutazione che si intende dare del Canale di comunicazione e alla possibilità di usare la lingua per costruire i contatti tra emittente e destinatario;

- La funzione conativa riguarda l'uso direttivo della lingua, impiegata perché il Ricevente agisca o si comporti in un certo modo.

2° - Secondo M.A.K. Halliday si possono individuare tre macrofunzioni della comunicazione: - ideativa - interpersonale - testuale - in riferimento, rispettivamente al contenuto informativo dell'emissione, all'uso del linguaggio per esprimere relazioni sociali e personali, alla relazione di un'emissione con il suo contesto.

3° - Soskin e John hanno determinato sei categorie verbali per indicare le funzioni linguistiche in vista di un obiettivo dato: F. struttiva - F. direttiva - F. segnalativa - F. misurativa - F. espressiva - F. dubitativa .

4° - Accanto alle classificazioni dei linguisti, si possono ricordare le Categorie di codificazione dei processi interazionali fatte dagli psicologi sociali per interpretare il comportamento nei piccoli gruppi; lo schema più noto è quello di R.F. Bales.

(nella sezione - MODELLI sono riportati sia il MOD. Linguistico-riassuntivo di P. Robinson, sia il MOD. di Analisi interazionale di Bales).

5° - Watson e Hill hanno compilato una mappa con sette funzioni 'primarie': - 1) Strumentale (per perseguire od ottenere qualcosa) - 2) Suasiva (per convincere qualcuno) - 3) Informativa (per dare o ricevere informazioni) - 4) Espressiva (per esprimere le proprie emozioni) - 5) Sociale (per risolvere un problema) 6) Di stimolo (come risposta a qualcosa che interessa) - 7) Relativa ai ruoli (richiesta da determinate situazioni).

GRAFICA COMPUTERIZZATA - E' una tecnica di sintesi iconica che realizza la produzione e la comunicazione di immagini tramite il computer. Attraverso dispositivi informatici, le immagini fisse o in movimento vengono analizzate; i segnali analogici vengono quantizzati e codificati in forma digitale, per essere poi restituiti come immagini di sintesi visualizzate su di un sistema grafico idoneo. Ogni aspetto delle immagini - anche la luminosità e il colore - è funzione di un valore numerico. L'immagine sintetica proveniente dalla digitalizzazione implica completa manipolabilità e fruizione interattiva da parte dell'operatore ed anche del destinatario: Ciò che viene rappresentato non è più un oggetto che appartiene alla realtà, ma un progetto, un modello che si identifica con le sue stesse condizioni di esistenza. (V. Realtà Virtuale)

GRAMMATICA - Insieme delle Norme che presiedono alla organizzazione comunicativa ed espressiva di una determinata lingua, con riferimento sia alla morfologia, sia alla sintassi. Nella tradizione scolastica veniva identificata rigidamente con la morfologia. Alcuni ricercatori come Robins e Chomsky tendono invece a collegare i messaggi linguistici con i modelli combinatori degli enunciati, studiando anche la comparazione dei dispositivi generatori delle varie lingue storiche attestate, rendendo evidenti gli aspetti trasformazionali e generativi delle grammatiche.

GRUPPI - Lo studio della comunicazione nell'ambito dei gruppi di vario tipo ha prodotto una complessa serie di ricerche, con teorizzazioni e indirizzi diversificati e ad un tempo intrecciati tra di loro: da Freud e dalle scuole di matrice psicanalitica, alla socio-antropologia della scuola di Durkheim, dalle scuole di matrice gestaltico-lewiniana fino ai contributi di Moreno, alla psicoterapia ed alle teorie dell'analisi istituzionale/organizzativa. Le distinzioni tra gruppi primari e gruppi secondari, piccoli e grandi gruppi, i fenomeni significativi, le dinamiche e i problemi di partecipazione e di assunzione di ruoli o compiti hanno fatto rilevare l'importanza della struttura comunicativa che si instaura nei gruppi stessi. Sono state studiate le tecniche di interazione efficace, i processi, la struttura e la tipologia delle **reti comunicative**, il valore dei messaggi verbali e non verbali, i linguaggi usati, l'ascolto tra membri, la circolazione delle informazioni, il gioco delle relazioni, i comportamenti espressivi o decisionali, le transazioni.

ICONA - Indica un segno che, in qualche modo, significa la cosa, assomiglia all'oggetto stesso che appare uguale o suona uguale. Ad es. la scrittura geroglifica (o ideografica) è iconica, come lo è una mappa. In semiologia è una delle tre categorie del segno insieme all'Indice e al Simbolo.

IMMAGINI (Comunicazione attraverso) - Campo di ricerca complesso, percorso sia dagli psicologi della Gestalt, sia dai Cognitivisti, dalla Critica sociologica, dalle teorie antropologico/sistemiche. Il controllo dei processi della percezione e della cognizione causati da segni o messaggi visivi hanno stimolato diverse sperimentazioni e indagini sui problemi della rappresentazione simbolica, sul valore delle costruzioni grafiche, sui fenomeni causati in un 'osservatore del mondo', sulla stessa dinamica dell'apprendimento. In questo ambito si collocano sia a livello teorico che di applicazione pratica le strategie per la formazione di allievi (v. didattica), per il condizionamento del pubblico (v. pubblicità), per l'acculturazione e la manipolazione delle popolazioni (v. politica), ma in particolar modo per la costruzione di livelli/misura di messaggi teorici ed epistemologici (v. filosofia delle scienze e delle forme simboliche).

IMMAGINI DEI MEDIA - Si tratta delle 'verità' (o degli stereotipi), delle convenzioni sancite dai media nella definizione del consenso, e grazie alle quali essi ripercorrono, e a volte sorvegliano, i contorni normativi della società. Forniscono i segni o i punti di riferimento per valutare i fatti, i fenomeni di devianza dal consenso, le trasgressioni. Hanno una forte influenza sul controllo sociale e morale.

INDICATORE - Nella comunic. interpersonale è il mezzo con il quale chi comunica, trasmette il suo atteggiamento e le sue reazioni ad un altro in termini di sentimenti di attrazione, rifiuto o stima dell'altra persona.
(v. Prossimica)

INFORMAZIONE - Qualunque differenza che generi differenza (Bateson).

- Conoscenza effettiva ottenuta attraverso ricerca, studio, osservazione.

- In Teoria dell'Informazione è la quantità elementare che permette di ridurre l'incertezza nell'ordinare un insieme di dati. E' una proprietà puramente quantitativa di un insieme di avvenimenti suscettibili di essere classificati o organizzati: non è quindi un messaggio, ma un processo.

INPUT - Ingresso di un messaggio nel sistema ricevente, proveniente dall'esterno del sistema stesso.

OUTPUT - Uscita dell'informazione. Emissione di un segnale o di una stimolazione da un sistema (uomo o macchina) in direzione di un altro sistema.

INTEGRAZIONE - Termine usato per descrivere il grado in cui i membri di un sistema sociale sono legati tra di loro da canali di comunicazione interpersonale.

INTENZIONALITÀ - Proprietà di un comportamento comunicativo diretto volontariamente (intenzionalmente) ad un certo fine. Sembra essere una caratteristica fondamentale della comunicazione interpersonale.

INTERATTIVITÀ - Consiste nell'imitazione dell'interazione da parte di un sistema meccanico o elettronico, che contempra come scopo principale o collaterale anche la funzione di comunicazione con un utente o con più utenti. I Media interattivi simulano proprio ed esclusivamente interazioni comunicative.

INTERAZIONE - Effetto dell'intervento o dell'atteggiamento di una persona durante un dialogo o in gruppo o tra persone diverse, nella misura in cui stimola o provoca un'azione o una reazione tra i partecipanti, e così anche inversamente.

INTERFACCIA - In senso proprio è la superficie che costituisce il luogo di incontro di due regioni, e sostituisce il termine di 'confine' in un contesto tridimensionale. Nell'interazione dei sistemi indica i confini dei sistemi stessi definiti da scambi di informazioni e da cambiamenti di codifica; è il luogo della comunicazione intersistemica.

IPERTESTO - IPERMEDIA - E' un software che, integrando testi, dati, immagini, audiovisivi, musica, costruisce uno spazio virtuale organizzato nel quale "immergersi" e "navigare", seguendo le relazioni che collegano i diversi nodi in cui l'iperstesto è strutturato. Più che un testo da leggere è uno spazio da percorrere, un 'territorio' in cui si organizza e si perlustra un ambiente, visitato più che appreso, percorso più che imparato. Nato dalle intuizioni e dalle ricerche degli americani Vannevar Bush, Nelson, Engelbart, ha avuto le prime realizzazioni a partire dal 1987 con Hypercard in ambiente Macintosh, Guidini in ambiente MS Dos, Toolboos in ambiente Window.

LIVELLI COMUN. - Corrispondono a tre diversi modi di comunicare: - Liv. Verbale - Liv. Paraverbale (v. Comun. non verbale) - Liv. Scritto.

MAPPA - Sistema di rappresentazioni mentali della conoscenza. Tale metafora serve ad indicare come il sapere si struttura attraverso forme reticolari (reti) gerarchizzate o meno, in cui ci sono nodi significativi da cui partono connessioni con altri nodi.

Le M. concettuali si presentano come concetti generali, accettati dal contesto sociale: si presentano con un nome utile per poter comunicare, per poter dare informazioni. Le M. cognitive sono i riferimenti di ciascuna persona, attraverso le quali vengono organizzati il pensiero, l'apprendimento e le comunicazioni interpersonali.

MATERIALE SEGNO - Si indicano con tale termine i diversi linguaggi della comunicazione che possono essere impiegati per costruire progetti fruibili a livello interpersonale e con finalità diversificate: - la scrittura, - la grafica, - l'oralità, - le manifestazioni gestuali e gli accorgimenti prossemici, - le tecniche della Realtà virtuale, - il materiale iconico visivo e audiovisivo, statico o dinamico, in tutte le tipologie disponibili. La scelta e l'uso del materiale è sempre in relazione con le strategie e gli scopi della comunicazione, attraverso incroci reciproci funzionali.

MEDIUM /MEDIA - Mezzo fisico o tecnico per convertire un messaggio comunicato in un segnale capace di essere trasmesso su un dato canale. Le proprietà del mezzo di comunicazione determinano la gamma dei codici che esso è in grado di tramettere.

"Il Medium è il messaggio": slogan coniato da McLuhan per indicare che i significati di ciò che viene trasmesso sono condizionati o trasformati dal sistema e dalle caratteristiche tecnologiche del Medium usato, e nessun medium è neutrale. Gli effetti sociali dei media risultano dall'incrocio delle variabili della "involontarietà" e del "lungo termine" e sono così sintetizzabili:

- Controllo sociale
- Socializzazione
- Avvenimenti come conseguenze dei media
- Definizione della realtà
- Induzione di problematiche e di bisogni
- Mutamento istituzionale
- Mutamento culturale

MESSAGGIO - 1° - In senso ampio è ogni comportamento di una persona, interpretato da altri come se avesse un senso, anche se non v'era alcuna intenzione di comunicare (equivale a 'segno' o a 'sintomo') - 2° - In senso stretto, è una sequenza organizzata e coerente di segni, con l'intenzione di comunicare, utilizzando un codice o un linguaggio. - 3° - Nella Teoria dell'Informazione, è un'informazione selezionata e codificata da un emittente, veicolata in un canale e destinata a un ricevente in grado di decodificarla.

METACOMUNICAZIONE - Comunicazione sulla comunicazione, cioè una comunicazione che spieghi come debba essere compreso un messaggio e il codice impiegato. (Bateson)

METAFORA - Figura del discorso che agisce trasportando i concetti da un piano della realtà ad un altro avente certe caratteristiche in comune col primo. Per Bateson la metafora comprende tutti i processi di conoscenza e di comunicazione che dipendono da asserzioni o da ingiunzioni di somiglianza, comprese l'omologia, l'empatia e l'abduzione.

