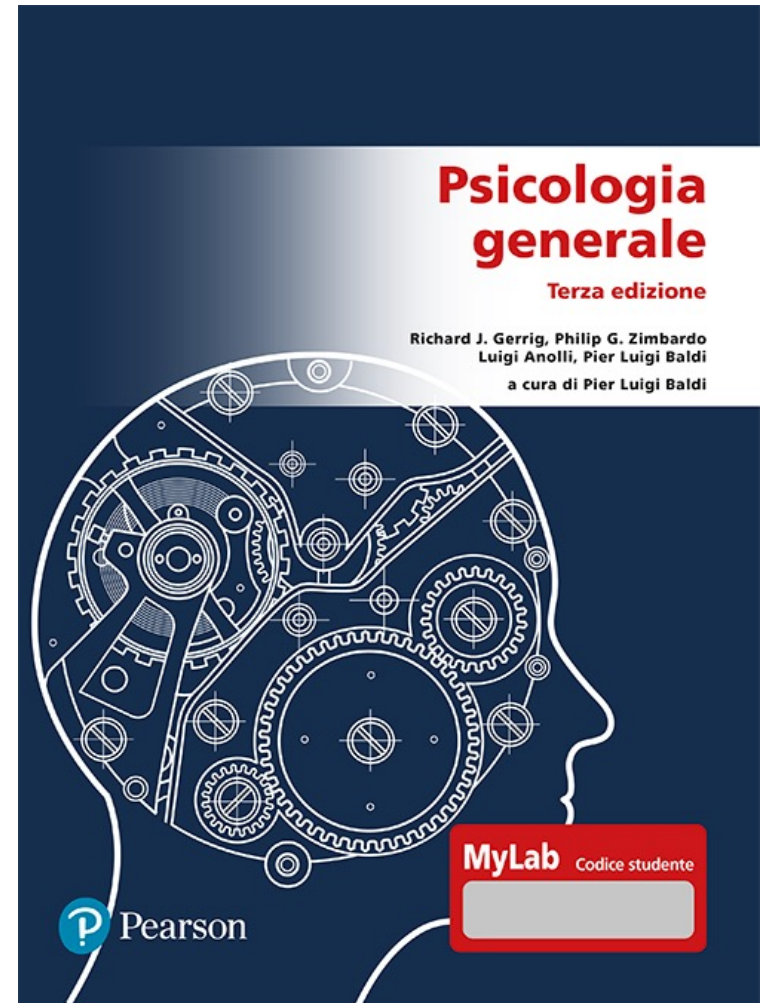


Psicologia generale

CAPITOLO 9

COMUNICAZIONE E INTERAZIONE



Comunicazione

La comunicazione è un'esperienza che ci accompagna lungo tutta la nostra esistenza, dal pianto del neonato al sospiro del moribondo.

“Comunicare” non vuol dire “mettersi in comunicazione” o “prendere parte a una comunicazione”, ma “essere in comunicazione” gli uni con gli altri.

La comunicazione è diventata oggetto di studio scientifico dalla metà del secolo scorso e molto rapidamente le scienze della comunicazione hanno costruito un corpo di conoscenze enorme e diversificato.

La nostra vita è “invasa” dalla comunicazione, ancor più dalla metà degli anni Settanta con internet.

9.1 Principali linee di studio della comunicazione

9.1.1 Il punto di vista matematico: comunicazione come scambio di informazioni

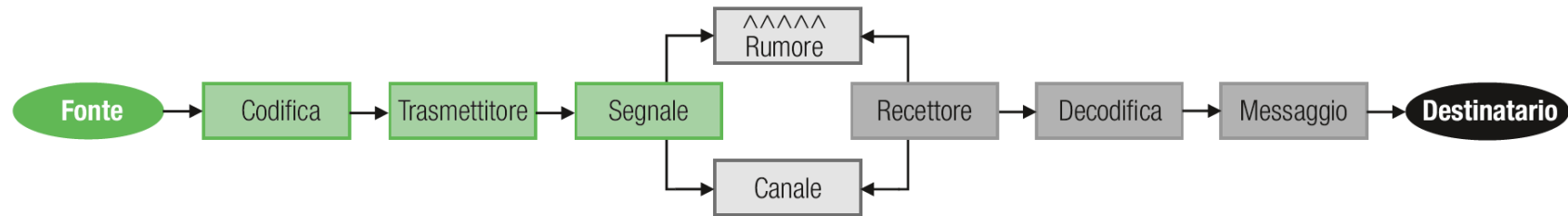
Shannon, verso la metà del Novecento, formula la “teoria matematica della comunicazione”, basata sullo studio dell’**informazione**, ovvero la relazione fra due o più dati in grado di generare ulteriori conoscenze.

