

1. LA COMUNICAZIONE

SITUAZIONE 1:

Giulia ha furiosamente litigato con sua madre e se ne va a dormire senza darle il solito bacio della buona notte. La mattina dopo si sveglia e si siede al tavolo per fare colazione: l'atmosfera è pesantissima, nell'aria la tensione è quasi palpabile. Giulia non guarda nemmeno in faccia sua madre e anche quest'ultima, con uno sguardo corrucciato e freddo, tenta di non incrociare lo gli occhi della figlia anche quando le serve la colazione, sbattendole sul piatto la fetta di pane tostato. E' ormai passata mezz'ora: entrambe si alzano, l'una per rigovernare e l'altra per prendere la cartella e uscire. Nessuna delle due ha pronunciato una parola, chiuse in un silenzio ostinato e che non promette niente di buono...

Una situazione davvero imbarazzante... ma forse ti è anche familiare. Giulia e la madre non parlano: potremmo quindi dire che **non comunicano**? Riflettiamoci bene.

Certamente non lo fanno a parole. Ma entrambe vogliono trasmettere qualcosa l'una all'altra: Giulia, attraverso il suo silenzio, insolito rispetto al suo usuale comportamento, vuol far capire alla madre che il litigio non è concluso e che la questione (qualsiasi essa sia) è ancora aperta; la madre, non guardandola negli occhi e non rivolgendole la parola come è solita fare, fa comprendere alla figlia che non la spunterà facilmente e che si è offesa per il comportamento della sera precedente. Quindi, anche se non parlano, esse **comunicano**, eccome!

LAVORIAMOCI SU...

*Prova ora a immaginare una situazione in cui ritieni che tra due persone non sussista una comunicazione e descrivila nello spazio sottostante. Scambia poi il tuo book con il compagno di banco e leggi quanto ha scritto lui. Infine provate a riflettere assieme e, eventualmente anche chiedendo aiuto all'insegnante in caso di dubbio, determinate se nelle situazioni da voi descritte **si verifici o meno una comunicazione**.*

Ora sicuramente ti sarà più evidente quello che si è cercato di dimostrare con il primo esempio. In realtà, **è impossibile non comunicare**: le parole sono solo uno dei tanti mezzi che abbiamo per esprimerci; ma anche attraverso il silenzio lanciamo segnali che, per esempio, rivelano i nostri stati d'animo, sia che noi lo vogliamo sia involontariamente. Uno sguardo severo, la fronte corrucciata, un sorriso aperto e cordiale, una pacca amichevole sulla spalla sono tutti modi per comunicare qualcosa, che possono essere accompagnati da parole, ma anche indipendenti da esse. Eppure talvolta hanno una forza comunicativa anche maggiore delle parole...

SITUAZIONE 2:

Gabriele ultimamente è un po' insofferente di stare a scuola: è sempre andato bene, non ha mai mostrato disattenzione, ma ultimamente qualcosa non va. Sarà quella ragazza della classe accanto che sembra non degnarlo di uno sguardo: eppure lui non vede l'ora che suoni la campanella dell'intervallo per poterla vedere e salutare, a volte solo per constatare di essere ignorato per l'ennesima volta. Con questo stato d'animo la lezione del professore di italiano su Torquato Tasso diventa quasi intollerabile, tanto che a Gabriele viene quasi naturale sbuffare... Il professore, che forse questa mattina non è nemmeno lui dell'umore migliore, se ne accorge e lo invita a lasciare l'aula con un tono molto stizzito. Ma come! Se il povero Gabriele non ha detto neanche una parola! No, questo non gli sembra proprio giusto... Eppure...

Eppure il professore ha ragione, ammettiamolo! Anche senza parlare, Gabriele ha dato **chiari segni** di insofferenza e l'insegnante, che aveva preparato con cura una lezione a suo modo interessante, aveva il diritto di non prenderla proprio bene...