METALINGUAGGIO - Sistema di concetti trattati da diverse scienze, con una terminologia comune, interdisciplinare.

OPZIONE SEMANTICA - Nella terminologia di Halliday, ciascuna delle scelte che un parlante deve effettuare tra vari elementi (di carattere generale e specifico, fino a quella di parole diverse) per dare espressione verbale a un contenuto (un concetto, una domanda, un'ammonizione).

PARADIGMA - In linguistica definisce l'insieme di relazioni di un elemento linguistico (come una lettera, una parola) con altri elementi in un ambito specifico in base a un criterio di pertinenza; tale complesso costituisce il repertorio di un sistema di significazione. Il termine si può applicare a tutti i sistemi di segni, verbali, numerici, musicali, ecc. ...L'alfabeto è un paradigma o un insieme di segni dai quali si parte per formulare un messaggio. Un **SINTAGMA** è una relazione fra elementi di segni scelti, una catena ordinata con associazione di significati secondo una regola di combinazione possibile.

PARADOSSO COM. - E' una contraddizione ovvia nel significato dei messaggi che deriva dalla deduzione corretta da premesse coerenti. Si distinguono in. P. logico-matematici, P. semantici, P. pragmatici (v. anche 'Doppio legame').

PARALINGUISTICA - Studio della comunicazione vocale ma non verbale che si occupa delle intonazioni della voce, le inflessioni, le pause, gli accenti, gli stili personali del comunicante.

PRAGMATICA - Studio del linguaggio segnico dal punto di vista di chi lo usa, specialmente le scelte che si fanno, le costrizioni che si incontrano nell'usare la lingua nelle situazioni sociali, gli effetti comportamentali che l'uso della lingua ha sugli altri nella situazione comunicativa (Morris). Il termine è stato applicato allo studio della psicopatologia della comunicazione da un gruppo di studiosi statunitensi (la cosiddetta Scuola di Palo Alto in California) tra i quali Bateson - Watzlawick - Beavin - Jackson - con notevoli apporti alla problematica generale della comunicazione, sugli effetti comportamentali, sulle proprietà e le dinamiche del rapporto comunicativo interpersonale. (v. Teorie)

PROSEMICA - Studio dei modi di collocarsi nello spazio a livello interpersonale: il gioco delle distanze nelle situazioni comunicative, - il "territorio" personale, - la privacy, - la vicinanza/lontananza dalle persone....

(v. Comunicazione Non verbale).

REALTA' VIRTUALE - Strumento della comunicazione tecnologico-digitale, con il quale vengono costruite a livello tridimensionale delle immagini sintetiche come entità artificiali che assumono caratteristiche proprie degli elementi del mondo. Tali immagini sono un autentico universo alternativo, vero e proprio luogo da esplorare e dove sono possibili simulazioni, interventi, esperienze o sperimentazioni mirate, nelle quali ci si 'immerge' per ricreare autentiche sensazioni ed anche apprendimenti, progetti, ecc.

RETE - 1. Insieme e configurazione dei canali di comunicazione che esistono in un gruppo o in una organizzazione. Una rete di com. si basa su una serie di diadi collegate tra di loro, nelle quali il ricevente di una diade diventa la fonte in quella successiva (v: rete a catena). Nella analisi psico-sociale vengono verificati molti modelli di rete: ad es. la rete a stella è caratterizzata da un alto grado di centralizzazione del luogo delle informazioni; la rete a cerchio garantisce una partecipazione ed un'interazione tra 'pari'.

2. Metafora indicante un sistema di concettualizzazione mentale di eventi interconnessi e delle loro rappresentazioni che 'comunicano' tra di loro in modo analogico al fine di permettere ai nuovi saperi di inserirsi, acquisire interrelazioni e quindi legittimarsi all'interno della stessa 'rete' concettuale.

(v. Psicologia culturale)

RETROAZIONE COMPLETA - Uno dei tratti costitutivi del linguaggio secondo Hockett: indica il fatto che il parlante è in grado di sentire e controllare la propria produzione linguistica come qualunque ascoltatore.

RIDONDANZA - Pseudoinformazione o informazione inutile, perché già emessa, oppure con parti del messaggio scontati o risaputi. Tuttavia ha assunto una funzione sociale rilevante ed è convenzionata in termini di accettazione generale: essa favorisce infatti l'assimilazione e il rinforzo dell'apprendimento a livello pratico, evitando anche la saturazione del destinatario.

RUMORE - Impedimento o barriera di segnali di comunicazione tra mittente e ricevente. Secondo la Teoria dell'Informazione i rumori possono essere: - tecnici se non dipendono dalla fonte, ma alterano la trasmissione dei messaggi, la ricezione e la chiarezza dei segnali; - semantici se diventano interferenze o impedimento sull'impiego dei codici.

RUOLO - Termine usato dalla psicologia sociale per indicare il particolare tipo di comportamento di una persona in relazione alla posizione interpersonale, pro-

fessionale e sociale ricoperta in un dato contesto. Il ruolo ricoperto influenza il modello di comunicazione adottato, e causa negli interlocutori, di riflesso, atteggiamenti di risposta diversi ed anche problematici. (v. Teoria della Analisi Transazionale).

SCATOLA NERA - Metafora usata nella Teoria dei Sistemi per indicare una componente che viene considerata solo per la relazione che istituisce tra i segnali di ingresso e di uscita, prescindendo dalla sua costituzione interna e dal suo funzionamento; nel processo comunicativo il termine serve ad indicare il luogo dove viene elaborato, "operazionalizzato", registrato o fatto circolare un messaggio: può essere una persona, un gruppo, uno strumento tecnico.

SEGNALE - Stimolo che un emittente invia attraverso un canale affinché il ricevente lo capti e risponda secondo le modalità del rapporto stimolo-risposta. L'informazione trasmessa dal segnale consiste nella presenza o assenza del segnale stesso: quando il segnale viene letto attraverso un codice, diventa il portatore fisico del segno.

SEGNO - Unità di base - cellula minima dell'espressione linguistica (Hjelmslev); - Fenomeno costituito da un'immagine acustica e un concetto (De Saussure); - Elemento indicatore di una relazione tra oggetto referente/interpretante/simbolo (Peirce).

Ogni Segno comporta un **SIGNIFICATO** che è il suo senso o il suo valore, e un **SIGNIFICANTE** grazie al quale il segno si manifesta; nel linguaggio corrente si riserva il nome di 'segno' al significante. Tra i segni 'artificiali' riferiti agli oggetti, Peirce distingue le categorie seguenti: l'**ICONA** ha una sua somiglianza o è una rappresentazione dell'oggetto (v.), l'**INDICE** è un segno collegato o associato all'oggetto, il **SIMBOLO** è un segno grafico o linguistico -'convenzionale' e arbitrario a un tempo -che rappresenta l'oggetto. Il **SINTOMO** è invece un segno naturale, un indizio di un certo fatto, emesso inconsciamente da un agente umano, il quale, peraltro, non sempre lo percepisce.

SEMANTICA - Parte della Semiologia linguistica che si occupa del modo in cui i segni si riferiscono agli oggetti, alle leggi dell'attribuzione dei significati.

(Morris)

SINTATTICA - Parte della Semiologia linguistica che si occupa delle relazioni tra segni, indipendentemente dal loro significato e dall'uso che ne viene fatto.

(Morris)

SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE - Concetto impiegato inizialmente dai giapponesi per indicare l'attuale momento dell'era industriale o post-industriale, in cui la dinamica dell'informazione sta diventando il più significativo 'prodotto di base', la ricchezza delle nazioni. L'informazione è considerata un potere, una risorsa socioculturale, connessa con privilegi e interessi pubblici, un processo vitale di crescita e di rafforzamen-

to che va oltre i confini della nazione (dimensione di planetarizzazione)

SPIRALE DI SIGNIFICATO - Termine usato da Stuart Hall e altri per indicare il processo con cui singoli problemi e avvenimenti locali sono sistemati dai media in un contesto di servizi informativi, legandoli fra di loro in modo da suggerire l'esistenza di un problema sociale più vasto e più grave.

STRUTTURA PROFONDA - Per Chomsky, è un livello interno di organizzazione sottostante ogni frase, interiorizzata dal parlante, che imposta il modo in cui la stessa dovrebbe essere interpretata. La **STR. SUPERFICIALE** è lo stadio finale dalla rappresentazione di una frase, a livello fonematico, morfolessicale, sintattico, è la forma parlata che consente di collegare il suono al senso.

UNIVERSALI LINGUISTICI - Caratteristiche comuni e, secondo Chomsky, necessariamente presenti in tutte le lingue quali 'invarianti' di fondo, insieme con le regole assunte per l'uso del linguaggio, e anche per la sua analisi.

UOMO ELETTRONICO - Termine coniato da Marshall McLuhan in opposizione all'"uomo tipografico" o uomo di Gutemberg: si vuole indicare il cambiamento della cultura occidentale, per secoli dominata dalla parola stampata e dai relativi modi di pensare e comportarsi, ora condizionata da media elettronici, che hanno ricreato un mondo dell'istantaneo, in cui tutto è

accelerato e condizionato più dalla 'percezione' che non dalla 'riflessione'.

VALENZA COMUNICATIVA - Valore più o meno quantificabile delle possibilità di un membro di un gruppo di emettere e ricevere messaggi: è insomma, la capacità di comunicazione. Secondo alcuni ciascuna persona avrebbe una capacità di comunicazione sufficiente per un determinato numero di relazioni, oltre la quale non potrebbe spingersi, anzi ne sarebbe 'saturata'.

VARIABILI INTERVENIENTI - Sono quegli elementi più o meno predeterminati che si creano tra emittente e ricevente, e si interpongono ad influenzare il modo in cui il messaggio è gestito, il modo di percepirlo, la natura e il grado del suo impatto, (sono i dati di contesto - ad es. le relazioni, il gruppo di riferimento, le abitudini sociali, la presenza di istituzioni o di tradizioni, il clima 'mass-mediale' o politico, le condizioni tra le persone, lo stato di salute, la professione, ed anche la presenza di rumori tecnici od organizzativi durante la trasmissione del messaggio.....). (v. Modelli)

VILLAGGIO GLOBALE - Metafora usata da M. McLuhan per indicare l'esito antropologico/tecnico dell'accelerazione della velocità di comunicazione tra le varie comunità umane e all'interno di esse: il mondo come villaggio in cui tutti possono sapere "di tutto e di tutti". Altri slogan d'effetto: La radio è il "tamburo tribale"; la fotografia e i film sono "il bordello senza pareti"; la TV è il "gigante timido".....

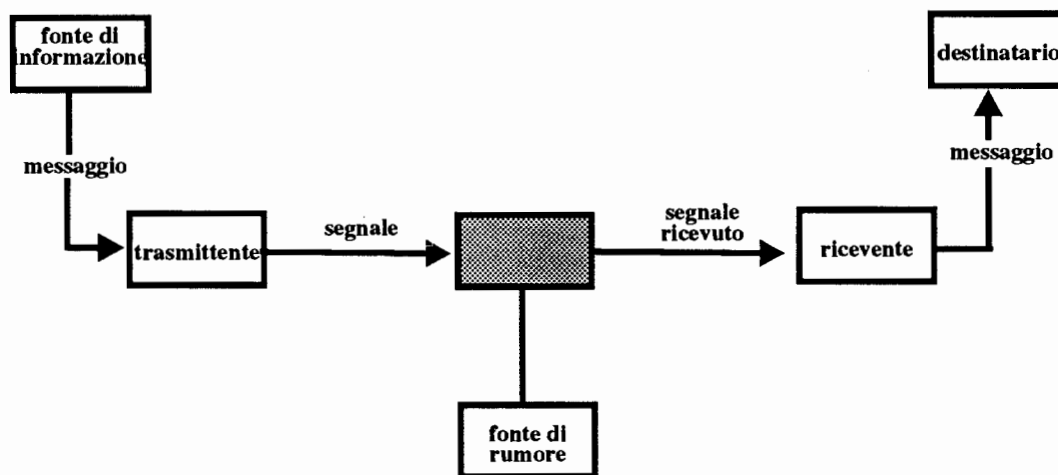
3^a parte - MODELLI

Nelle Scienze Umane si dicono '**modelli**' le ipotesi di descrizione di ciò che intendiamo essere un particolare processo o un sistema sociale: in questa sede, il processo comunicativo. Sono strumenti di spiegazione ed analisi, per lo più espressi con **diagrammi**, che tentano di illustrare come i vari elementi di un sistema si rapportino tra di loro.

