

## Lo studio della comunicazione in ambito psicologico: il contributo di Paul Watzlawick

### Premessa

Lo studio della comunicazione umana si articola in tre settori di indagine:

1. quello della sintassi, che si occupa dei rapporti formali dei segni tra loro, dell'ordinamento delle parole, del loro accordo e collegamento nella proposizione e nel periodo, senza riferimento al contenuto significativo;
2. quello della semantica, che studia i significati delle parole nella loro evoluzione storica, occupandosi in particolare delle relazioni dei segni con ciò che designano;
3. quello della pragmatica, che prende in esame gli effetti della comunicazione sui parlanti, quindi l'influenza che questa esercita sul loro comportamento.

### La pragmatica della comunicazione

La comunicazione è l'aspetto fondamentale della vita. L'interazione umana che con essa si realizza può essere definita da molteplici sequenze di mosse rigidamente governate da regole, delle quali i comunicanti possono essere consapevoli o meno. Infatti un essere umano è coinvolto fin dall'inizio della sua esistenza in un complesso processo di acquisizione delle regole della comunicazione, ma di tale corpo di regole, di tale calcolo della comunicazione è consapevole solo in minima parte.

La comunicazione all'interno della società rappresenta un processo molto articolato e complesso, perché, se tutti i comportamenti e non solo i discorsi sono comunicazione, anche i segni del contesto interpersonale influenzano la comunicazione stessa e quindi il comportamento. In questo senso la comunicazione umana viene considerata dalla pragmatica una vera e propria azione, che segue delle regole precise e che ha effetti concreti sugli individui. Infatti la pragmatica è una disciplina linguistica, che studia l'uso della lingua come azione, esaminando come e per quali scopi la lingua viene utilizzata. Nello specifico essa indaga come il contesto influenzi l'interpretazione dei significati. Il contesto (e/o situazione) si riferisce a qualsiasi fattore extralinguistico, tra cui sociale, ambientale e psicologico.

In ambito psicologico, uno dei principali studiosi della pragmatica della comunicazione umana è stato Paul Watzlawick della Scuola di Palo Alto.

### Elementi della comunicazione

Gli elementi fondamentali di ogni processo comunicativo sono:

1. **L'emittente:** è il soggetto che comunica il messaggio.
2. **il ricevente:** è il soggetto che riceve il messaggio.
3. **il messaggio:** è il contenuto di ciò che si comunica. Può essere una informazione, un dato, una notizia o più semplicemente una sensazione.
4. **il codice:** è il sistema di segni che si usa quando si comunica e senza il quale non avviene la trasmissione del messaggio. Può essere sia una lingua, che un gesto, un grafico, un disegno.
5. **il canale:** può essere inteso sia come il mezzo tecnico esterno al soggetto con cui il messaggio arriva (telefono, fax, posta ecc.) sia come il mezzo sensoriale coinvolto nella comunicazione (principalmente udito e vista).
6. **la codifica:** è l'attività che svolge l'emittente per trasformare idee, concetti e immagini mentali in un messaggio comunicabile attraverso il codice.
7. **la decodifica:** è il percorso contrario svolto dal ricevente che trasforma il messaggio da codice in idee, concetti e immagini mentali.
8. **il feed-back:** è l'interscambio che avviene tra ricevente ed emittente quando l'informazione di ritorno permette all'emittente di percepire se il messaggio è stato ricevuto, capito ecc.
9. **il contesto o ambiente:** è il "luogo", fisico, sociale o psicologico, dove avviene lo scambio comunicativo, che può incentivare o al contrario disincentivare la comunicazione.

### Come studiare la comunicazione

Viviamo attraverso il nostro comportamento e ci esprimiamo attraverso il rapporto con gli altri, poiché la comunicazione è interazione umana.

Come tale essa raggiunge i suoi obiettivi solo nella relazione, infatti la situazione ideale per comunicare è quella ricca di feedback e contatto diretto, ovvero la comunicazione faccia a faccia.