Dobbiamo quindi imparare a **controllare la comunicazione**: la consapevolezza degli atti comunicativi renderà più efficaci, chiare e convincenti le nostre posizioni e più facilmente raggiungibili i nostri scopi; eviterà che gli altri possano fraintendere; infine, farà sì che non cadiamo nella trappola di atti involontari, che possono talora metterci in grave imbarazzo.

Ecco lo scopo per il quale affronteremo nelle prossime pagine lo studio dei principali fattori della comunicazione e delle tecniche che possono essere proficuamente utilizzate per comunicare meglio.

1.1 I segni

SEGNI VOLONTARI E INVOLONTARI

SITUAZIONE 1:

Katia ha avuto una bambina, che ha chiamato Giorgia: è davvero tenera! Da soli pochi giorni è tornata dalla clinica dove la mamma l'ha partorita e la casa è già piena dei suoi vagiti. Specie quando ha fame, si mette a strillare con una voce che passa attraverso i muri! Eppure l'altra notte Katia si è davvero preoccupata perché la piccola piangeva incessantemente e il suo pianto era diverso dal solito: era più intenso e acuto. La mattina dopo l'ostetrica l'ha rassicurata: probabilmente si trattava solo di un banale mal di pancia, perché aveva ingurgitato un po' troppo latte... I neonati sanno come farsi capire!

Anche se piccola, la nostra Giorgia è stata dotata dalla natura di una voce squillante, con la quale in poco tempo manifesterà a tutta la famiglia le proprie esigenze! Pur essendo un esserino minuscolo, è dotata di una ferrea volontà e utilizza dei **segni** specifici e differenziati a seconda del messaggio che desidera far arrivare alla mamma.

Quelli di Giorgia dunque sono **segni volontari**: il soggetto che effettua una comunicazione li utilizza volontariamente. La consapevolezza può essere più o meno alta: sicuramente quella di un tuo amico che ti chiama al telefono per chiederti i compiti che sono stati assegnati in sua assenza è una comunicazione più consapevole; ma anche Giorgia, comunque, vuole comunicare che le fa male la pancia, oppure che è stanca o che è affamata: che qualcuno intervenga!

SITUAZIONE 2:

Sono due giorni che Livio è spassato, svegliato e non ha nemmeno appetito. Stamattina non se l'è sentita proprio di andare al lavoro, anche perché un fastidioso rossore gli è comparso intorno all'occhio. Con il passare delle ore l'occhio diventa livido, inizia a prudere e a far male. Sarà meglio chiamare il dottore.

Prima di mezzogiorno arriva il medico che, appena vede l'occhio, senza alcun dubbio fa la sua diagnosi: si tratta di Herpes Zoster. Oh, mamma mia! Livio si sente svenire: è sempre stato un po' fifone e solo a sentire quel nome complicato e dal suono così ostile gli vengono i brividi! Ma il medico, che conosce bene il carattere del suo paziente, lo tranquillizza subito: un virus simile a quello della varicella, niente di tanto grave.

Ora Livio è più tranquillo e, con la cura che gli è stata prescritta, in breve tempo potrà guarire da questo fastidioso malessere.

In fondo è andata bene, nulla di grave. Ma prova a pensare se l'occhio di Livio non si fosse arrossato e se non avesse sentito il prurito e il dolore: probabilmente il virus nel suo sangue si sarebbe diffuso indisturbato e... Ma non pensiamo al peggio. Per fortuna esistono dei segni come quelli descritti che – pur fastidiosi – ci mettono in guardia: Una forma di comunicazione del nostro corpo, dunque, che mette in campo questa strategia di autodifesa. In questo caso si può parlare, dunque, di **segni involontari**.

LAVORIAMOCI SU...

*Prova a immaginare e a descrivere sinteticamente cinque situazioni in cui la comunicazione si serve di **segni volontari** e altre cinque in cui vengono utilizzati **segni involontari**. Confronta poi le tue proposte con quelle dei tuoi compagni, verificandone assieme la correttezza.*

SEGNI VOLONTARI

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

SEGNI INVOLONTARI

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

COME E' COMPOSTO UN SEGNO?