Per Shannon l’informazione è una grandezza fisica, osservabile e misurabile.

Se il segnale e le interferenze alla fonte sono equiprobabili, si ha il massimo di **entropia**, cioè una mancanza di informazione.

9.1.1 Il punto di vista matematico: comunicazione come scambio di informazioni

Shannon e **Weaver**, nel 1949, elaborano il modello di comunicazione qui illustrato:



Il modello Shannon e Weaver. Fonte: da Shannon e Weaver (1949), modificato.

Per Shannon, la condizione necessaria e sufficiente per comunicare è che l'emittente A e il ricevente B abbiano a disposizione il medesimo **codice** che, in psicologia, è un insieme di regole che associano in maniera coerente e tendenzialmente biunivoca gli elementi di un sistema con gli elementi di un altro sistema.

9.1.2 Il punto di vista semiotico e semantico: comunicazione come produzione di significati

Comunicare è anche la *capacità di produrre segni che abbiano un significato*.

Il processo di **significazione** prevede tre componenti:

- *referente*: ciò di cui parliamo, oggetto o evento che sia;
- *referenza*: l'immagine o rappresentazione mentale corrispondente;
- *segno o simbolo*: l'immagine sonora o iconica dell'oggetto o evento in questione.

9.1.2 Il punto di vista semiotico e semantico: comunicazione come produzione di significati

La **semiotica** è la scienza che studia la vita dei segni nel quadro della vita sociale.

Nella prospettiva del segno come **equivalenza**, esso è concepito come la combinazione fra un'immagine acustica (il *significante* o espressione) e una immagine mentale (il *significato* o contenuto).

L'**inferenza** è il processo cognitivo che consente di elaborare una conclusione sul significato di un messaggio a partire dagli indizi comunicativi. In questa prospettiva il segno costituisce un indizio da cui trarre una conseguenza.

9.1.3 Il punto di vista pragmatico: comunicazione come pratica

Per comunicare occorre saper usare i significati in modo appropriato in diverse situazioni: è ciò che studia la **pragmatica**.

La pragmatica esamina i rapporti che intercorrono fra un **testo** e il **contesto** in cui esso è manifestato.

Austin, nel 1962, propone la **teoria degli atti linguistici**, secondo cui *dire qualcosa è anche fare sempre qualcosa*.

Grice, nel 1991, elabora il concetto di *implicatura conversazionale*, un processo di inferenza mentale che consente di andare oltre il significato letterale di un enunciato e di capire l'intenzione comunicativa di chi sta parlando.

9.1.4 Il punto di vista psicologico: comunicazione come relazione interpersonale

Nella comunicazione, modifichiamo le **relazioni interpersonali** che danno vita al nostro mondo sociale e che noi stessi contribuiamo a tessere.

La comunicazione è un'attività complessa e articolata: vi è il livello della **comunicazione** (i contenuti che scambiamo) e il livello della **metacomunicazione** (la comunicazione che ha come oggetto la comunicazione stessa).

La comunicazione è una sequenza ininterrotta e una **spirale di messaggi** in cui lo *stimolo*, la *risposta* e il *rinforzo* si sovrappongono e si fondono insieme.

9.1.4 Il punto di vista psicologico: comunicazione come relazione interpersonale

Siamo portati a “linearizzare” e a *segmentare in modo arbitrario il processo circolare e continuo della comunicazione* ponendo così le premesse per creare a livello comunicativo e psicologico i cosiddetti *giochi senza fine*.