I modelli non sono dichiarazioni di realtà: sono ipotesi interpretative che possono essere spiegate, diventare praticabili ed essere sviluppate anche attraverso situazioni sperimentali ai fini della formazione o per la verifica di casi, o usati come punti di riferimento per accostare fatti poco conosciuti.

MODELLO MATEMATICO DELL'INFORMAZIONE (SHANNON - WEAVER)

(Trasmissione ottimale dei messaggi)



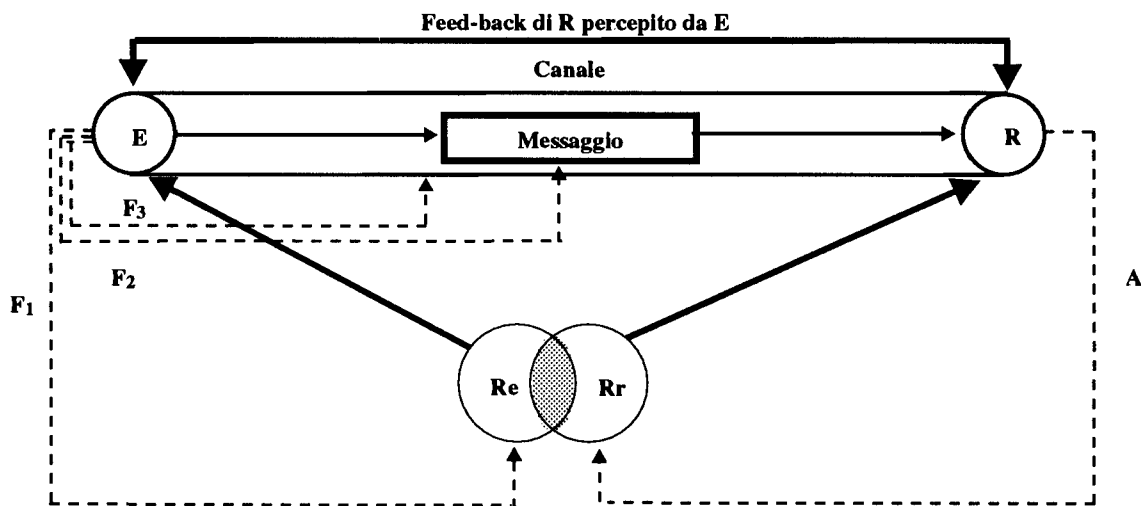
In ogni processo comunicativo esiste sempre una *fonte* o sorgente dell'informazione, dalla quale, attraverso un *apparato trasmittente* viene emesso un *segnale*; questo viaggia attraverso un *canale* lungo il quale può venire disturbato da un *rumore*. Uscito dal canale il segnale viene raccolto da un *ricevente* che lo converte in un *messaggio*, che come tale viene compreso dal *destinatario*.

La configurazione dello schema è di tipo lineare e si concentra esclusivamente sul procedimento comunicativo per il quale l'informazione iniziale (o *input*) viene codificata, trasmessa al destinatario che ha il compito di decodificarla, tenendo conto o meno del fatto che l'intelligibilità del messaggio può essere stata ridotta o modificata dai rumori intervenuti.

Al centro del flusso si colloca la cosiddetta '*scatola nera*', il mezzo naturale o tecnico o umano, che rappresenta il canale di trasmissione, ma soprattutto è il luogo della '*trasformazione operativa*' del messaggio, dove si '*mescolano*' segnali in entrata, le interferenze e le uscite. Questa attenzione al problema dei disturbi (noto come "teorema del canale rumoroso") ha condotto i tecnici delle comunicazioni ad insistere sulla ottimizzazione della codificazione portando miglioramenti del rendimento della catena informazionale, così da rendere al canale alti valori di fedeltà, perfezionando al meglio i meccanismi interni della '*scatola nera*'.

(da: M. Wolf - 1991)

MODELLO CIBERNETICO (Controllo degli effetti del messaggio)



- A = Apprendimento di R
- R e = Repertorio di E
- R r = Repertorio di R
- F 1 = Effetto del feed-back sul repertorio di E
- F 2 = Effetto del feed-back sul messaggio
- F 3 = Effetto del feed.back sul canale

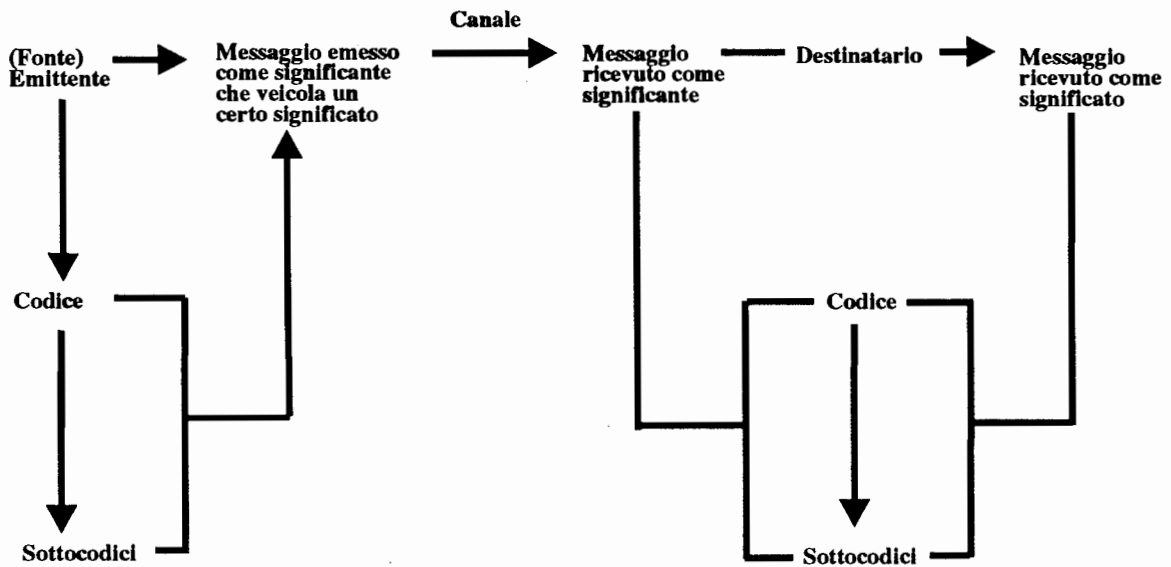
Ogni sistema di comunicazione corrisponde al *trasferimento* di un messaggio materiale o materializzabile tra un Emittente E ed un Ricevente R. Il **Feed-back** è l'*informazione di ritorno - la retroazione* proveniente dal ricevente e che permette ad E di *'aggiustare'* le modalità di trasmissione e il suo repertorio a quelli di R.

Il Feed-back permette così di aggiustare il messaggio e la sua emissione come pure il canale attraverso il quale il messaggio sta passando; in una diade comunicante il Feed-back reciproco permette di interpretare le interazioni e gli aggiustamenti rispettivi dei due interlocutori, dei loro obiettivi, dei quadri di riferimento

(da: R. Mucchielli - 1991)

MODELLO SEMIOTICO-INFORMAZIONALE (U. ECO)

(Controllo dei codici semantici)



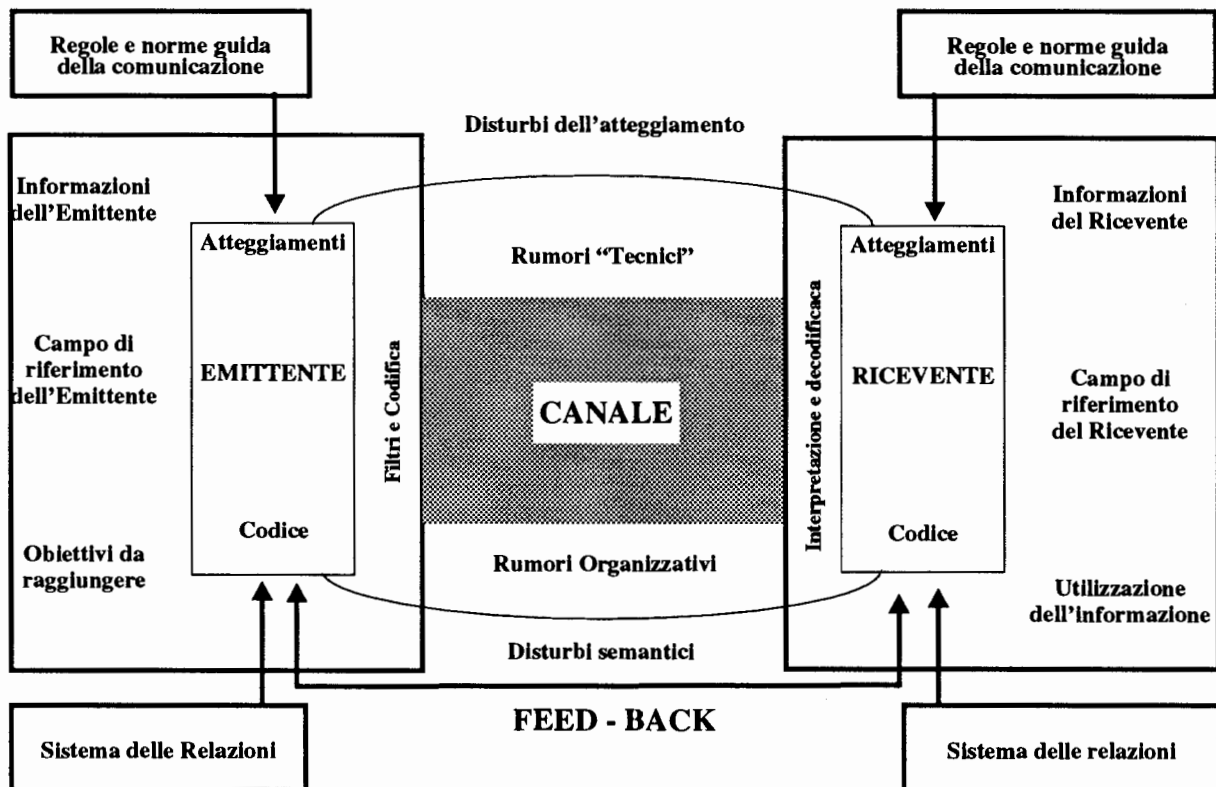
Rispetto al modello matematico, la linearità della trasmissione è vincolata al funzionamento dei fattori semantici, introdotti mediante le **nozioni di codice e di sottocodice**. Si passa cioè dall'accezione di comunicazione come *trasferimento* di informazione a quella di *trasformazione da un sistema all'altro*. Il codice garantisce la possibilità di tale trasformazione. In questa prospettiva i riceventi ricostruiscono e spesso costruiscono *ex novo*, il significato dei messaggi che ricevono.

Il processo di codifica e di passaggio dei messaggi è contraddistinto dalla necessità di rendere oggettivo e trasmissibile un fatto psichico e coinvolge un complesso numero di operazioni emotive e cognitive, sia a livello interpersonale, sia a livello di tecnica delle comunicazioni di massa.