Stiamo viaggiando su una strada extraurbana a 90 km/h: tutto a posto, siamo in regola. Ma ecco che ci appare un cartello come quello che stiamo vedendo: sarà prudente rallentare, visto che abbiamo immediatamente intuito che presto ci sarà una curva a destra. Il nostro cervello ha decodificato questo segnale: noi non ce ne siamo nemmeno accorti, ma l'ha scomposto nei suoi elementi costitutivi. Il cartello è triangolare e questo indica *pericolo*; inoltre la linea curva stilizzata disegnata al suo interno tendente verso destra indica una *curva* e la sua *direzione*.

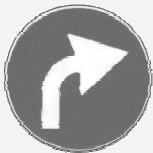
L'**elemento fisico** che porta in sé un significato (in questo caso il *cartello triangolare con bordatura rossa e la linea curvata a destra in campo bianco*) può essere definito **significante**.

Il senso del messaggio costituito dal significato (in questo caso "*Attenzione: curva a destra pericolosa*") viene invece detto **significato**.

Il **segno** risulta dunque composto da un **significato** mediato da un **significante**.

LAVORIAMOCI SU...

Individua il **significante** e il **significato** dei seguenti **segni**.



SIGNIFICATO: _____
SIGNIFICANTE: _____



SIGNIFICATO: _____
SIGNIFICANTE: _____

Gli esempi fin qui analizzati sono comprensibili perché riferibili a **codice** ben preciso: quello della strada. Un codice è, infatti, di un **sistema di segni combinati e delle regole che vi sovrintendono**, su cui interviene un accordo a priori: un determinato gruppo sociale decide che nei segnali stradali la forma circolare indichi una prescrizione, il blu significhi obbligo, il rosso divieto, la forma triangolare pericolo ecc.

Quanto più un codice è condiviso, tanto più sarà estensibile a molti attori del processo comunicativo. Per esempio le caratteristiche dei cartelli del codice stradale sono comuni a molti Paesi occidentali. Ma attenzione: non in tutto e per tutto. Se viaggiate in Italia, un cartello direzionale verde vi farà entrare in autostrada, ma se in Francia non volete pagare il pedaggio dovrete seguire i cartelli direzionali blu, non quelli verdi... l'esatto contrario! Stranezze della comunicazione... o meglio codici simili, ma non uguali.

LAVORIAMOCI SU...

Prova a indicare almeno tre codici, oltre a quello stradale, di cui sei a conoscenza. Confronta poi i tuoi risultati con quelli del resto della classe e fate un elenco dei codici che siete riusciti a "scoprire"...

1. _____
2. _____
3. _____

QUANTI TIPI DI SEGNI ESISTONO?

SITUAZIONE 3:

Marina è ansiosa per il risultato del proprio esame di laurea e sta attendendo l'annuncio del risultato del proprio colloquio fuori dalla porta dell'aula magna dell'Università. Sente i commissari alzare il tono della discussione, ma non riesce a percepirne le parole esatte: Carlo, il fidanzato, che l'ha accompagnata e l'assiste premuroso, coglie dal tremito della sua mano la profonda agitazione che turba la ragazza. Lo sguardo amorevole di Carlo è motivo di consolazione per Marina, che si sente un po' rassicurata da ciò. Il profumo di sugo che sale dalla mensa fa ricordare a entrambi che è ormai quasi mezzogiorno: ma nessuno dei due ha molta fame, a causa della tensione. Marina scarta distrattamente una caramella, ma quando la mette in bocca il gusto che ne fuoriesce le fa rammentare che la menta non le è mai piaciuta.

Improvvisamente, mentre è assorta in questi pensieri, la porta dell'aula si apre: un tuffo al cuore, ma subito il volto sorridente del proprio relatore fa intuire a Marina che le cose sono andate bene...

Senza nemmeno aver pronunciato una parola i nostri due protagonisti si trovano in un contesto comunicativo piuttosto complesso, in cui numerosi segni si articolano e danno luogo a sensazioni, emozioni, convincimenti.