La comunicazione è la matrice dell'identità, che ha una natura dialogica e si costruisce nell'intreccio degli scambi comunicativi con gli altri.

La nostra identità, quindi, non può avere una realtà oggettiva ma unicamente relazionale.

9.2 Le funzioni della comunicazione

La **conoscenza dichiarativa** è un processo di “mappatura” della realtà in un’ampia rete di informazioni-proposizioni collegate tra loro; è il *che cosa* di cui parliamo negli scambi comunicativi.

Conoscenza di fatti, di regole, di principi e di concetti: si ha richiamo e riconoscimento di informazioni, ma anche trasformazione.

La **funzione proposizionale** della comunicazione, esclusiva della nostra specie, è di natura simbolica.

9.2 Le funzioni della comunicazione

La comunicazione svolge altresì la funzione di dare forma alla trama delle **relazioni interpersonali** nei rapporti fra *noi e gli altri*. Gli scambi comunicativi, relativamente alla relazione, partecipano nel:

- generarla e svilupparla;
- mantenerla, rinnovarla e cambiarla;
- restaurarla o estinguerla.

La comunicazione svolge anche una **funzione espressiva**, intesa come modalità innovativa per manifestare pensieri, emozioni, valori, ideali.

È alla base della *creatività umana* nelle sue diverse forme.

Approfondimento

LA COMUNICAZIONE SEDUTTIVA

La seduzione è un esempio emblematico di come si genera una nuova relazione interpersonale.

A un certo punto, a partire da uno sguardo o da un gesto, un estraneo diventa il centro della nostra vita. Questo passaggio *dall'essere uno qualsiasi a essere unico* per l'altro implica l'esibizione di sé assai diversa dalla presentazione di sé.

La seduzione è un'**arte**, perché si fonda su una *comunicazione obliqua e allusiva*. Nella seduzione prevale la comunicazione non verbale.

La seduzione è profondamente diversa dalla **seduttività**.

9.2.1 Intenzionalità e comunicazione

Ogni scambio comunicativo presuppone un certo grado di **intenzionalità**.

L'**intenzione** si suddivide in due ambiti:

- *intenzione antecedente* (proposito di fare delle cose);
- *intenzione in azione* (capacità di intervenire in modo consapevole nel corso di un'attività).

Esistono situazioni in cui abbiamo diversi livelli di intenzioni nel medesimo messaggio (gerarchia delle intenzioni). È il caso della comunicazione menzognera.

Approfondimento

LA COMUNICAZIONE MENZOGNERA

Per dire una menzogna, occorre che si realizzino nello stesso tempo tre condizioni:

- la **falsità** del contenuto di quanto è detto;
- la **consapevolezza** di tale falsità;
- l'**intenzione** di ingannare il destinatario.

La comunicazione menzognera implica un **sovraccarico mentale**, poiché dobbiamo prestare attenzione a non lasciar trapelare nessun indizio.

Per riuscire in questo intento facciamo ricorso a diverse strategie linguistiche; anche sul piano non verbale la comunicazione menzognera è accompagnata da diversi indizi.

9.2.1 Verso una definizione di comunicazione

La **comunicazione** è uno scambio interattivo osservabile fra due o più partecipanti, dotato di un certo grado di consapevolezza e di intenzionalità reciproca, in grado di far partecipare e di far condividere un certo percorso di significati sulla base di sistemi convenzionali secondo la cultura di riferimento.

La comunicazione non si identifica con il **comportamento**.

L'**interazione** è qualsiasi contatto (sia fisico sia virtuale) fra due o più individui, anche in modo involontario, in grado di modificare lo stato preesistente delle cose fra di loro.

9.3 Il significato è il fondamento della comunicazione

I significati non sono dati né esistono nella realtà come se fossero generi naturali ma sono *prodotti culturali*.

9.3.1 Il significato come insieme di condizioni necessarie e sufficienti

La **semantica vero-condizionale** è la scienza secondo cui il significato di una parola o di una frase è dato dal rapporto che esiste fra linguaggio e realtà.