Per studiare il comportamento umano non possiamo isolare l'individuo dal suo contesto, ma dobbiamo sempre considerare gli effetti che il suo comportamento ha sugli altri, le loro reazioni e il contesto in cui avviene l'interazione. Ne consegue che, se pensiamo che per studiare il comportamento umano dobbiamo prendere in considerazione la relazione tra le parti all'interno di un sistema, allora studieremo la comunicazione umana come veicolo delle manifestazioni comportamentali osservabili nella relazione stessa.

Qui prenderemo in esame gli effetti che il nostro modo di comunicare ha sugli atteggiamenti e sui comportamenti delle persone con le quali interagiamo, cercando di rendere chiaro il significato e le implicazioni nella vita quotidiana degli assiomi della Comunicazione, così come sono stati indicati dai ricercatori della scuola di Palo Alto, in particolare da Paul Watzlawick e da altri collaboratori.

### I fondamentali assiomi della comunicazione

Gli assiomi della comunicazione riguardano "alcune proprietà semplici della comunicazione che hanno fondamentali implicazioni interpersonali".

#### Primo assioma:

**Non si può non comunicare.**

Nella vita quotidiana ci sono numerosi esempi dell'evidenza di questa asserzione, perché tutti i comportamenti, che si manifestano nelle situazioni interpersonali di interazione tra due o più persone, hanno valore sempre di messaggio, in quanto sono tutti modi di comunicare. Infatti un comportamento non ha un suo opposto, perché non esiste qualcosa che sia un non-comportamento. Ma, se non è possibile non avere un comportamento, ne consegue che non si può non-comunicare. L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri e gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste comunicazioni ed in tal modo comunicano anche loro. Ad esempio un silenzio può essere denso di significato ed attraverso il silenzio possono passare molti contenuti e sentimenti, ansia, imbarazzo, intimità, riflessione, ecc.

Ma anche un volto apparentemente inespressivo comunica ed in questo caso il significato della comunicazione va spesso al di là delle intenzioni del soggetto. Ovviamente i messaggi inviati non corrispondono necessariamente ai messaggi ricevuti.

#### Secondo assioma:

**Ogni comunicazione ha:**

- un aspetto di contenuto "notizia o informazione"
- un aspetto di relazione "comando".

Ogni atto comunicativo comporta in sé sempre un impegno e definisce la relazione tra i comunicanti, includendo due aspetti: un aspetto di contenuto, di "notizia", cioè il significato dell'informazione contenuta in un messaggio, ed uno comportamentale, di "comando", relativo alla modalità con cui quel messaggio deve essere recepito, cioè in riferimento al modo in cui si deve assumere la comunicazione. Quest'ultimo aspetto della comunicazione è in genere meno consapevole.

Va detto, peraltro, che l'aspetto di contenuto e l'aspetto di relazione sono indirettamente proporzionali: più una relazione è spontanea e "sana" più l'aspetto relazionale della comunicazione rimane sullo sfondo e, al contrario, più una relazione è disturbata, maggiormente è caratterizzata da conflitti continui per definire la natura della relazione, per cui l'aspetto di contenuto diventa sempre meno importante. Quindi in questo caso la rilevanza dell'aspetto del

## APPUNTI DALLE LEZIONI DELLA PROF.SSA ELENA PROFETI

contenuto, cioè della comunicazione verbale, va al di là del significato logico razionale ed investe la sfera emotiva e relazionale.

Però, quando si verifica incoerenza tra le due comunicazioni, la comunicazione non verbale è più determinante di quella verbale, purchè s'impari a riconoscere le frequenti incongruenze tra comunicazione verbale e non verbale, che possono dar luogo ad effetti non positivi sul piano della giusta intesa tra le persone.

### **Terzo assioma:**

**“La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione fra i partecipanti”.**

Questo principio della comunicazione interessa l'interazione tra i comunicanti, quella che è stata definita la "punteggiatura della sequenza di eventi". Si tratta di modelli di scambio (su cui le persone coinvolte in una sequenza comunicativa possono concordare o meno), secondo i quali ad ognuno dei partecipanti sembrerà che l'uno o l'altro abbia l'iniziativa, l'ascendente o che si trovi in posizione di dipendenza e così via. Tali modelli diventano poi regole contingenti che concernono lo scambio di rinforzo. Non è importante stabilire se la punteggiatura della sequenza di comunicazione sia buona o cattiva, ma è conveniente sapere che essa organizza gli eventi comportamentali e che, come tale, è vitale per le interazioni in corso.