(da: Eco/Fabbri - Progetto di utilizzazione della informazione ambientale - 1978)

MODELLO DELLE VARIABILI INTERVENIENTI (MUCCHIELLI)

(Influenzamento del messaggio)
(Contesto - Attori - Testo)



Rappresenta un ampliamento del modello cibernetico: entrano in gioco molteplici fattori ad 'aggiustare' e a rendere funzionale nel contesto il messaggio e il suo significato:

Ai lati appaiono molto rilevati **i quadri o campi di riferimento** personali e socioculturali sia dell'Emittente sia del Ricevente: stili comunicativi - atteggiamenti - codici personali - obiettivi - modo di codifica.

Al centro è collocato **il sistema del canale di trasmissione** che permette la presa in carico del testo del messaggio ma che è anche condizionato dai rumori e dalle interferenze di tipo tecnico e organizzativo, ed anche dagli atteggiamenti degli attori, dai sottosistemi simbolici, dai 'disturbi' semantici.

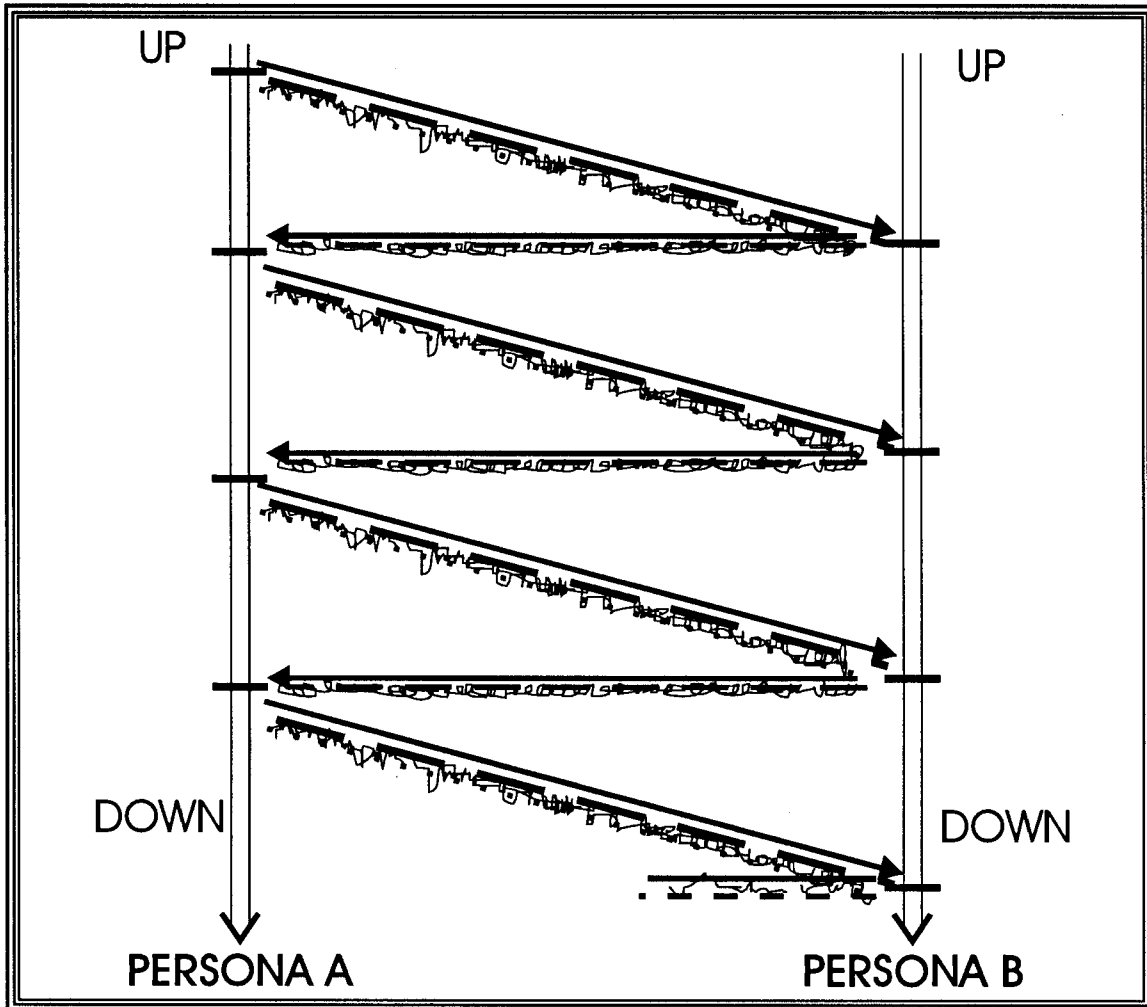
Attorno sta **il Contesto generale (o specifico)** ove si colloca la diade comunicante la quale condiziona tutto il processo comunicativo con regole (o norme guida) della comunicazione, con il sistema delle relazioni, attraverso la semiologia del testo ed il meccanismo del feed - back.

Questo modello permette di visualizzare diverse componenti della complessità oltre il semplice meccanismo della trasmissione e del controllo tecnico dei messaggi, coinvolgendo nel processo anche le relazioni interumane, gli aspetti semantici, gli influenzamenti contestuali.

(da: R.Mucchielli - 1991)

MODELLO DELLA PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE (WATZLAWICK)

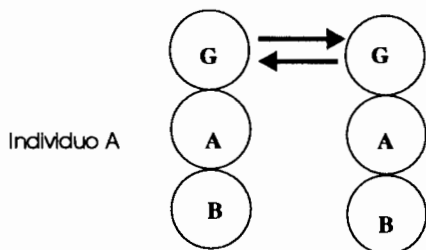
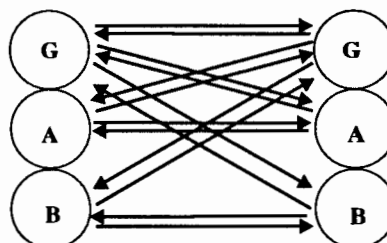
(Controllo delle relazioni)



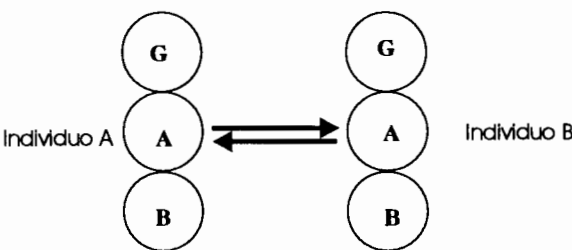
Lo schema vuol rappresentare lo status, i principi, il processo e gli assiomi della comunicazione, mettendo in evidenza in forma grafica:

- il contesto determinato (*la cornice*);
- la necessità del rapporto di interazione di due persone (*la diade - 1° assioma*);
- la sequenza del continuum comunicativo (*punteggiatura - 2° assioma*);
- la posizione di complementarità o simmetria dei comunicanti (*up - down - 3° assioma*);
- gli aspetti di contenuto e di relazione in ciascun passaggio (*la doppia freccia - 4° assioma*);
- la modalità numerica o analogica del linguaggio (*la doppia serpentina - 5° assioma*).

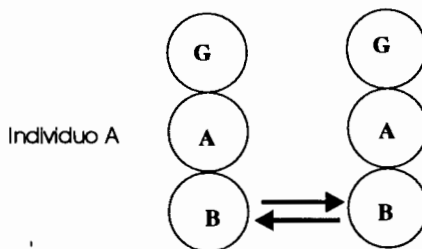
MODELLO ANALISI TRANSAZIONALE (BERNE) (Interazioni tra stati dell' "Io")



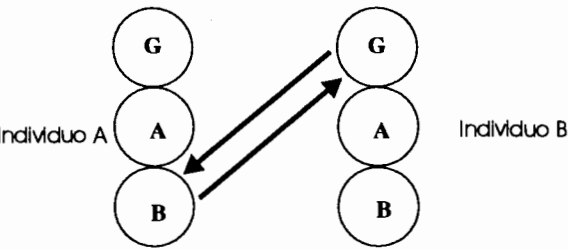
Esempio 1: transazione Genitore-Genitore



Esempio 2: transazione Adulto-Adulto



Esempio 3: transazione Bambino-Bambino



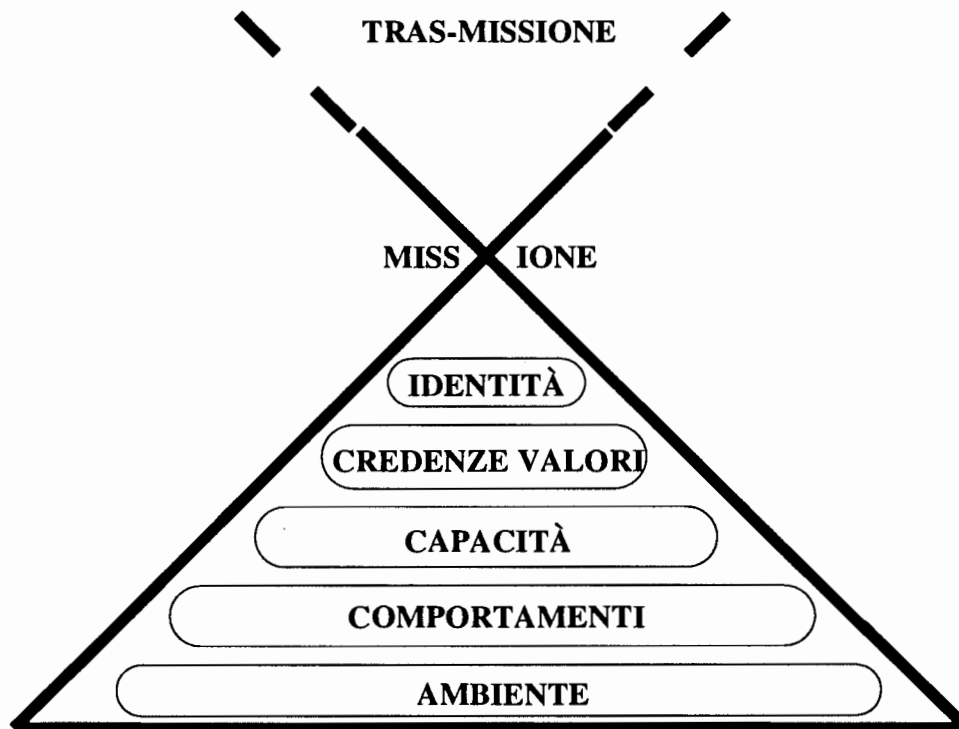
Esempio 4: transazione Bambino-Genitore

Nel processo comunicativo - o transazionale - lo stimolo iniziale viene lanciato da un determinato stato dell' **IO (Genitore - Adulto - Bambino)** e mira ad attivare **uno stato dell'io interlocutore**, direttamente o indirettamente corrispondente. Le relazioni si costituiscono attraverso varie serie di transazioni dinamiche, parallele o complementari di due persone che comunicano tra di loro. Tali relazioni possono essere di **nove tipi** differenti, ma vissute rispettivamente una per volta (genitore/genitore - genitore/bambino - genitore/adulto - adulto/bambino - adulto/adulto - adulto/genitore - bambino/bambino - bambino/adulto - bambino/genitore). L'analisi di questa serie di transazioni consente la comprensione dei fenomeni di comunicazione interpersonale.