9.3.1 Il significato come insieme di condizioni necessarie e sufficienti

Le **condizioni di verità** sono proprietà che un certo stato di cose all'interno di un dato mondo (reale o possibile) deve possedere affinché un determinato enunciato possa essere considerato vero in quel mondo; sono di natura linguistica.

9.3.2 Il significato come valore linguistico

La **semantica strutturale** è la scienza che studia il linguaggio come un'entità autonoma di relazioni interne, una rete di dipendenze in cui i fatti del linguaggio esistono uno in ragione dell'altro, del tutto indipendentemente da qualunque determinazione esterna al sistema

9.3.3 Il significato come comprensione dell'esperienza e come prototipo

La **semantica cognitiva** è la scienza secondo cui il significato consiste nel modo in cui gli individui comprendono la loro esperienza. L'**esperienza** non è la realtà ma l'incontro fra il proprio punto di vista soggettivo e i dati esterni provenienti dal mondo.

9.3.4 Stabilità e variabilità del significato

Il **contesto** è l'insieme delle restrizioni e delle opportunità biologiche, spaziotemporali, relazionali, istituzionali e culturali dell'*hic et nunc* che assieme a un dato testo genera un certo messaggio dotato di senso.

Qualsiasi messaggio è la sintesi interdipendente fra testo e contesto in modo simultaneo e dinamico.

9.3.5 Significato letterale e significato figurato

Per il senso comune, il **significato letterale** è quello generato dalla semplice combinazione dei significati immediati delle singole parole, mentre il **significato figurato** consiste nell'impiego simbolico ed evocativo del significato letterale con l'aggiunta di un significato secondario.

Oggi sappiamo che tali distinzioni non appaiono più percorribili: nessuna delle differenze fra significato letterale e figurato è stata verificata a livello empirico, poiché i tempi di reazione per la comprensione del significato figurato sono rapidi quanto quelli del significato letterale.

9.4 Comunicare con le parole

9.4.1 La comunicazione verbale

La comunicazione è una delle manifestazioni più rilevanti dell'interdipendenza intrinseca fra cervello e mente, fra biologia e cultura, fra geni e apprendimento. Fra loro esiste un rimando continuo e profondo.

Fra lingua e cultura esiste una corrispondenza stretta, poiché si può ritenere che a ogni cultura corrisponda una lingua specifica e viceversa.

Per diventare una lingua naturale, i segni linguistici vanno organizzati in modo sistematico a diversi livelli.

9.4 Comunicare con le parole

I **fonemi** sono unità foniche indivisibili e astratte, dotate di un valore linguistico distintivo e oppositivo, di per sé sprovviste di significato, in grado tuttavia di distinguere significati lessicali diversi in rapporto alla loro presenza o assenza all'interno di una stessa parola.

I **morfemi** sono unità grammaticali minime (non ulteriormente scomponibili), isolabili, dotate di un proprio significato.

Il **lessico** è l'insieme delle parole di una lingua.

La **sintassi** è l'insieme organico e formale (astratto) di regole, ossia dei procedimenti computazionali che consentono di disporre in ordine gerarchico gli elementi del lessico.

Approfondimento

QUANDO E COME È SORTO IL LINGUAGGIO

Il linguaggio può essere comparso solo dopo l'evoluzione del cervello (soprattutto lo sviluppo delle aree corticali), la conformazione moderna dell'apparato vocale umano (a forma di L rovesciata), l'accrescimento del nervo ipoglosso (che consente il controllo motorio fine della lingua, della mandibola e delle labbra), l'emergere di forme di ipersocialità nei gruppi umani e la comparsa della capacità di costruire artefatti elaborati.

Un'ipotesi che oggi gode di buon accreditamento prevede che il linguaggio si sia evoluto per successive **esplosioni punteggiate**.

Nell'albero filogenetico del linguaggio, la famiglia indoeuropea si sarebbe distaccata dall'originaria lingua africana (bantu).

9.4.2 Lo sviluppo del linguaggio nel bambino

Componente prosodica della lingua: formata da ritmo e intonazione, avente un'importante funzione comunicativa, viene acquisita nei primi mesi di vita.

Nel corso dei primi 10 mesi di vita compare la **lallazione** cioè la reiterata ripetizione di strutture sonore simili a sillabe.

