

## 2. Tipi di segni.

### Teoria.

Per un primo inquadramento teorico del tema della comunicazione (verbale e non) sarà opportuno iniziare col chiarire che cosa si intende col termine *comunicazione*, e quali differenze vi sono fra tipi diversi di 'segni'. Si parla genericamente di 'comunicazione' ogni qualvolta vi sia un elemento percepibile con i sensi – un suono, un'immagine, un odore, ... – tale da trasmettere a chi lo percepisca una informazione: cioè, ogni qualvolta vi sia un significante associato ad un significato. Questa accezione comune è troppo vasta: è più opportuno distinguere i casi in cui il 'segno' è prodotto intenzionalmente da qualcuno per comunicare qualcosa a qualcun altro, dai casi in cui qualcuno 'interpreta' come dotati di significato elementi qualsiasi, prodotti non intenzionalmente, o non prodotti da alcuno. Le opinioni teoriche sul concetto di 'comunicazione' sono, in verità, tutt'altro che univoche<sup>3</sup>; ma, tralasciando le possibili discussioni, pare a noi che convenga parlare di 'comunicazione' solo nel primo caso citato, implicante non solo due partecipanti, chi invia il messaggio e chi lo riceve (emittente e rice-

MONICA BERRETTA

LINGUISTICA ED

EDUCAZIONE LINGUISTICA

(EINAUDI, 1977)

vente), ma anche l'intenzionalità comunicativa da parte dell'emittente.

Se per es. un paziente dice al suo medico *Ho la febbre*, oppure gli indica con un gesto la colonnina del mercurio nel termometro, si tratta di comunicazione; ma se è il medico che semplicemente constata, al tatto o col termometro, una temperatura corporea elevata nel paziente, non si ha 'comunicazione', ma semplice passaggio di informazione fra l'una e l'altra persona. Nel primo caso si ha un 'messaggio' vero e proprio (frase, gesto, o simili); nel secondo quello che potremmo chiamare un 'elemento significativo', non prodotto intenzionalmente a fini comunicativi, ma tale da veicolare un'informazione (in pratica, qualsiasi dato dell'esperienza a cui un interprete può attribuire un significato).

Sia nel caso della comunicazione vera e propria, sia nel caso del 'passaggio di informazione', si dovrà inoltre tenere conto della corretta interpretazione del ricevente o dell'interprete come condizione per la buona riuscita dell'atto di comunicazione o del passaggio di informazione medesimi. Abbiamo cioè quattro possibilità<sup>4</sup>: 'comunicazione riuscita', se c'è intenzionalità nell'emittente, e corretta interpretazione nel ricevente; 'comunicazione fallita', se c'è intenzionalità nell'emittente, ma il ricevente non interpreta correttamente il messaggio; 'passaggio di informazione riuscito' se non c'è intenzionalità, ma l'interpretazione è corretta; 'passaggio di informazione fallito' se non c'è intenzionalità, e l'interpretazione è sbagliata.

Passiamo ora ad analizzare i diversi possibili 'segni' attraverso cui si realizzano passaggio di informazione e atto di comunicazione.

Il termine *segno* si usa di solito per indicare qualsiasi associazione fra un dato percepibile ed un concetto (un significante ed un significato)<sup>5</sup>; ma tale accezione comune è troppo generica: in base ad essa, le nuvole sono 'segno' di pioggia, la febbre 'segno' di malattia, delle orme per terra 'segno' di passaggio, delle tracce nerastre di gomma sull'asfalto 'segno' di frenata brusca, e così via.

Questa ampia categoria riunirebbe anche quegli elementi che abbiamo or ora esclusi dall'ambito della comunicazione, perché non intenzionali: occorre introdurre una qualche distinzione interna più rigorosa.

