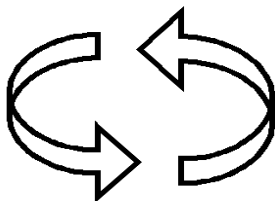


LA PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE UMANA

secondo la Scuola di Palo Alto: Paul Watzlawick, Janet Beavin, Don Jackson (1967)

PRAGMATICA: dal greco “pragma”, ossia “cosa”, “fatto”. In questo contesto indica la comunicazione intesa nel suo aspetto pratico, cioè le influenze della comunicazione – nella fattispecie, della comunicazione interpersonale – sul comportamento delle persone.

PREMESSA: LA TEORIA DEI SISTEMI. – Un *sistema* si può definire come un insieme organico di elementi semplici in relazione tra loro. Nel caso della comunicazione interpersonale abbiamo già visto quali siano questi elementi: l'emittente, il ricevente, il messaggio ecc., e in che modo essi possano trovarsi in relazione (verbale, non verbale). Ogni elemento di un sistema ha il suo significato nell'ambito del sistema stesso; non ha senso tenere presente un elemento singolo se lo si stacca dal suo sistema. Quindi interpreteremo la comunicazione interpersonale nel suo complesso, non solo a partire dai suoi elementi singoli.



Adesso si tratta di esaminare concretamente le dinamiche della comunicazione interpersonale, cioè quelle “regole di base” che vi si possono osservare. Prima di tutto è necessario però tenere presente che essa è un sistema *circolare*. Sia perché nella comunicazione interpersonale non ci sono ruoli fissi, ma l'emittente diventa a sua volta ricevente e viceversa, influenzandosi a vicenda; sia perché non ci sono né un vero e proprio inizio, né una vera e propria fine. Infatti noi non smettiamo mai di comunicare: ogni nostro atto può comunicare qualcosa.

I CINQUE ASSIOMI DELLA SCUOLA DI PALO ALTO

“Assioma” = “principio essenziale”. Con questo termine Watzlawick, Beavin e Jackson hanno indicato quelle proprietà semplici della comunicazione interpersonale, sarebbe a dire quelle caratteristiche che si riscontrano in generale nella vita di relazione tra gli esseri umani.

PERCHÉ È UTILE CONOSCERE QUESTI CINQUE ASSIOMI?

Perché aiutano a comprendere meglio le dinamiche che avvengono quando le persone comunicano tra loro, in modo da ottenere due importanti risultati:

- 1) formulare una comunicazione efficace;
- 2) evitare i fraintendimenti e le incongruenze.

PRIMO ASSIOMA: “NON SI PUÒ NON COMUNICARE”.

Ogni nostra parola, ogni nostro gesto o azione, persino la posizione del nostro corpo, indicano sempre qualcosa, quindi sono essi stessi comunicazione. Infatti, ogni nostro comportamento è comunicazione. Anche quando non vogliamo comunicare, lo comunichiamo: con il silenzio, con l'inattività, con l'allontanamento.

Questo assioma costituisce la base su cui si sviluppano tutti gli altri, essendo la condizione più generale in assoluto delle relazioni tra le persone.

SECONDO ASSIOMA: “OGNI COMUNICAZIONE HA UN ASPETTO DI CONTENUTO E UN ASPETTO DI RELAZIONE DI MODO CHE IL SECONDO CLASSIFICA IL PRIMO ED È QUINDI METACOMUNICAZIONE”.

Abbiamo visto che ogni comunicazione consiste essenzialmente nell'invio di un messaggio da un emittente. Oltre al *contenuto vero e proprio* del messaggio, però, l'emittente manda anche dei “sotto-messaggi”, dei “meta-messaggi” (dal greco “meta”=oltre), ossia dei messaggi complementari, che caratterizzano la *relazione* tra l'emittente al ricevente, secondo il punto di vista dell'emittente.

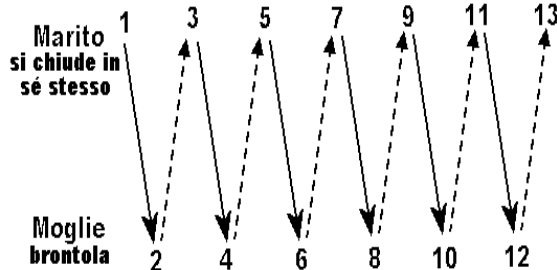
ESEMPIO: Un capufficio dice alla segretaria: “Batti a macchina quella lettera, sbrigati!”. Il messaggio principale, di contenuto, è: “Batti velocemente quella lettera a macchina”, mentre quello di relazione è: “Sono io il capo, quindi io comando e tu agisci”; oppure: “Stai sempre a perdere tempo, devi essere più efficiente”. Questo perché, secondo il capufficio, è lui a comandare e si può permettere di essere autoritario con lei; oppure, nell'altro caso, perché ritiene che la segretaria sia una perditempo.

Quindi l'aspetto di relazione è ciò che *classifica* l'aspetto di contenuto, cioè gli dà il significato generale; in altre parole, rappresenta il contesto della comunicazione, ma così come viene percepito dall'emittente. Pertanto esso va *oltre* il semplice contenuto; per questo si parla di *metacomunicazione*.