Secondo la **teoria dello sviluppo fonologico** di **Jakobson** (1968), il sistema fonologico si evolve nel tempo secondo una precisa trama di rapporti, entro la quale l'acquisizione dei suoni avverrebbe secondo il principio del "contrasto massimo".

9.4.2 Lo sviluppo del linguaggio nel bambino

A partire dal periodo in cui il vocabolario espressivo supera le 50 parole, a ogni nuova parola prodotta corrisponde la comprensione di circa 5 parole.

I ricercatori ipotizzano che le prime parole siano descrivibili in termini sintattici; tali parole sono denominate **olofrasi**, a indicare che avrebbero il valore di brevi frasi, delle quali la parola pronunciata sarebbe la sola parte emergente.

Un aspetto fondamentale del linguaggio è la semantica. Per **componenti semantici** si intendono le operazioni mentali elementari che sono alla base del significato delle parole.

9.4.3 L'acquisizione della competenza verbale: prospettive teoriche

Costruttivismo: secondo il costruttivismo di Piaget, lo sviluppo cognitivo e linguistico è la risultante di un succedersi dinamico e sempre più astratto di operazioni che il bambino compie sui dati dell'esperienza.

Teoria storico-culturale: sottolinea l'influenza determinante delle condizioni culturali, mediate storicamente, sullo sviluppo psicologico e linguistico del bambino.

LAD (*Language Acquisition Device*): dispositivo innato, universale, ipotizzato da Noam Chomsky. Esso, a partire dal corpus linguistico in entrata, darebbe origine al sistema grammaticale della lingua materna.

9.4.3 L'acquisizione della competenza verbale: prospettive teoriche

Teoria sociocostruttivista: l'acquisizione del linguaggio sarebbe il risultato, non solo della dotazione biologica innata, ma anche dei codici culturali trasmessi al bambino fin dai suoi primi giorni di vita, in particolare dalla madre.

LASS (*Language Acquisition Support System*): per Bruner, sarebbe il meccanismo preposto all'acquisizione del linguaggio, a partire dalle interazioni sociali del soggetto.

Neurocostruttivismo: Karmiloff-Smith sostiene che il cervello non si avvale di strutture prestabilite; l'interazione con l'ambiente, sia interno sia esterno al soggetto, è alla base del progressivo sviluppo di circuiti specializzati.

Approfondimento

LA PROSPETTIVA NEUROEMERGENTISTA NELLO STUDIO DEL LINGUAGGIO

Del network corticale deputato alla funzione linguistica farebbero parte strutture che presentano caratteristiche utili per mettere in atto una comunicazione efficace.

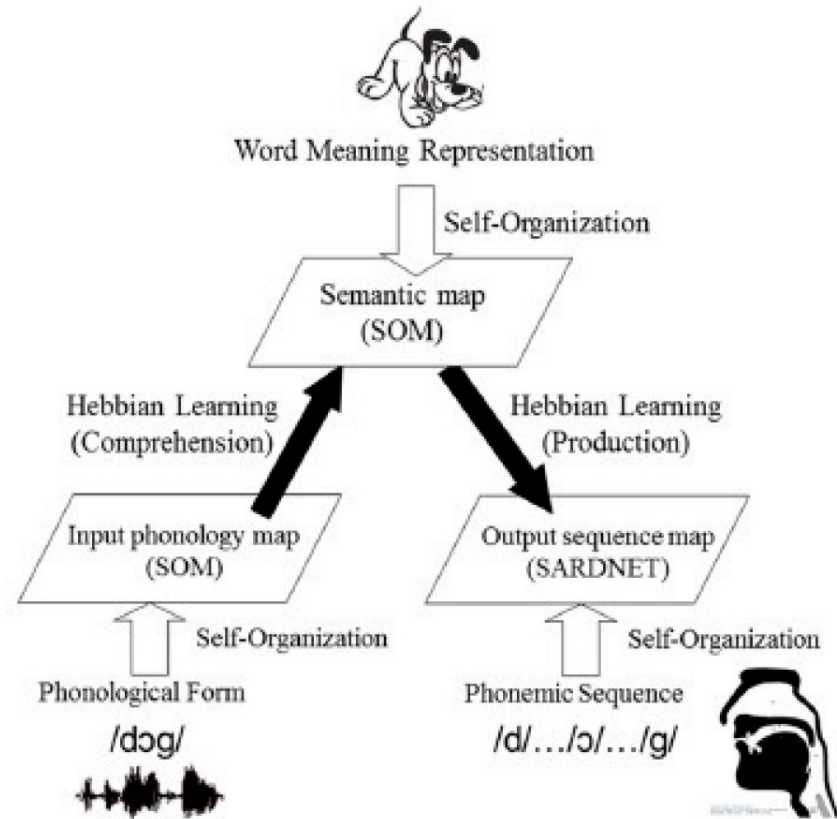
Secondo l'approccio emergentista, la base neurobiologica del linguaggio geneticamente determinata non sarebbe predisposta in modo innato per il linguaggio, ma si specializzerebbe progressivamente nell'utilizzo della comunicazione linguistica.