(da: Pettigiani - Sica - 1990)

MODELLO NEUROLINGUISTICO (DILTS)

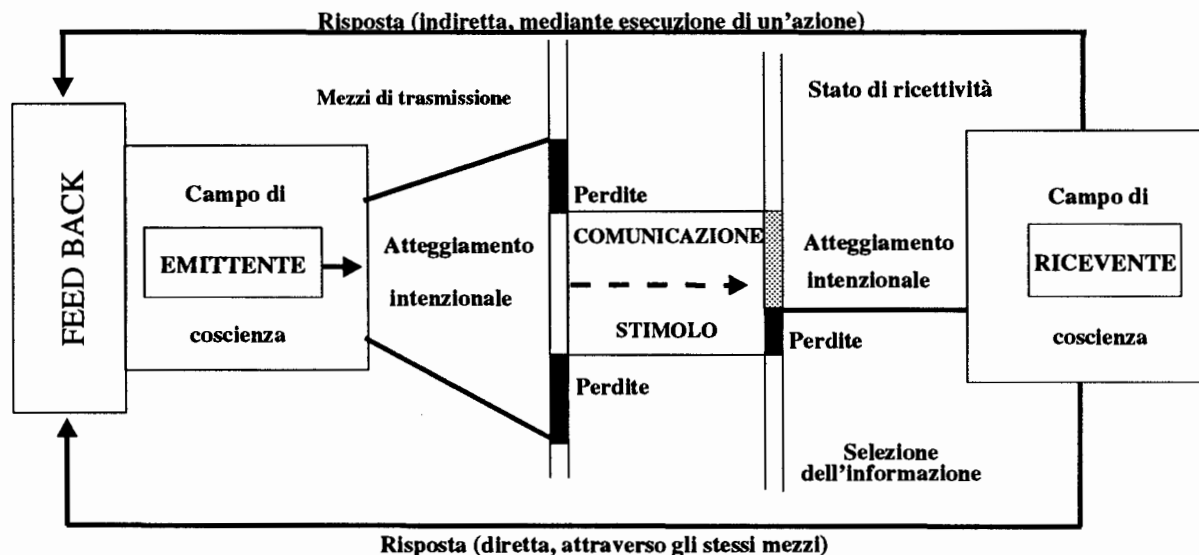
(Congruenza tra i piani della personalità)



Gli 'stati interni' di una persona (o '**Piani della personalità**': cioè la 'Missione' o ragion d'essere dell'individuo - la sua Identità - le Credenze e i Valori - le Capacità - il Comportamento - l'Ambiente di vita) si costituiscono come in una piramide di diversi livelli di percezione: i canali sensoriali si basano su 'analisi interne' e diventano funzionali alla comunicazione con l'esterno. Le mappe concettuali dell'individuo servono per strutturare la conoscenza di sé di fronte al mondo: la comunicazione avviene correttamente quando si verifica una **corrispondenza calibrata tra i vari piani della personalità**, da cui procede una **costruzione congruente di rappresentazioni soggettive** che si mettono in relazione con gli aspetti del modello di riferimento dell'interlocutore, e finalmente attivano i canali di trasmissione del messaggio. Nel processo comunicativo si tende ad una struttura linguistica sensoriale fondata e valida per le interconnessioni con l'altro. Oltre la missione scatta **la tras-missione**.

(da: R.Dilts - Systemic Thinking Skills in Managing Beliefs and Values - 1985)

MODELLO PSICO-SOCIALE (ANZIEU - MARTIN) (Controllo dei processi intersoggettivi)



EMITTENTE		ELEMENTI			RICEVENTE	
OGGETTIVI	DI PERSONALITA'	PSICOSOCIOLOGICI		PSICOSOCIOLOGICI	DI PERSONALITA'	OGGETTIVI
CONCETTUALIZZAZIONE FORMULAZIONE	PRESENTAZIONE SOGGETTIVA	STATUS E RUOLO	OSTACOLI MATERIALI	SITUAZIONE	PERCEZIONE DEFORMAZIONE	COMPRESIONE
SCELTA DEL MEZZO	ATTEGGIAMENTO	SITUAZIONE		RUOLO E STATUS	INTERPRETAZIONE	SATURAZIONE
PROBLEMI TECNICI CONTESTO	QUADRO DI RIFERIMENTO					FORMULAZIONE E CONCETTUALIZZAZIONE
EMITTENTE		MESSAGGIO			RICEVENTE	
PRECISIONE DEL PENSIERO E "ECONOMIA"	RISPETTO DELLA INFORMAZIONE	DEFINIZIONE PRECISA: - ruolo - obiettivi	TENERE CONTO	DISPONIBILITÀ		
ESPRESSIONE	ATTEGGIAMENTO OGGETTIVO	CONOSCENZA DELLA SITUAZIONE		1° CAPACITA' DI ASCOLTO		
CONVERGENZA DEI MEZZI	CONOSCENZA DI SE STESSO	CULTURA PSICOLOGICA		2° USCIRE DAL PROPRIO QUADRO DI RIFERIMENTO		
	METTERSI AL POSTO DELL'ALTRO			3° FARE DELLE DOMANDE		
FEED BACK						

Le distorsioni e le interferenze nella trasmissione dei messaggi possono dipendere da molti fattori (elementi oggettivi - elementi di personalità - elementi psicosociologici) sia a livello di chi emette la comunicazione, sia a livello della persona che riceve: sono i campi di coscienza delle persone che determinano gli atteggiamenti intenzionali nel processo di comunicazione. Gli autori parlano di *ostacoli*, barriere, rischi, *filtri ed aloni* ed enumerano i *mezzi per superarli*: nel *primo schema* è delineato la *dinamica globale* del passaggio comunicativo condizionato dai due filtri centrali, nel *secondo schema* sono sistemati progressivamente *gli ostacoli oggettivi, di personalità e psicosociologici* rispettivamente dell'emittente e del ricevente, le *modalità di costruzione del messaggio*, la *disponibilità reciproca* dell'emittente e del ricevente a comunicare tra di loro.

(da: Pettigiani - Sica - 1990)

MODELLO DELLA JOHARY-WINDOW (LUFT) (Controllo del grado di lucidità a livello interpersonale)

	NOTA A ME	IGNOTA A ME
NOTA AGLI ALTRI	1 APERTA	2 CIECA
IGNOTA AGLI ALTRI	3 NASCOSTA	4 IGNOTA

Ogni interlocutore può essere simbolicamente rappresentato da una 'finestra' costituita da *quattro aree*.

Area aperta: - il comportamento che teniamo coscientemente e che liberamente comunichiamo

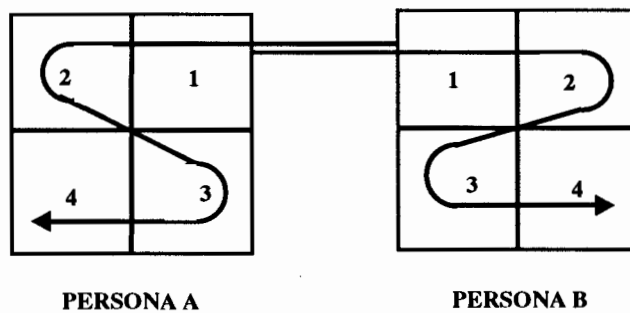
Area cieca: - gli aspetti che gli altri vedono in noi, ma che noi non conosciamo.

Area nascosta: - l'aspetto intimo/personale, i segreti nostri che non comunichiamo.

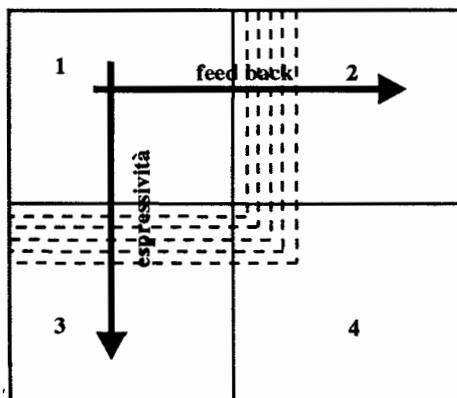
Area ignota: - la parte della nostra personalità non conosciuta, inesplorata.

Al fine di esplorare il nostro comportamento nella interazione con un'altra persona, sarà possibile coinvolgere le aree aperte, far conoscere reciprocamente le rispettive aree cieche, scoprire confidenzialmente le aree private al fine di migliorare i rapporti, anche nelle dinamiche di gruppo.

Il passaggio dall'area aperta all'area ignota può essere rappresentato dalla figura seguente:



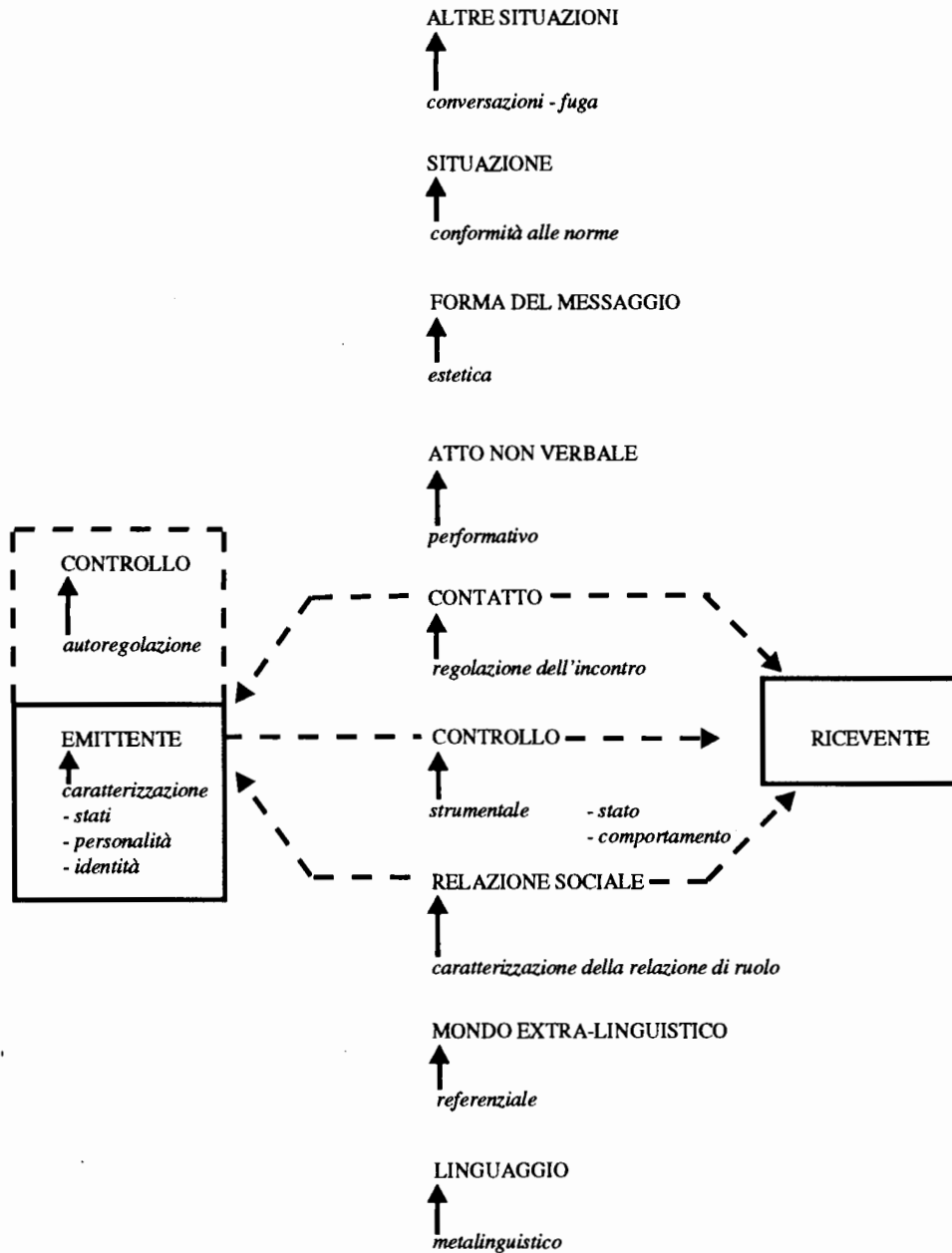
Il raggiungimento della socializzazione, al termine dei due momenti del processo comunicativo può essere rappresentato come segue:



Come appare da questa figura, il processo interattivo non solo consente la socializzazione degli individui ma è anche alla base dell'ampliamento della conoscenza che ciascuno ha di se stesso. L'individuo, può acquisire elementi riguardanti la propria area cieca e fa conoscere i contenuti della sua area privata

(da: Pettigiani - Sica - 1990)

MODELLO DELLE FUNZIONI DEL LINGUAGGIO (ROBINSON)



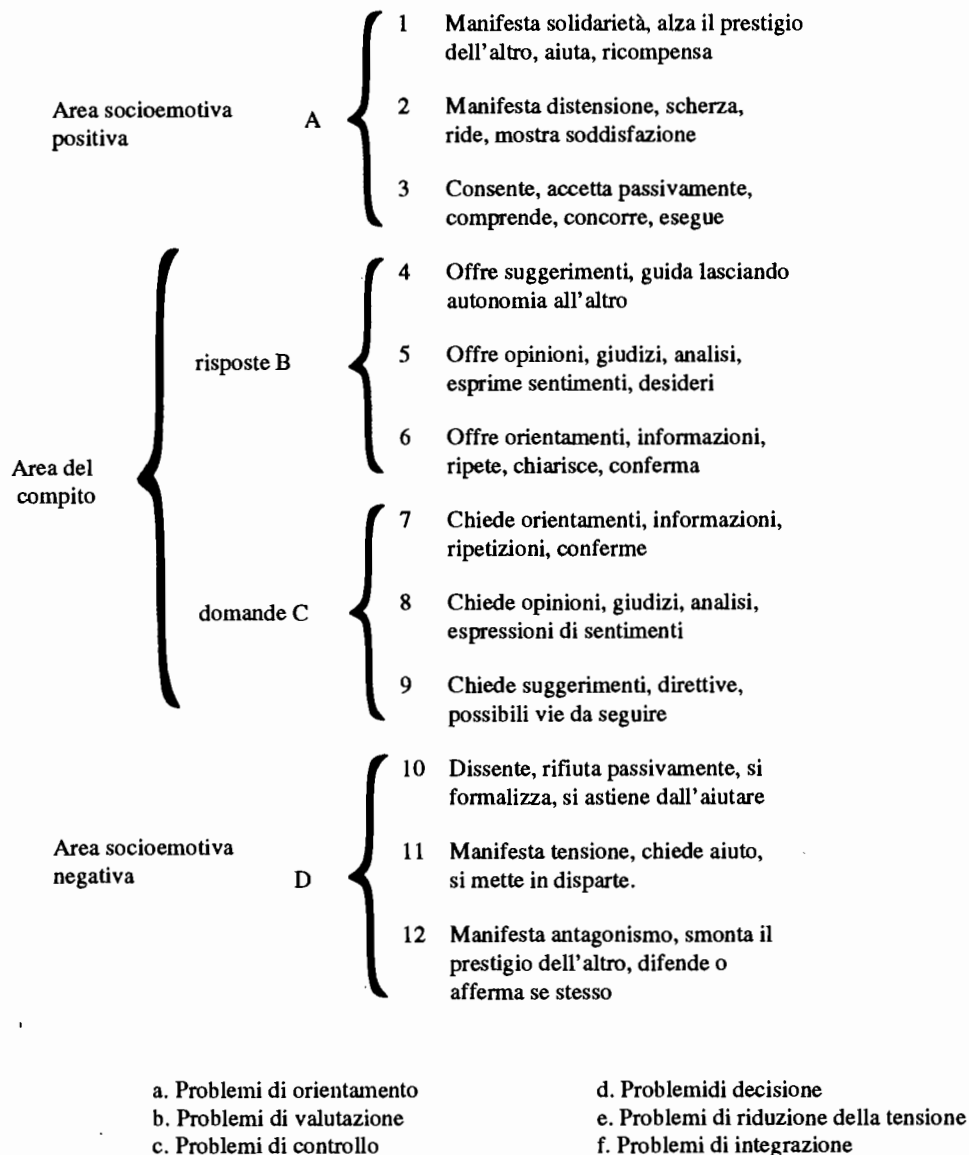
Nello schema, i termini centrali in maiuscoletto indicano il **focus delle funzioni**, i termini in corsivo sono le **funzioni** che, a loro volta sono interrelate tra loro, ma soprattutto giocate nel rapporto Emittente/Ricevente.

L'autore, ampliando il modello di Jakobson, intende articolare gli usi funzionali del linguaggio, sul tipo di comportamento, sul ruolo delle persone che comunicano, sul contesto interpersonale, sul controllo degli enunciati. Per ciascuna funzione vengono quindi convenzionati, in tabelle aggiuntive qui non riportate, i termini, i centri di riferimento, gli esempi, e le forme verbali congruenti all'ipotesi assunta.

(da: Robinson - *Linguaggio e comportamento* - Bologna 1978)

MODELLO DELLE INTERAZIONI IN UN GRUPPO (BALES)

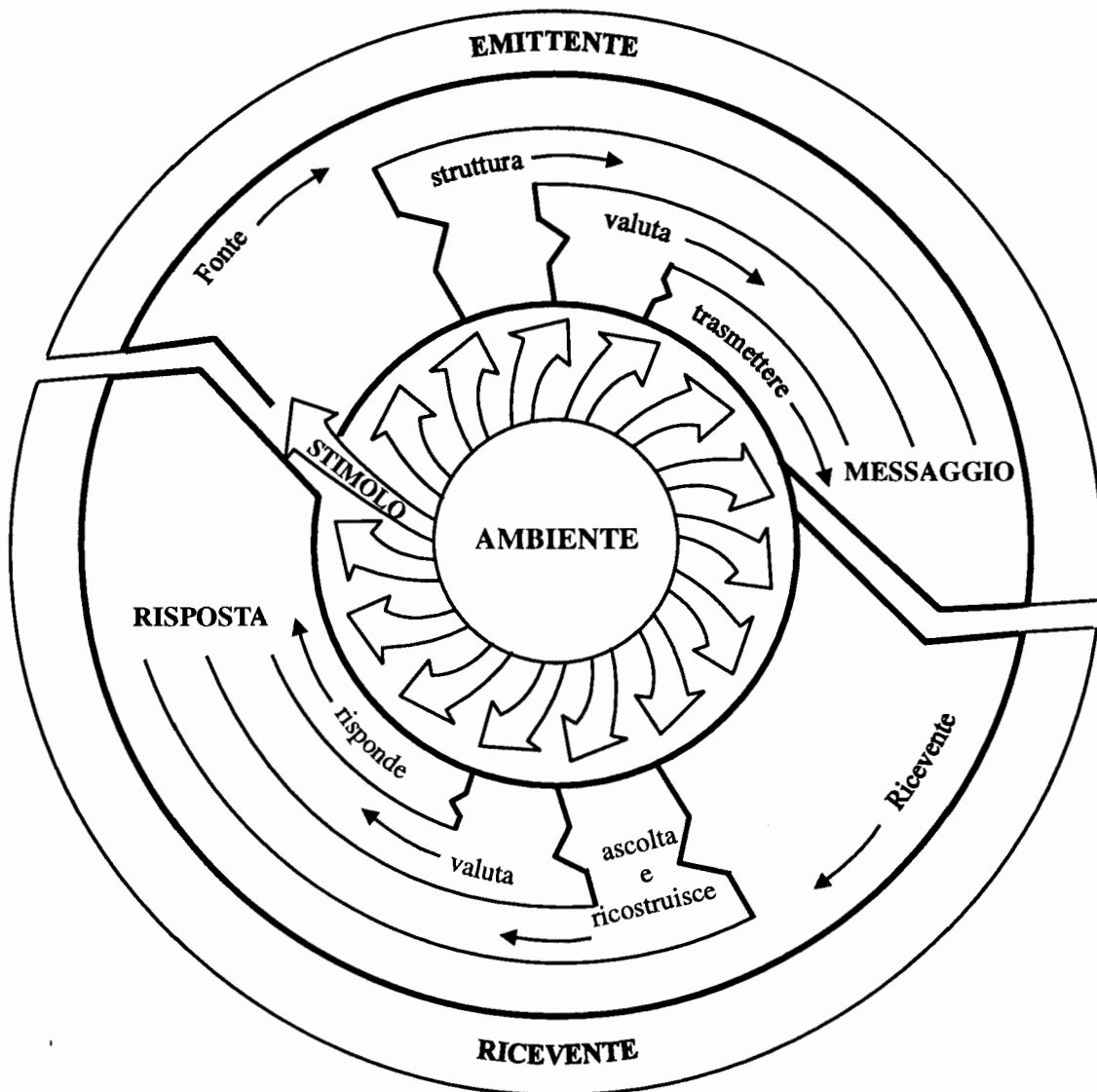
(Analisi del processo interazionale)



Le dodici categorie dello schema sono state individuate allo scopo di facilitare l'analisi del comportamento delle **persone in un gruppo**. Ciascuna categoria descrive e codifica la differenziazione dei **ruoli assunti**, come si stabiliscono o vengono rispettate le **norme**, come si modificano i **sentimenti**, ma soprattutto come si strutturano i **modi e gli stili di comunicazione**. Ogni categoria ha il suo complementare: sei categorie sono caratterizzate positivamente in modo da impostare il dialogo in maniera costruttiva e tesa verso il successo; le altre sei sono impostate negativamente rispetto ai medesimi obiettivi.

(da: Robinson - Linguaggio e comportamento - Bologna 1978)

MODELLO SISTEMICO
(Gioco dei fattori ambientali / contestuali)

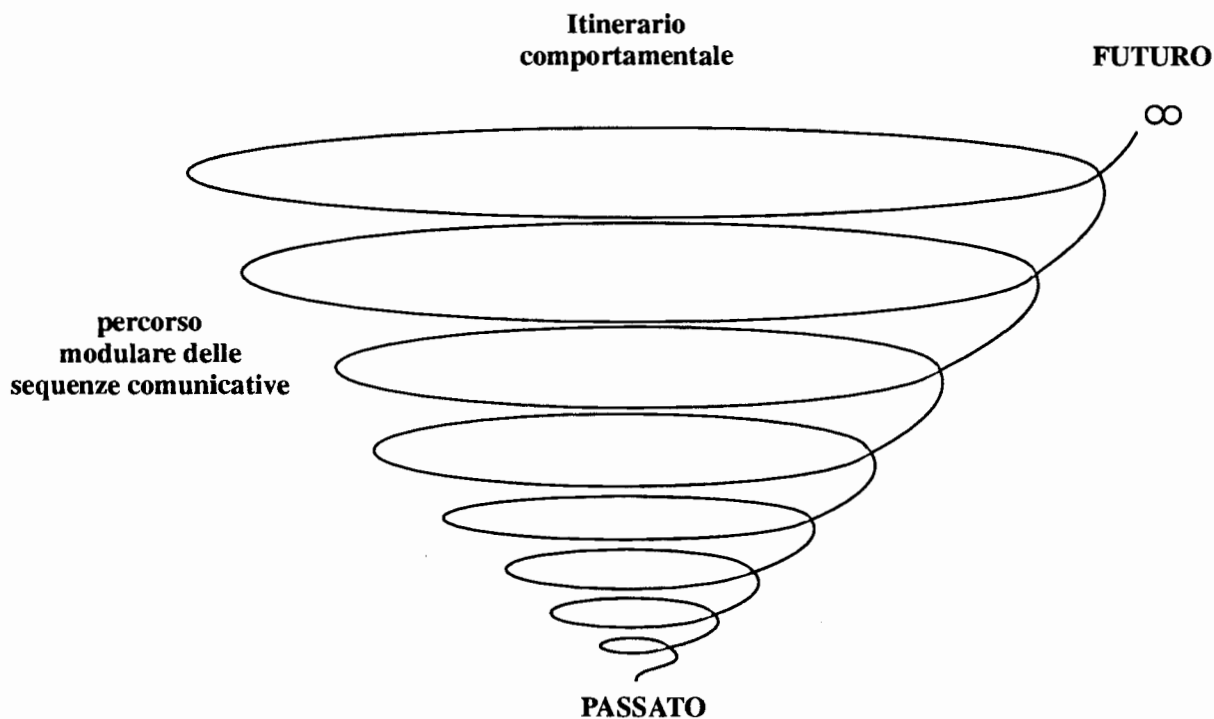


Il diagramma indica l'interazione circolare dei messaggi tra Emittente e Destinatario stimolati da informazioni e fattori ambientali forniti insistentemente dal **contesto ambientale di riferimento**.