Attraverso la punteggiatura la comunicazione viene scomposta analiticamente in modo che si possa identificare chi parla e chi ascolta (per punteggiatura si intende una sequenza di punti o frecce che indicano momento per momento chi parla e chi ascolta).

Esaminando questa comunicazione possiamo notare che ogni atto comunicativo rappresenta contemporaneamente uno stimolo, una risposta e un rinforzo.

Questo è di grande interesse se consideriamo la particolare relazione che si instaura tra due persone, che sono irrigidite in ruoli inflessibili, dove il comportamento della prima sostiene e rinforza la risposta della seconda, come nel caso delle relazioni complementari: soccorritore/bisogno; tiranno vittima.

Da questa prima analisi sembrerebbe che in una relazione complementare sia l'agente ad influenzare la risposta del ricevente, ma le cose non sono così semplici.

Ad esempio, individuare in una data relazione “chi influenza” è più difficile di quello che potrebbe sembrare. Infatti a seconda del punto di vista, le cose possono cambiare, per questo molti conflitti di relazione sono dovuti al disaccordo su come punteggiare la sequenza di eventi, perché non esiste una punteggiatura “oggettiva”, non potendo individuare, in maniera oggettiva, chi sta comunicando a chi, nè chi sta influenzando chi: in una relazione c'è uno scambio continuo di atti comunicativi, tale che ci si influenza a vicenda continuamente.

Questo ha delle implicazioni enormi quando analizziamo le relazioni particolarmente in conflitto o in crisi, dove ciascuno sostiene di aver ragione ed attribuisce il torto esclusivamente all'altra parte.

### **Quarto assioma:**

**La Comunicazione si suddivide in “digitale” (quella verbale) ed in “analogica” (non verbale).**

Nella comunicazione umana possiamo fare riferimento agli oggetti in due modi: o dar loro un nome, o rappresentarli con un'immagine. Questi due modi di comunicare sono equivalenti ai concetti di “digitale” (la parola) e di “analogico” (l'immagine).

La comunicazione analogica riguarda sempre qualsiasi comunicazione non-verbale: le posizioni e i movimenti del corpo, i gesti, l'espressione del viso, le inflessioni della voce, come anche i segni di comunicazione presenti nel contesto in cui ha luogo un'interazione. Quindi nella comunicazione analogica c'è qualcosa che è specificamente simile all'oggetto. Essa, risultando molto più antica, ha un valore più ampio rispetto alla comunicazione digitale più recente astratta.

COMUNICAZIONE DIGITALE

Espressa con le parole - PIANO DEL CONTENUTO

COMUNICAZIONE ANALOGICA

Non verbale - PIANO DELLA RELAZIONE

## APPUNTI DALLE LEZIONI DELLA PROF.SSA ELENA PROFETI

L'essere umano è l'unico organismo che utilizza modalità sia analogiche che digitali di comunicazione. L'aspetto di contenuto ha più probabilità di essere trasmesso con un modulo digitale, mentre quello di relazione con un modulo analogico. Il linguaggio digitale consente ed ha consentito lo scambio di informazioni e la trasmissione di conoscenze nel corso del tempo, che diversamente non sarebbero state possibili. C'è invece un ambito in cui contiamo quasi esclusivamente sulla comunicazione analogica ed è quello della relazione. In questo caso il linguaggio è pressoché privo di significato: si può dire qualsiasi cosa con le parole, ma è difficile sostenerla sul piano analogico se è una bugia. Va però precisato che, se ogni comunicazione interumana ha sia un piano di contenuto che uno di relazione, nelle interazioni umane equilibrate e spontanee i due piani coesistono e sono reciprocamente complementari in ogni messaggio. L'essere umano deve combinare questi due linguaggi (sia come trasmettitore che come ricevente) e continuamente tradurre dall'uno all'altro, il che comporta inevitabilmente degli errori. I risvolti pratici di questo assioma si evidenziano quando una persona esprime un disaccordo nei confronti di un interlocutore, influenzato non tanto dal fatto che non condivide quello che ha ascoltato, quanto dal fatto che, a livello relazionale, nutre una mancanza di stima o sentimenti di rivalità nei confronti del proprio interlocutore.