Tale processo di specializzazione si realizza a seguito dell'interazione del sistema cognitivo con il contesto di riferimento.

Approfondimento

LA PROSPETTIVA NEUROEMERGENTISTA NELLO STUDIO DEL LINGUAGGIO

Lo studio dei processi di apprendimento tramite la modellizzazione con reti neurali offre la possibilità di sviluppare ipotesi più specifiche sui processi evolutivi.



Modello di rete neurale per l'apprendimento. Fonte: Tratto da Li e Zhao (2013).

9.5 Comunicare senza parole

9.5.1 La comunicazione non verbale

Sulla *piattaforma* non verbale di comunicazione, nel corso dell'evoluzione umana, si è *radicata* e sviluppata la cosiddetta *facoltà del linguaggio*.

C'è un'**asimmetria strutturale** fra il linguaggio e i sistemi non verbali di comunicazione: il linguaggio non è indipendente ma è sempre e sistematicamente supportato e veicolato da qualche dispositivo non verbale.

I sistemi non verbali di comunicazione sono sostanzialmente autonomi, ciascuno nel proprio ambito di riferimento, poiché sono di natura ostensiva.

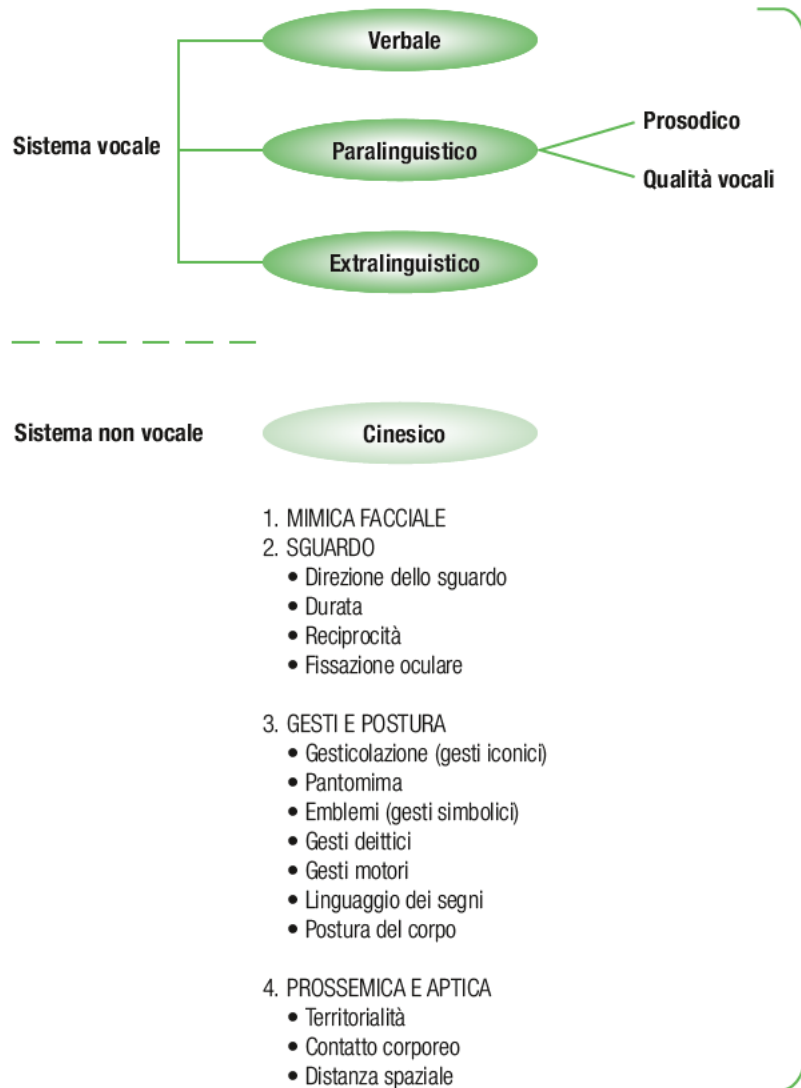
9.5.1 La comunicazione non verbale

La potenza, la flessibilità e l'adattabilità del linguaggio sono connesse con la sua convenzionalità e arbitrarietà, che assegnano a ogni lingua un valore **digitale** per la presenza (o assenza) dei tratti che caratterizzano le sue varie componenti (a partire dai fonemi).

I sistemi non verbali sono caratterizzati da un valore *motivato e iconico* nell'esprimere un certo evento, poiché *trattengono* dentro di sé aspetti della realtà che intendono evocare: essi presentano un valore **analogico**.

I sistemi non verbali svolgono in modo efficace una **funzione relazionale** per avanzare e condividere bisogni, stati motivazionali, emozioni, desideri e richieste di vario genere.

9.5.2 Principali sistemi di comunicazione non verbale



Principali sistemi di comunicazione.

Fonte: Da Anolli (2006), modificato.

9.5.2 Principali sistemi di comunicazione non verbale: il sistema vocale

La **voce** va intesa come una *sostanza fonica*, composta da una serie di fenomeni e processi vocali.

Contrapposto alla voce, c'è il **silenzio**. In quanto assenza di parola, costituisce un modo strategico di comunicare.