I criteri in base ai quali si possono suddividere i 'segni' sono molti (ferma restando ancora l'accezione ampia di 'segno' come «associazione di un significato ed un significante»); fra gli altri, i seguenti:

- a) la 'sostanza dell'espressione', cioè la 'materia' che costituisce il significante: in base ad essa si possono distinguere i segni in 'vocali', 'gestuali', ecc.<sup>6</sup>;
- b) il senso sotto cui cade la sostanza dell'espressione, che permette di distinguere segni 'acustici', 'visivi', 'tattili', ecc.: questa classificazione ha una certa importanza, per la sua correlazione con le possibilità di utilizzazioni dei segni in situazioni diverse (in alcune situazioni la vista è impedita, ma non l'udito; in altre, viceversa; ecc.);
- c) la sorgente del segno, che può essere costituita da oggetti inorganici (naturali o artificiali), o da esseri animati (uomo o animali)<sup>7</sup>;
- d) alla natura del segno, a seconda che sia naturale (basato su relazioni naturali intercorrenti fra i fenomeni) o artificiale<sup>8</sup>;
- e) alla funzione prevalente, referenziale o poetica, che porta alla distinzione fra segni 'tecnico-logici' e segni 'estetici' (per es., la fotografia da documento d'identità opposta alla foto d'arte; ecc.)<sup>9</sup>;

Benché tutti questi criteri portino a classificazioni e riflessioni interessanti, quelli che a noi sembrano più rigorosi, e che seguiremo qui<sup>10</sup>, sono invece legati a:

- l'intenzionalità o non del 'segno';
- il tipo di rapporto che c'è tra il significante e il significato che costituiscono il segno.

In base al primo elemento, possiamo costituire una prima categoria raggruppante i 'segni' non intenzionali, quali quelli sopra citati (nuvole, febbre, orme, ecc.), che

sono detti indici o indizi – o anche ‘sintomi’ –. Gli indici sono caratterizzati da un rapporto interno, di tipo naturale, tra significato e significante (per es., il rapporto causa-effetto: il passaggio di una persona è la causa, e insieme il significato, delle orme, che costituiscono il significante, la parte materialmente percepibile del segno). Si tratta di segni motivati: quando tra significato e significante vi è un rapporto interno – non convenzionale, non stabilito dagli utenti – si parla infatti di ‘motivazione’ dei segni; mentre quando tale rapporto è esterno – convenzionale, stabilito dagli utenti – si parla di ‘arbitrarietà’<sup>11</sup>.

Gli indici o indizi, normalmente non intenzionali, possono anche essere usati intenzionalmente: per es., un emittente può sfruttare il legame interno, naturale, tra uno sbadiglio (significante) e la stanchezza o noia (significato) per produrre un ‘segno’ intenzionale atto a comunicare al ricevente la propria stanchezza o noia; nello stesso modo si può utilizzare il legame naturale fra fumo (significante) e fuoco (significato), per segnalare a distanza la presenza di un essere umano, che quel fuoco ha acceso. Usiamo chiamare segnali tali ‘segni’, motivati naturalmente come gli indici, ma intenzionali<sup>12</sup>.

Un'altra categoria di segni motivati, cioè aventi un rapporto interno tra significante e significato, è quella dei disegni, dei quadri, delle fotografie, dei diagrammi, e simili: in questi casi il rapporto intrinseco tra i due piani del segno è dato da un'analogia fra le loro strutture formali. Per es., la rappresentazione mediante una curva, ottenuta utilizzando assi cartesiani, dell'andamento della temperatura in un dato lasso di tempo è il significante di un ‘segno’, legato internamente al rispettivo significato per la sua specifica forma. Il ritratto di una persona rimanda a quella medesima persona (o all'immagine mentale che se ne ha), suo significato, per la forma globale, la forma degli elementi componenti, e la loro distribuzione o organizzazione relativa. C'è un rapporto ‘imitativo’ tra le due facce del segno: il significante ‘imita’ il significato. Chiamiamo icone questi segni intenzionali con

motivazione analogica. Una statua, una carta geografica, una mappa, un planisfero, un mappamondo, un grafico, una registrazione su nastro o disco, una armonia imitativa verbale (per es. il famoso verso virgiliano *quádrupedánte putrém sonitú quatit úngula cámpum*), una onomatopea (es. *sussurrare, tartagliare, chicchirichi*, ecc.), sono tutti esempi di icone: benché molto diversi tra loro, hanno in comune il tipo particolare di rapporto tra significante e significato<sup>13</sup>.

Il termine segno, in accezione stretta, è riservato ai segni non solo intenzionali, ma anche arbitrari, non motivati: cioè, solo ai segni in cui il legame tra significato e significante sia stabilito dagli utenti, esterno, convenzionale. Così, per es., i suoni che al telefono indicano «linea libera» o «linea occupata», le strisce per «attraversamento pedonale», il cartello stradale indicante «dare la precedenza», e simili. Questa pare essere la categoria di ‘segni’ avente fra tutte l'importanza maggiore, in relazione alla vita sociale dell'uomo.