Il continuum evolutivo, che insiste nel processo circolare causa la *strutturazione*, la *valutazione* e la *trasmissione* delle informazioni da parte della **Fonte**; provoca l'*ascolto*, la *ricostruzione*, la *valutazione* e la *risposta* ai messaggi da parte del **Ricevente**.

(da: Watson - Hill - 1989)

**MODELLO ELICOIDALE
(DANCE / BRUNER)
(Progresso a spirale dell'insieme
apprendimento/comunicazione/comportamento)**

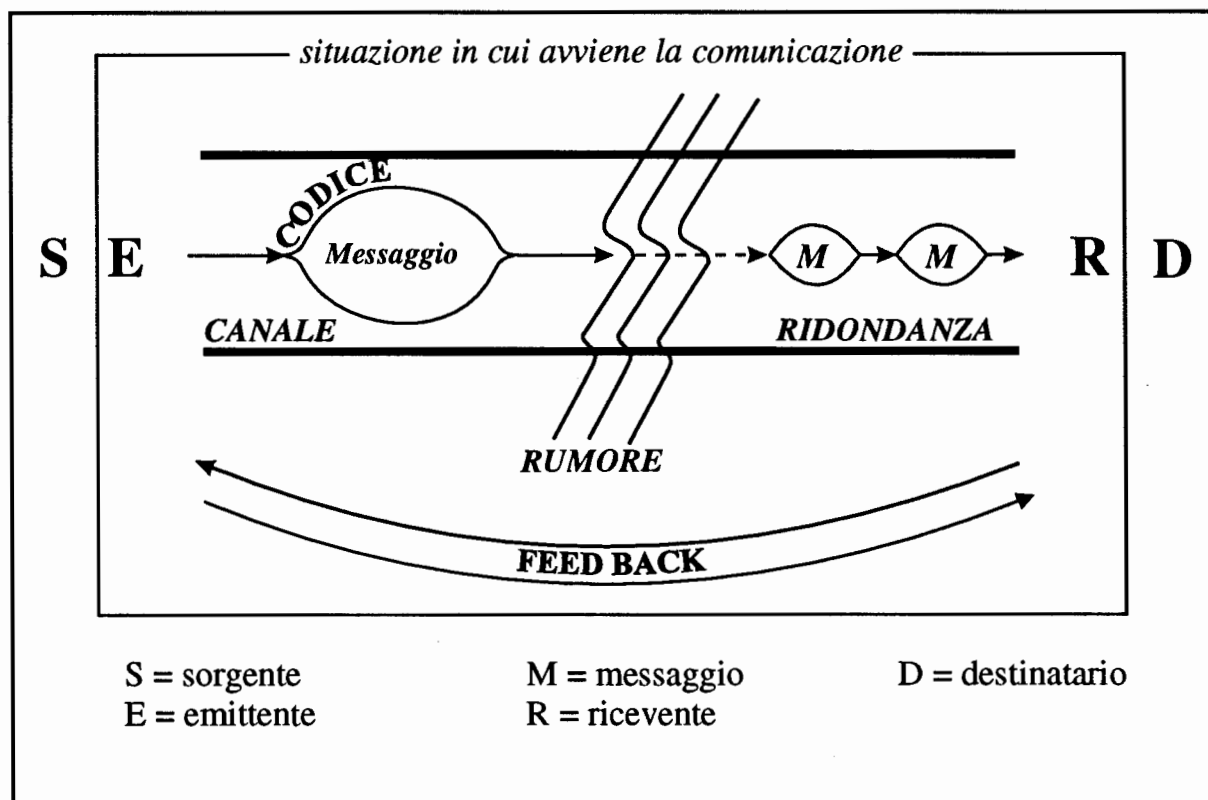


La spirale riprende il modello sistemico ma vuole superare lo schema circolare, in quanto le sequenze ricorsive della comunicazione e dell' apprendimento non tornano mai al punto dal quale erano partite, bensì a livelli superiori; si vuole indicare come il **processo comunicativo** ha sempre un avanzamento: si rivolge contemporaneamente all'esperienza passata, alla situazione che sta vivendo ed è proiettato ineludibilmente ad un futuro più ampio; nel frattempo è condizionato dalla modalità generativa (la curva ad elica) per la quale esso nasce e si sviluppa.

(da: Watson - Hill - 1989)

MODELLO DELL'INTERAZIONE NELL'INSEGNAMENTO (DI RAIMONDO GIANI)

(Controllo della reazione reciproca)



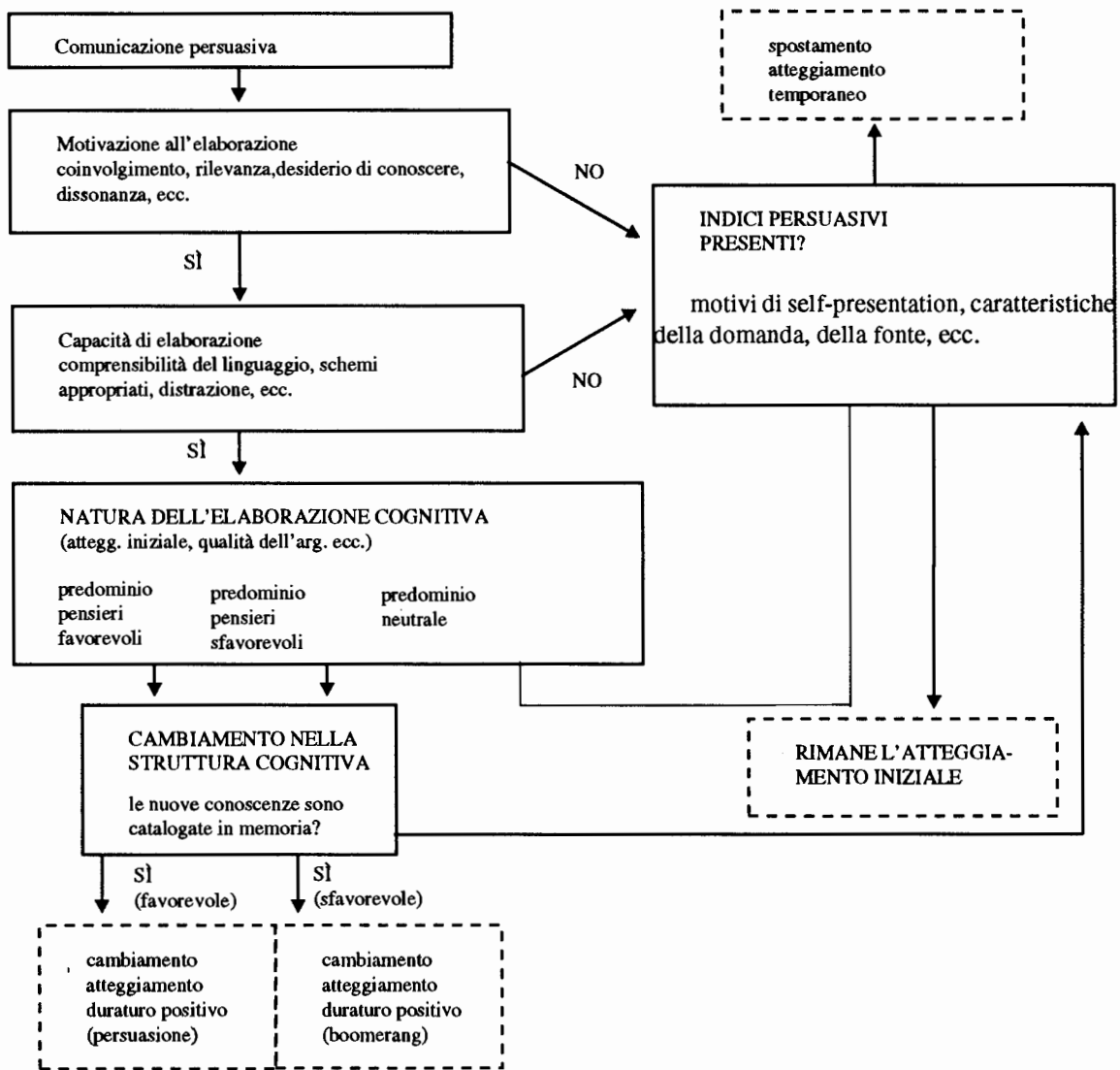
E' utilizzata la struttura del modello matematico/cibernetico integrata in conformità alla situazione scolastica in cui avviene normalmente un processo continuo di comunicazione tra insegnante e allievi. Oltre flusso tra Sorgente (Insegnante) e Destinatario (Allievi), viene messa attenzione al fatto che la trasmissione dei messaggi è solitamente disturbata da 'rumori' di vario genere e che contro gli effetti del rumore si deve ricorrere alla '**ridondanza**', cioè ad una serie di **informazioni supplementari** che consentono di rinforzare il messaggio, di completarlo, o di correggerne gli errori di comprensione.

Pure rilevante è la situazione in cui avviene la comunicazione che abbraccia elementi diversi: le conoscenze che tanto E quanto R presuppongono nell'altro nel momento in cui comunicano; sono gli elementi temporali, di luogo, le persone, gli oggetti che interagiscono, le procedure didattiche, gli obiettivi istituzionali della scuola.....Il processo comunicativo è pertanto un processo a reazione reciproca e pluricondizionata, dove gli interventi personali e i messaggi debbono essere continuamente verificati nella loro reale portata (**feed - back**) ed adattati ai bisogni ed agli apprendimenti reciproci sia dell'insegnante che degli allievi.