Nelle culture occidentali, il silenzio è considerato spesso come una minaccia e come una mancanza di cooperazione nella gestione della conversazione medesima.

Nelle culture orientali, il silenzio è inteso come indicatore di fiducia, di confidenza e di armonia.

9.5.2 Principali sistemi di comunicazione non verbale: le espressioni facciali

Prospettiva emotiva: i movimenti facciali sono destinati a esprimere le emozioni che un individuo prova.

Prospettiva comunicativa: le espressioni facciali hanno un valore sociale, poiché consentono di comunicare agli altri in maniera flessibile i propri obiettivi e desideri.

Prospettiva relazionale: le espressioni facciali sono orientate verso altre persone e implicano varie forme di coinvolgimento interpersonale, al fine di conseguire una soddisfacente condizione di aggiustamento interattivo.

9.5.2 Principali sistemi di comunicazione non verbale: il sistema dei segni

Gli scambi comunicativi sono accompagnati di norma dalla presenza di **gesti**.

Vi è una stretta **interdipendenza tra i segni e le parole**: i gesti partecipano attivamente a precisare il significato degli enunciati, fornendo loro una rappresentazione spaziale a livello simbolico.

Gesti e scambi comunicativi sono generati dalla medesima rappresentazione mentale di ciò che si comunica, manifestano la medesima intenzione comunicativa, sono pianificati dal medesimo processo cognitivo e sono realizzati in sintonia in riferimento a un dato contesto di uso.

9.5.2 Principali sistemi di comunicazione non verbale: prossemica e aptica

La **prossemica** è il sistema di significazione e di segnalazione che concerne la percezione, l'organizzazione e l'uso dello spazio, della distanza e del territorio nei confronti degli altri.

La **distanza spaziale** rappresenta un buon indicatore della distanza comunicativa fra le persone.

L'**aptica** è il sistema di significazione e di segnalazione che concerne le azioni di contatto corporeo nei confronti di altri.

Esistono rilevanti differenze culturali anche per l'aptica: accanto a **culture della vicinanza** vi sono **culture della distanza**.