

## **2. Definire la comunicazione**

- 2.1 L'importanza della comunicazione:  
principesse sperdute e manuali incomprensibili
- 2.2 La teoria della comunicazione
- 2.3 Il canale
- 2.4 Il codice
- 2.5 Il testo
- 2.6 Uno scambio o un flusso?
- 2.7 La qualità della comunicazione

**C**on la parola “comunicazione” si indicano in italiano molte cose diverse tra di loro. Le definizioni da vocabolario o da enciclopedia mettono l’accento su concetti come:

- portare qualcosa a conoscenza di qualcuno;
- scambiare messaggi.

In queste definizioni si mettono a fuoco aspetti importanti della comunicazione. In sintesi, tutto ruota attorno a ciò che succede alle informazioni dopo che sono state prodotte.

Comunicare, infatti, non vuol dire semplicemente “trasferire informazioni”; vuol dire trasferire informazioni in modo che le informazioni arrivino a qualcuno che effettivamente ne prende conoscenza. Se si trasferiscono informazioni che nessuno riceverà mai, o che nessuno sarà mai in grado di interpretare, non si fa comunicazione. Un libro chiuso, che nessuno legge, contiene informazioni ma non comunica. In assenza di un lettore (o di qualcuno che almeno prenda in mano il libro, o lo veda) non si produce comunicazione.

La comunicazione classica, così come la intendiamo nel senso di scambio tra emittente e ricevente, presuppone non solo il messaggio, ma anche la relativa decodifica. Questo trasferimento inoltre non si svolge sempre in una sola direzione. Una domanda che rimane senza risposta non è uno scambio comunicativo completo: ne è solo un frammento. In molti casi per comunicare bene è necessario non solo emettere messaggi, ma riuscire a decifrare i messaggi di risposta di altri individui che partecipano allo scambio.

## **2.1 L’importanza della comunicazione: principesse sperdute e manuali incomprensibili**

Gli esseri umani hanno una vera spinta biologica verso la comunicazione, al punto di cercare un messaggio nascosto anche dove in realtà non c’è niente di simile: per esempio, nel volo degli uccelli o nella forma delle nuvole. Non comunicare, in presenza di un soggetto, è quindi impossibile, e le lingue naturali funzionano anche grazie a questa spinta. Tutti noi riusciamo infatti a estrarre un significato dalla normale conversazione proprio perché ci sforziamo di dare un senso a espressioni molto sintetiche (torneremo su questo concetto in diversi punti del manuale).

Nelle società contemporanee le persone vivono immerse in un mare di relazioni sociali e di comunicazione. Non è facile immaginarsi, per contrasto, una vita del tutto priva di comunicazione, in cui non si possano scambiare veri messaggi in nessuna forma, neanche in quella passiva di chi si colloca in silenzio davanti a un televisore. Eppure, come succede in molti altri casi, il valore della comunicazione si apprezza a fondo solo quando il tipo di comunicazione cui siamo abituati scompare all’improvviso.

A pochi lettori di questo manuale sarà capitato di trovarsi in un paese straniero, completamente sperduti, senza conoscere la lingua del posto. È proprio in situazioni simili, secondo numerosi esempi consacrati dalla letteratura mondiale, che si apprezza quanto sia importante per un essere umano poter anche solo parlare con gli altri. Nel *Decameron* l'attempato Antioco conquista la bellissima e sfortunata principessa Alatiel, passata da una terra sconosciuta all'altra, anche perché sa parlare la sua lingua:

il che molto a grado l'era, sì come a colei alla quale parecchi anni a guisa di sorda e di mutola era convenuta vivere, per lo non aver persona inteso né essa essere stata intesa da persona (II, 7, 80).

A tutti sarà però capitato di trovarsi - meno drammaticamente - di fronte a un manuale mal scritto o mal tradotto, o comunque incomprensibile. In situazioni del genere si prova, come minimo, un forte senso di frustrazione. Ci aspettavamo di ricevere informazioni, ma le informazioni non ci arrivano.