D'altro canto è esperienza comune quella di essere molto più tolleranti nei confronti di affermazioni che non condividiamo quando sono pronunciate da persone di cui abbiamo una profonda stima, magari riusciamo a trovare l'aspetto che più si avvicina al nostro modo di intendere.

Passando dalla parte del ricevente, che deve decodificare una comunicazione, riscontriamo che la traduzione da un piano logico verbale a quello analogico non verbale, presenta però spesso delle difficoltà, dal momento che il materiale analogico può dar luogo ad interpretazioni diverse tra loro, talvolta addirittura incompatibili.

Ne sono degli esempi quegli atti comunicativi non verbali che possono avere un significato opposto in due culture diverse.

In altri casi una predisposizione preconcepita verso un interlocutore può farci vedere solo quello che conferma la nostra idea: in questo caso il margine di errore nell'interpretazione dei segnali non verbali può essere altissimo.

### Quinto assioma.

**“Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza”**

Tutte le relazioni tra le persone sono basate sull'uguaglianza o sulla differenza. Nel caso dell'uguaglianza, gli individui che interagiscono tendono a rispecchiarsi l'uno nel comportamento dell'altro e danno luogo ad un'interazione simmetrica. Nel caso della differenza il comportamento di un partner completa quello dell'altro e costituisce un tipo diverso di Gestalt (forma) comportamentale, per cui si avrà un'interazione complementare. Però nella relazione complementare si hanno due diverse posizioni: una posizione superiore, primaria, che viene chiamata “one-up” e la corrispondente inferiore, secondaria, chiamata “one-down”. Questi termini non implicano una valutazione come buono, cattivo, forte o debole, semplicemente definiscono il tipo di relazione che si può creare tra due individui.

Per comprendere meglio, si può dire che uno scambio simmetrico avviene fra interlocutori che si considerano sullo stesso piano, e che hanno ruoli sociali analoghi. Infatti una relazione si definisce simmetrica se due interlocutori sono sullo stesso piano per potere, ruolo comunicativo, autorità sociale, interessi.

In questi casi è possibile che si verifichi una situazione di conflitto.

Invece uno scambio complementare si instaura fra persone che hanno una relazione, ma che non sono sullo stesso piano sia per potere, per ruolo comunicativo, per autorità sociale, per interessi, ecc. Naturalmente questa complementarità in una relazione può essere facilitata in alcuni casi, mentre è contrastata in altri.

In una relazione, se due diversi comportamenti si sono adattati ai rispettivi ruoli, questi sono interdipendenti, cioè si richiamano a vicenda. Un individuo non impone ad un altro una relazione complementare, ma piuttosto ognuno di loro si comporta in un modo che presuppone il comportamento dell'altro e nello stesso tempo gliene fornisce le ragioni.

## APPUNTI DALLE LEZIONI DELLA PROF.SSA ELENA PROFETI

È importante avere ben presente che le caratteristiche della simmetria e della complementarietà non hanno di per sé connotazioni particolari (non sono buone o cattive) ma assolvono a determinate funzioni; quindi la flessibilità nel loro utilizzo può consentire di realizzare scambi simmetrici anche nelle relazioni comunicative culturalmente più complementari per esempio tra genitore e figlio e viceversa scambi complementari in relazioni culturalmente simmetriche, per esempio nella vita di coppia. In quest'ultimo caso all'interno di una relazione paritaria si raggiungono degli equilibri e accordi, a volte taciti, in cui in determinati settori uno dei due partner riconosce una maggior competenza all'altro ed è disposto a lasciargli "il potere" o delegare all'altro la responsabilità di portare a termine un compito.

### Bibliografia

Bertuccelli Papi M., *Che cos'è la pragmatica*. Bompiani, Milano, 1993.

Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D., *Pragmatica della comunicazione umana*. Astrolabio-Ubaldini, Roma 1971 – Psiche e coscienza.