(da: Di Raimondo Giani - 1978)

MODELLO DEL PROCESSO DI INFLUENZA (PETTY - OSTROM - BROCK)

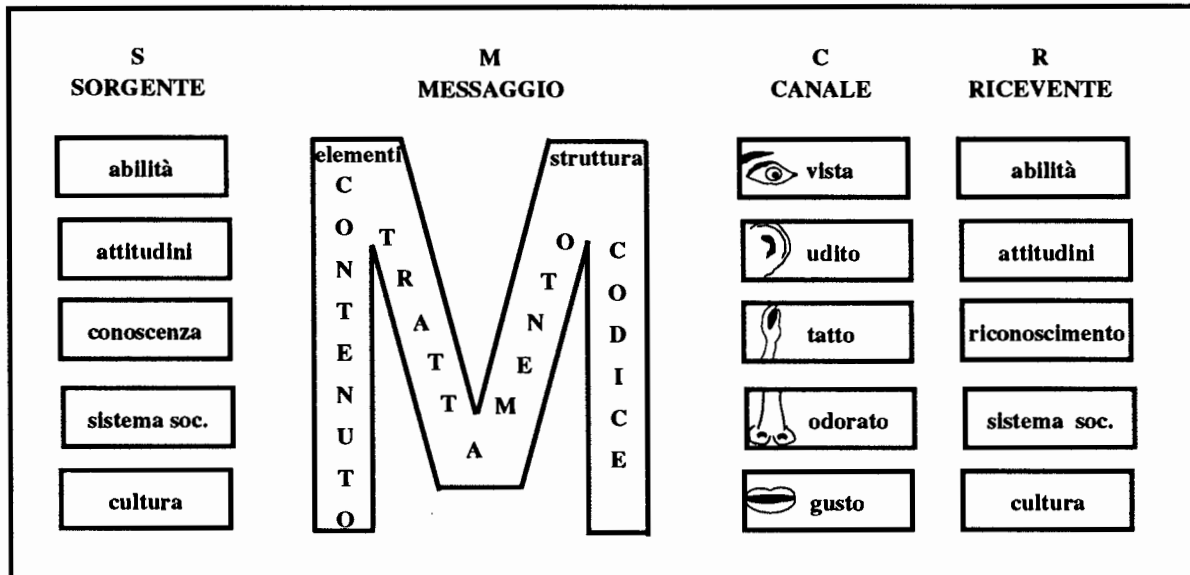
(Esposizione a comunicazioni persuasive)



Il complesso schema vuole evidenziare i meccanismi intra-personali ed interpersonali che inducono alla ristrutturazione del campo cognitivo. Due sono i fattori che intervengono nel processo di elaborazione di un messaggio "persuasivo": **la motivazione e la capacità**. Se il ricevente viene motivato ed è capace di elaborare il messaggio, tale elaborazione porta a **cambiamenti nella struttura cognitiva**, ed allora il cambiamento di atteggiamento è duraturo (in forma positiva se l'adattamento è funzionale ad obiettivi validi - in forma negativa con "effetto boomerang" se sono indotti comportamenti distruttivi). Se invece il ricevente non è motivato o non viene sollecitato ad elaborare le informazioni, permangono gli atteggiamenti iniziali.

(da: Ricci / Zani - 1983)

MODELLO S M C R DI BERLO
(Accordo sui valori culturali)

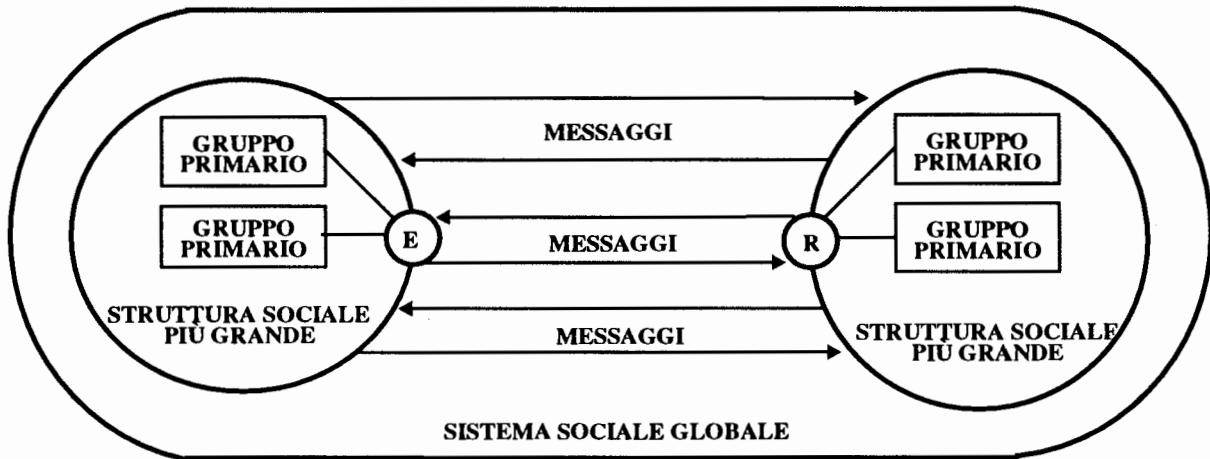


Lo schema riprende il modello matematico della Informazione (Sorgente - Messaggio - Canale - Ricevente = S - M - C - R) ma vuole recuperare una dimensione sociologica.

L'interesse è centrato sull'importanza non solo del flusso del messaggio dalla sorgente al destinatario, ma soprattutto *sulla cultura e sul sistema sociale* in cui ha luogo l'atto di comunicazione. Se il feed-back rimane sottinteso, vien data rilevanza alla *costruzione del messaggio ed ai canali sensoriali*, per cui le abilità della fonte e del ricevente debbono in misura considerevole accordarsi tra loro.

(da: Watson - Hill - 1989)

MODELLO DI RILEY
(Comunicazioni di massa e sistema sociale)



Il processo di comunicazione è parte integrante del sistema sociale: sia l'Emittente che il Destinatario sono influenzati da vari ordini sociali, dai *gruppi primari di influenzamento*, dai gruppi cui appartengono, dalla comunità culturale generale. Tutti i messaggi sono condizionati e fluiscono in diverse direzioni non sempre controllabili. I gruppi condividono un'interazione dinamica nella quale circolano *messaggi pluridirezionali*. Il pubblico - destinatario dei mass-media - è un composto di riceventi in qualche modo in relazione tra di loro, le cui risposte sono modellate nei termini di queste stesse relazioni.

(da: Watson - Hill - 1989)

BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE

FILOSOFIA CONTEMPORANEA

- F.PAPI, *Enciclopedia della filosofia contemporanea*. Teti - Milano 1980

LINGUISTICA

- F.de SAUSSURE, *Corso di Linguistica generale* (a cura di T. De Mauro). Laterza - Bari 1967
- M. BERETTA, *La pragmatica linguistica*. Zanichelli - Bologna 1981

SEMIOLOGIA

- G. MOUNIN, *Introduzione alla Semiologia*. Ubaldini - Roma 1973
- U. ECO, *Trattato di semiotica generale*. Bompiani - Milano 1975

SOCIOLINGUISTICA

- D. HIMES, *Fondamenti di sociolinguistica*. Zanichelli - Bologna 1980
- P.P. GIGLIOLI, *Linguaggio e società*. Il Mulino - Bologna 1988

PSICOLINGUISTICA

- L.S.VYGOTSKIJ, *Pensiero e linguaggio*. Giunti Barbera - Firenze 1987
- N.CHOMSKY, *Linguaggio e Ideologia*. Laterza - Bari 1985

PSICOSOCIOLOGIA

- M.ARGYLE, *Il comportamento sociale. La psicosociologia*. Sansoni - Firenze 1980

COMUNICAZIONI DI MASSA

- D. MC QUAIL, *Sociologia delle comunicazioni di massa*. Il Mulino - Bologna 1985
- M. WOLF, *Teorie delle comunicazioni di massa*. Bompiani - Milano 1991
- M.Mc LUHAN, *Gli strumenti del comunicare*. Garzanti - Milano 1977

ANTROPOLOGIA CULTURALE

- C.TULLIO ALTAN, *Manuale di Antropologia Culturale*. Bompiani - Milano 1985

TEORIA DELL'INFORMAZIONE

- C. SHANNON - W.WEAVER, *La teoria matematica delle comunicazioni*. Etas Kompass. Mi 1971

CIBERNETICA

- N. WEINER, *Introduzione alla Cibernetica*. Einaudi - Torino 1958

COMUNICAZIONE NON VERBALE

- M. HINDE, *La comunicazione non verbale nell'uomo*. Laterza - Bari 1977
- U. NICOLA R. PROVANA, *I segreti dell'io e del tu*. Rusconi - Milano 1994

ASSERTIVITA'

- D. BONENTI A. MENEGHELLI, *Assertività e Training assertivo*. Angeli - Milano 1992

PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE

- P. WATZLAWICK J. BEAVIN, *Pragmatica della comunicazione umana*. Astrolabio - Roma 1971
- P. WATZLAWICK, *Il linguaggio del cambiamento*. Feltrinelli - Milano 1990

ANALISI TRANSAZIONALE

- E. BERNE, *A che gioco giochiamo*. Bompiani - Milano 1967
- E. BERNE, *Analisi transazionale e psicoterapia*. Astrolabio - Roma 1971

PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA

- R. BANDLER J. GRINDER, *La struttura della magia*. Astrolabio - Roma 1981
- S. LANKTON, *Magia pratica*. Astrolabio - Roma 1989

ECOSISTEMICA

- E. MORIN, *Il pensiero ecologico*. Hopefulmonster - Firenze 1988
- G. BATESON, *Mente e Natura*. Adelphi - Milano 1984

PSICOLOGIA CULTURALE

- D. FABBRI A. MUNARI, *Strategie del sapere*. Dedalo - Bari 1984
- A. MUNARI, *Il sapere ritrovato*. Guerini Ass. - Milano 1993

COSTRUTTIVISMO

- AA.VV., *La realtà inventata* - contributi a cura di P. Watzlawick. Feltrinelli - Mi 1988
- H. MATURANA - F. VARELA, *L'albero della conoscenza*. Garzanti - Milano 1987

NUOVI MEDIA

- G. BETTETINI - F. COLOMBO, *Le nuove tecnologie della comunicazione*. Bompiani - Mi 1993

TESTI CONSULTATI

- AA.VV., *La sfida della complessità*. Feltrinelli - Milano 1985
- AA.VV., *La ragione possibile - Per una geografia della cultura*. Feltrinelli - Mi 1988
- AA.VV., *Enciclopedia Garzanti di Filosofia*. Garzanti - Milano 1992
- G. BATESON, *Verso un'ecologia della mente*. Adelphi - Milano 1976
- G. BATESON - M.C.BATESON, *Dove gli angeli esitano*. Adelphi - Milano 1989.
- B. BERNSTEIN, *Struttura sociale e linguaggio* (in: AA.VV.). Angeli - Milano 1971
- G. BETTETINI, *Semiotica della comunicazione d'impresa*. Bompiani - Milano 1993
- G. BETTETINI e ALTRI, *Teoria della comunicazione*. - voll. 2. - Angeli - Milano 1994
- R. BOUDON - F. BOURRICAUD, *Dizionario critico di sociologia*. Armando - Roma 1991
- G.R.CARDONA, *Dizionario di Linguistica*. Armando - Roma 1988
- K. DAZINGER, *La comunicazione interpersonale*. Zanichelli - Bologna 1982
- J. DE ROSNAY, *Il macroscopio - Verso una visione globale*. Dedalo - Bari 1977
- G. DI RAIMOMDO GIANI, *Comunicazione e linguaggi*. Le Monnier - Firenze 1978
- U. ECO, *Segno*. ISEDI - Milano 1973
- J. LUFT, *Psicologia e comunicazione*. ISEDI - Milano 1975
- C. MAJELLO, *L'arte di comunicare*. De Agostini - Novara 1993
- A. MATTELART, *La comunicazione mondo*. Il Saggiatore - Milano 1994
- M.MASSIRONI, *Comunicare per immagini*. Il Mulino - Bologna 1989
- H. MATURANA, *Autocoscienza e realtà*. Cortina - Milano 1993
- M.MORCELLINI - G. FATELLI, *Le scienze della comunicazione*. N.I.S - Firenze 1994
- R. MUCHIELLI, *Communication e réseaux de communications*. E.S.F. Paris 1991
- OPEN UNIVERSITY, *La comunicazione interpersonale*. Mondadori - Milano 1979
- OPEN UNIVERSITY, *Il comportamento comunicativo*. Mondadori - Milano 1980
- M.G. PETTIGIANI S. SICA, *La comunicazione interumana*. Angeli - Milano 1990
- P. RICCI BITTI B. ZANI, *La comunicazione come processo sociale*. Il Mulino - Bologna 1983
- E. SCHMIDT, *Comunicare nelle organizzazioni*. Unicopli - Milano 1990
- P. WATZLAWICK, *La realtà della realtà*. Ubaldini - Roma 1976
- P. WATZLAWICK- J. WEAKLAND, *Change*. Ubaldini - Roma 1974
- J.WATSON - A. HILL, *Dizionario della comunicazione*. De Agostini - Novara 1989
- B. ZANI - P. SELLERI, *La comunicazione - Modelli e contesti*. N.I.S - Firenze 1994