In alcuni casi sarà colpa nostra: non abbiamo interpretato bene le informazioni che ci sono state fornite. In altri casi sarà colpa dell'autore. La persona che ha scritto il testo conosceva l'informazione che ci serve ma non l'ha messa per iscritto. Oppure l'ha inserita, ma l'ha inserita male: in modo poco comprensibile, o in un punto in cui non andremo mai a guardare.

Indipendentemente dalle ragioni, comunque, in casi simili la comunicazione non funziona. Se avessimo di fronte l'autore, probabilmente non avremmo problemi a farci spiegare da lui quello che ancora non abbiamo capito. Però molti tipi di comunicazione caratteristici della società contemporanea non prevedono che l'autore sia presente per risolvere al volo i nostri dubbi e le nostre incertezze.

Come si affrontano problemi di questo genere, quando tocca a noi comunicare? Il fattore più importante è, naturalmente, l'esperienza. Quando si è costretti a spiegare qualcosa agli altri, dopo un certo periodo si diventa per forza di cose esperti di spiegazioni. Tuttavia, integrare l'esperienza pratica con qualche informazione più generale è di solito utile. Qualche nozione teorica sul funzionamento della comunicazione può permettere di ridurre i tempi di apprendimento e superare facilmente ostacoli che sembravano insormontabili.

## 2.2 La teoria della comunicazione

Di comunicazione si parla fin dalla nascita della cultura occidentale. Anzi, la comunicazione è stata studiata a fondo già dai Greci e dai Romani: molti concetti sviluppati nell'antichità a proposito della letteratura, della retorica e della grammatica sono tuttora alla base del nostro modo di affrontare questi argomenti.

La teoria moderna della comunicazione si fa tuttavia risalire a un'epoca più recente. A cavallo tra Ottocento e Novecento, la linguistica scientifica, gli studi

sul linguaggio dello svizzero Ferdinand de Saussure e le analisi dei formalisti russi hanno fornito contributi determinanti per la comprensione dei meccanismi che stanno alla base della comunicazione. Lo studio moderno di questi temi parte però con gli anni Quaranta del Novecento, e in particolare con il lavoro pionieristico di Claude Elwood Shannon.

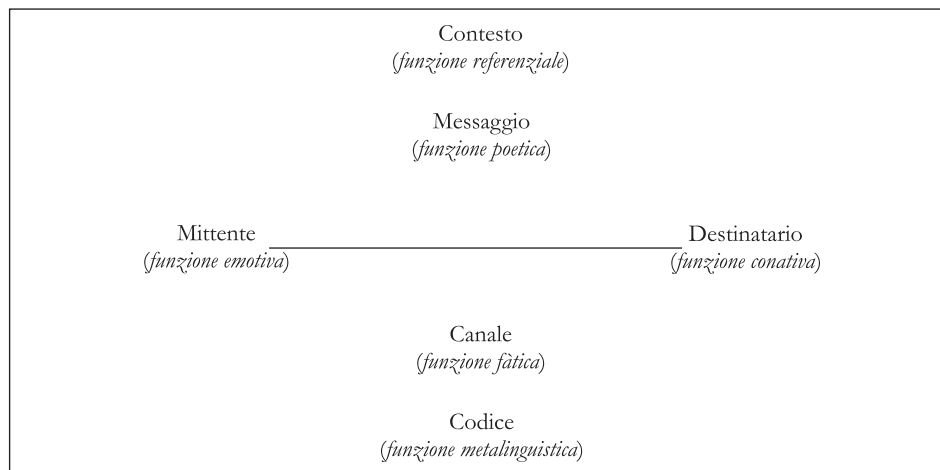
Cercando di creare una teoria matematica della comunicazione, Shannon (1948, poi riformulato in Shannon e Weaver 1983) elaborò infatti diversi concetti che oggi sono diventati di uso comune. Tra questi, per esempio, l'idea di "bit" come elemento minimo nella trasmissione di informazione. Shannon elaborò poi, cosa più rilevante dal nostro punto di vista, anche uno schema che descrive le diverse componenti della comunicazione (emittente, ricevente, canale di trasmissione...) e i problemi che possono disturbare il loro funzionamento.