In primo luogo il bisbiglio dei commissari è foriero di emozioni, proprio in quanto reca in sé un messaggio, anche se esso non è chiaro, ma proprio per questo suscita l'attenzione spasmodica della povera candidata. Si tratta in questo caso di un **segno uditivo**.

La mano che trema è invece un **segno tattile** che Carlo percepisce immediatamente come un indicatore di agitazione della fidanzata.

L'espressione premurosa e lo sguardo amorevole di Carlo comunicano alla fidanzata un senso di sicurezza; così come ella è ancor più rassicurata, alla fine, dal sorriso del relatore: si tratta in entrambi i casi di **segni visivi**, che si percepiscono cioè attraverso la vista.

Il sapore della caramella è un **segno gustativo** che mette in moto una sorta di auto-comunicazione, la quale fa ricordare a Marina che la menta non le piace.

Infine, è un **segno olfattivo** a comunicare a entrambi che è ormai mezzogiorno: il tempo sta passando e il momento della... "sentenza" si avvicina.

Si può osservare, innanzitutto, che esistono diversi tipi di **linguaggio**: quello delle parole e delle loro combinazioni è forse il più importante e complesso, ma non l'unico; accanto al **linguaggio verbale**, infatti, esistono tanti altri modi di comunicare che non utilizzano le parole: uno sguardo, un gesto ecc. sono altrettanti atti comunicativi attinenti al cosiddetto **linguaggio non verbale**.

LAVORIAMOCI SU...

*Abbiamo quindi potuto constatare come esistano **tanti tipi di segni quanti sono i nostri sensi**, come riassunto nella seguente tabella: prova tu a completarla con degli esempi semplici e confronta i risultati con i tuoi compagni.*

SEGNO	SFERA SENSORIALE	ESEMPIO
SEGNO VISIVO	vista	
SEGNO Uditivo	udito	
SEGNO TATTILE	tatto	
SEGNO OLFATTIVO	olfatto	
SEGNO GUSTATIVO	gusto	

LAVORIAMOCI SU...

Ora prova a definire quali tipi di segno corrispondono a queste situazioni comunicative e quale significato hanno tali segni.

1. Sei triste e un amico ti dà una pacca sulla spalla:

SEGNO _____

SIGNIFICATO _____

2. Cecilia ha marinato la scuola: è stata scoperta da sua mamma e arrossisce:

SEGNO _____

SIGNIFICATO _____

3. Che profumo di rose! Finalmente, non ne potevo più dell'inverno!

SEGNO _____

SIGNIFICATO _____

4. Ho incontrato Giuseppe dopo dieci anni: ha un sacco di capelli bianchi!

SEGNO _____

SIGNIFICATO _____

5. Che buono questo panettone! Era un anno che non ne mangiavo più...

SEGNO _____

SIGNIFICATO _____

6. I due innamorati in due minuti si erano già scambiati tre carezze.

SEGNO _____

SIGNIFICATO _____

7. Il semaforo è rosso e tu non ti fermi? Sciagurato!

SEGNO _____

SIGNIFICATO _____

8. Prof., è suonata la campanella? Ci lasci uscire, per favore, o perderemo l'autobus...

SEGNO _____

SIGNIFICATO _____

LAVORIAMOCI SU...

Inventa una situazione comunicativa per ciascun tipo di segno.

VISIVO

UDITIVO

TATTILE

OLFATTIVO

GUSTATIVO

1.2 Gli elementi del processo comunicativo

SITUAZIONE 1:

Il professore ha chiesto chi vuole esporre oralmente una breve relazione sulla visita guidata effettuata a Verona martedì scorso: Marco che è molto preparato alza la mano per intervenire: sa che l'insegnante ci tiene particolarmente e a lui la città è piaciuta davvero.

In questo, come in ogni processo comunicativo, si possono riconoscere **sei elementi fondamentali**. Proviamo a individuarli assieme e impariamo a definirli.