(Questa esigenza di definire la relazione tra i comunicanti è particolarmente evidente quando ci sono difficoltà relazionali: “lei non sa chi sono io”, “dovresti essere...”, “mettiamo le cose in chiaro: io..., mentre tu...”. In una relazione che funziona senza intoppi si è più attenti al contenuto; in una che presenta problemi, i comunicanti sono troppo intenti a definire i ruoli tra di loro per preoccuparsi dei contenuti, quindi la loro comunicazione risulta inefficace.)

TERZO ASSIOMA: “LA NATURA DI UNA RELAZIONE DIPENDE DALLA PUNTEGGIATURA DELLA SEQUENZA DI RELAZIONE TRA I COMUNICANTI”.

Nell'insieme di una relazione comunicativa, i comunicanti inseriscono una serie di *interventi* che riflettono la loro interpretazione soggettiva dei messaggi. Essi intervengono nel processo comunicativo e lo dirigono, con una funzione simile al modo in cui la *punteggiatura* determina lo scorrere di un testo scritto. In altri termini, il punto di vista dei comunicanti sul contesto in cui si trovano determina non solo i messaggi (come nel secondo assioma), ma anche il modo in cui la comunicazione stessa si svolge e si sviluppa.



ESEMPIO: Un marito e una moglie che litigano. Il marito si chiude passivamente in sé stesso per difendersi dalla moglie che brontola e lo critica; la moglie a sua volta critica il marito e brontola perché lui si chiude in sé stesso e rifiuta il dialogo. Entrambi sono vittima di una visione distorta della realtà. La loro interazione si limita a oscillare tra la chiusura di lui e l'aggressione di lei, in un circolo vizioso che può andare avanti all'infinito, in quanto la punteggiatura è sempre la stessa.

QUARTO ASSIOMA: “GLI ESSERI UMANI COMUNICANO SIA CON IL MODULO NUMERICO CHE CON QUELLO ANALOGICO”.

La distinzione tra *linguaggi numerici* e *linguaggi analogici* riprende, in sostanza, quella tra linguaggi verbali e linguaggi simbolici e non verbali.

Un linguaggio numerico si basa su una logica astratta e convenzionale: i linguaggi verbali, appunto, fanno uso di parole, cioè di termini astratti e convenzionali, che si legano assieme in base a regole ben definite e piuttosto rigide – la sintassi, l'ortografia ecc. I linguaggi numerici sono in grado di descrivere adeguatamente la realtà, per cui sono particolarmente adeguati per trasmettere conoscenze e comunicare informazioni. Però non riescono a dare adeguatamente il senso della relazione interpersonale, proprio perché sono linguaggi astratti, “freddi”. Sono quindi più legati al contenuto dei messaggi.

Al contrario, i linguaggi simbolici e non verbali non sono in grado di esprimere significati complessi, e hanno un forte grado di *ambiguità* – es. il pianto può essere di dolore, di gioia o di rabbia; si può sorridere per comunicare allegria, ma anche ironia e disprezzo. La loro importanza sta invece nel fatto che sono una diretta espressione delle nostre emozioni, per cui hanno un ruolo fondamentale nello stabilirsi della relazione stessa tra i comunicanti, oltre il contenuto vero e proprio. Perciò riguardano essenzialmente la metacomunicazione.

Può anche succedere che i due moduli si sovrappongano, per esempio nel caso dei giochi di parole o delle battute di spirito.

QUINTO ASSIOMA: “TUTTI GLI SCAMBI DI COMUNICAZIONE SONO SIMMETRICI O COMPLEMENTARI, A SECONDA CHE SIANO BASATI SULLA UGUAGLIANZA O SULLA DIFFERENZA”.

Le relazioni comunicative possono anche essere *simmetriche* o *complementari*, a seconda che tra i comunicanti vi sia un rapporto paritario o di superiorità/inferiorità.

Nel primo caso i comunicanti si considerano su di uno stesso piano, per cui possono collaborare assieme o porsi in competizione: quindi si trovano in posizioni simmetriche gli uni rispetto agli altri.

Nel secondo caso invece essi si considerano su livelli diversi, per cui vi sono relazioni tra posizioni superiori e posizioni inferiori: allora può esserci integrazione se la loro relazione è funzionale, squilibrio se diventa problematica. Questa condizione si definisce di complementarietà.

ESEMPIO: Un marito e una moglie che lavorano nello stesso ospedale, lui come primario e lei come caposala. Nella vita privata sono entrambi sullo stesso piano, sul lavoro invece lui si trova su un livello superiore e lei su uno inferiore.

La funzionalità di queste relazioni è determinata dalla loro *elasticità* (per cui si hanno collaborazione e integrazione) o dalla loro *rigidezza* (che causa competizione e squilibrio). Un esempio di scambio complementare squilibrato lo abbiamo visto nel terzo assioma: il marito, evitando lo scontro con la moglie, si pone in una posizione di inferiorità, ma così facendo la moglie interpreta il suo comportamento come un segno di superiorità e lo aggredisce, facendolo sentire ancora più inferiore, e ribadendo la sua superiorità sul marito; e così via. Ognuno dei due si irrigidisce nella propria posizione.