Lo schema di Shannon è stato adattato alla comunicazione linguistica (e alla comunicazione umana in generale) dal linguista e semiologo russo Roman Jakobson, che presenta i sei elementi della comunicazione secondo il diagramma riportato in figura 2.1.

I sei elementi sono legati in questo modo: attraverso un determinato *canale* il *mittente* invia a un *destinatario* un *messaggio*. Il messaggio si riferisce a un *contesto* (cioè a una serie di informazioni) e deve essere formulato in un *codice* condiviso (almeno in parte) dal mittente e dal destinatario.

A ogni elemento Jakobson fa inoltre corrispondere una funzione. Quando un messaggio per esempio dice qualcosa sul mittente, ha una funzione "emotiva". Quando un messaggio parla di qualcosa di esterno agli altri elementi, ha una funzione "referenziale". In sintesi, le funzioni hanno questi ruoli:

- *funzione emotiva*: esprime l'atteggiamento del mittente (per esempio: esclamazioni, interiezioni ecc.);



**Figura 2.1** Elementi e funzioni della comunicazione secondo Jakobson (Jakobson 1966, pp. 185 e 191).

- *funzione referenziale*: si riferisce al contesto (le “informazioni” trasmesse dal messaggio);
- *funzione poetica*: concentra l’attenzione sul messaggio stesso (per esempio: poesie o slogan pubblicitari);
- *funzione fàtica*: controlla il funzionamento del canale della comunicazione (per esempio: gli “ah” o i “già” che si dicono ogni tanto durante una conversazione al telefono, per far capire all’interlocutore che siamo ancora in linea);
- *funzione metalinguistica*: si concentra sul codice (per esempio: le discussioni sul funzionamento di una lingua o sul modo in cui deve essere detta una determinata cosa);
- *funzione conativa*: mira ad agire sul destinatario (per esempio, per spingerlo a fare qualcosa; è una funzione particolarmente importante negli ordini, nelle preghiere ecc.).

I messaggi che hanno una funzione sola sono, naturalmente, molto rari<sup>1</sup>. Quasi tutti i messaggi reali svolgono più di una funzione contemporaneamente. Questo manuale, per esempio, interpretato come un messaggio unico, ha innanzitutto un orientamento metalinguistico (cioè, parla del modo in cui si comunica attraverso diversi linguaggi), ma ha anche un valore conativo (cioè, vorrebbe influenzare il comportamento dei lettori) e referenziale (in quanto fornisce informazioni su cose esterne al messaggio stesso). Giocano invece un ruolo minore la funzione emotiva, quella poetica e quella fàtica - che pure sono in un certo modo presenti, perché questo manuale fa comunque immaginare qualcosa sui suoi autori, e sui canali attraverso cui oggi passa la didattica, attirando ogni tanto l’attenzione sul modo in cui è scritto.

Alcuni elementi di questo schema meritano un commento più approfondito. Per gli scopi di questo manuale, in particolare, risultano importanti soprattutto:

- il canale (paragrafo 2.3);
- il codice (paragrafo 2.4).

Prima di passare a questi due elementi, tuttavia, è importante sottolineare un ultimo aspetto riguardante il messaggio.

Adottando un differente punto di vista, i messaggi possono essere classificati anche distinguendo una funzione “connotativa” da una funzione “denotativa”. La seconda è il trasferimento di informazioni vero e proprio. La prima, cioè la funzione “connotativa”, è tutto quello che è collegato indirettamente al messaggio. Quando parliamo di “mamma” facciamo infatti riferimento alla stessa entità che possiamo chiamare “madre”; ma le due parole, che dal punto di vista deno-

<sup>1</sup> I messaggi in cui prevale la funzione “fàtica” sono tuttavia spesso puri: hanno solo il compito di controllare che il canale di comunicazione sia ancora attivo.