1. Il professore in questo caso è *colui che invia il messaggio*, ovvero l'**emittente**
2. La classe (di cui Marco fa parte) corrisponde a *chi riceve il messaggio*, che può definirsi il **destinatario**.
3. Il *contenuto della comunicazione*, ovvero la richiesta di effettuare una relazione, costituisce il **messaggio** stesso.
4. L'*oggetto della comunicazione* è, in questo caso la visita guidata, si chiama **referente**.
5. Il **canale** attraverso cui avviene la comunicazione è il *veicolo usato per la comunicazione*: c'è sempre un canale e nell'esempio presentato è costituito dall'aria, attraverso si diffondono le onde sonore.
6. Nella situazione di classe illustrata il **codice** utilizzato è quello della lingua italiana: più in generale il codice è, come già abbiamo visto, il *sistema di segni* utilizzato e delle regole che vi sovrintendono.

LAVORIAMOCI SU...

Prova a definire i cinque elementi della comunicazione nelle seguenti situazioni.

1. Marco scrive a Walter: "Caro amico, oggi sono ben cinque anni che ci conosciamo, ma altrettanti che non ci vediamo: volevo sapere come stai e se pensi ancora alle vacanze trascorse assieme..."

EMITTENTE: _____

DESTINATARIO: _____

MESSAGGIO: _____

REFERENTE: _____

CANALE: _____

CODICE: _____

2. Un segnale sulla strada provinciale indica il limite di 90 km orari.

EMITTENTE: _____

DESTINATARIO: _____

MESSAGGIO: _____
REFERENTE: _____
CANALE: _____

CODICE: _____

3. "Pronto? Famiglia Rossi? Salve, sono Eugenio: è in casa Guglielmo? Avrei bisogno di parlargli: me lo può cortesemente passare?"

EMITTENTE: _____
DESTINATARIO: _____
MESSAGGIO: _____
REFERENTE: _____
CANALE: _____
CODICE: _____

4. Il cassiere passa il lettore ottico sull'etichetta apposta sul prodotto e il prezzo compare automaticamente sul display della cassa.

EMITTENTE: _____
DESTINATARIO: _____
MESSAGGIO: _____
REFERENTE: _____
CANALE: _____
CODICE: _____

5. Il padre si fece scuro in volto: per Guglielmo si stava preparando una severa ramanzina.

EMITTENTE: _____
DESTINATARIO: _____
MESSAGGIO: _____
REFERENTE: _____
CANALE: _____
CODICE: _____

6. Il sito del quotidiano locale riportava la notizia di un furto avvenuto nel supermarket di viale Roma.

EMITTENTE: _____
DESTINATARIO: _____
MESSAGGIO: _____
REFERENTE: _____
CANALE: _____
CODICE: _____

LAVORIAMOCI SU...

Verifica come in diverse situazioni, le comunicazioni cambino il loro significato: indicalo di volta in volta, individuando anche quale dei sei elementi della comunicazione è mutato.

1.1 Compra una rosa e *piantala* in giardino.

1.2 Siediti e *piantala*, per favore, che stai diventando noioso.

1.1 _____

1.2 _____

2.1 Ha preso il trancio di tonno e *l'ha messo al fresco*.

2.2 La polizia ha finalmente catturato quel pericoloso delinquente e *l'ha messo al fresco*.

2.1 _____

2.2 _____

3.1 Ho speso una cifra per quella vacanza al *mare!*

3.2 Mi aspetta un *mare* di guai, ne sono sicuro!

3.1 _____

3.2 _____

4.1 Hai suonato una *nota* in più...

4.2 L'insegnante non ne poteva più e gli mise una *nota* sul registro.

4.1 _____

4.2 _____

5.1 Devo *interrogarlo* per farlo confessare.

5.2 Devo interrogarlo perché ha poche valutazioni.

5.1 _____

5.2 _____

6.1 *L'hanno pizzicata* e si è lamentata per il forte dolore alla guancia

6.2 *L'hanno pizzicata* proprio mentre rubava la marmellata al supermercato.

6.1 _____

6.2 _____

BOOK