Una categoria intermedia fra i segni in senso stretto, come li abbiamo ora definiti, e i ‘segni’ motivati, è costituita dai simboli culturali, quei ‘segni’ che gli utenti, all'interno di ciascuna cultura, considerano motivati, non convenzionali. Così sono per noi, ad es., il nero per il lutto, il teschio per la morte, la colomba per la pace, e simili. Ma se si esce dai limiti della nostra cultura diventa evidente come anche tali ‘segni’ siano arbitrari, nel senso che non c'è, in essi, alcun legame interno tra significante e significato: il lutto potrebbe essere (ed è) indicato con altri colori, ed il nero, come il teschio, possono avere altri significati; la colomba può essere in realtà un animale molto aggressivo; ma ciò non toglie, come dicevamo, che gli utenti sentano questi simboli come motivati: cioè, sentano il nero come colore intrinsecamente «luttuoso», il teschio come connesso inevitabilmente con la morte, la colomba come animale pacifico per eccellenza, ecc. Diremo quindi che i simboli hanno una motivazione ‘culturale’: fondata sulla cultura di un gruppo umano, e valida solo all'interno di quella cultura<sup>14</sup>.

I segni linguistici rientrano – con delle particolarità loro specifiche, che esploreremo piú avanti (II.4) – nella categoria dei segni nel senso pieno del termine, in quanto intenzionali ed arbitrari (a parte casi particolari, come quello delle onomatopoeie, già citate fra le icone).

Si noti, fra parentesi, che lo schema qui delineato non ha alcun valore assoluto: è solo una proposta di classificazione, di ‘messa in ordine’ di quel certo caos concettuale e terminologico che si ritrova nella corrente letteratura semiologica, e, soprattutto, per quanto ci riguarda, nei testi scolastici che tentano di affrontare l’argomento.

Come condizione *sine qua non* per la ‘buona riuscita’ di ogni atto di comunicazione abbiamo posto il fatto che il ricevente interpreti correttamente il messaggio inviato dall’emittente: è necessario dunque, ovviamente, che entrambi conoscano il segno o i segni di cui è costituito il messaggio.

Diremo, meglio, che quel che è essenziale ai fini della comunicazione non sono i significanti in sé, e nemmeno i significati in sé, quanto le associazioni fra i significanti ed i significati: il codice.

Un codice<sup>15</sup>, nell’accezione tecnica del termine, è in generale una lista ordinata di associazioni fra due insiemi di elementi; un codice comunicativo, o semiologico, sarà in particolare un codice che mette in relazione dei significanti (dei dati percepibili) con dei significati (dei dati non percepibili: concetti, idee, o simili), e viene usato, appunto, per comunicare.

Nella situazione piú semplice, le relazioni che un codice può istituire fra gli elementi appartenenti a due diversi insiemi sono biunivoche: ovvero, ad ogni elemento del primo insieme corrisponde uno ed un solo elemento nel secondo insieme, e viceversa. In questo caso, il codice si dice ‘inequivoco’; ‘equivoco’ sarà invece ovviamente un codice in cui a ciascun elemento del primo insieme ne può corrispondere piú d’uno nel secondo insieme; e/o viceversa<sup>16</sup>. Il codice che nella nostra cultura lega i segni grafici rappresentanti i numeri ai numeri medesimi (1 = «uno», 2 = «due», ..., 10 = «dieci», ecc.) è un esempio di

codice inequivoco. Le lingue naturali sono invece codici equivoci in tutte le ‘direzioni’: in esse sono infatti frequenti i casi di polisemia e di omonimia (un significante rinvia a piú significati), nonché di sinonimia (piú significanti rinviano ad un solo significato).

I rapporti fra significanti e significati possono essere inoltre complicati dalla formazione dei codici cosiddetti ‘secondari’, che si hanno quando i significanti di un codice diventano i significati di un altro codice ulteriore (secondario, appunto). Molti sistemi di segni artificiali costruiti dall’uomo per sostituire il codice-lingua funzionano appunto in questo modo: si costruiscono dei significanti ulteriori (gesti, puntini, numeri, segni con bandierine, ecc.) che sostituiscono le parole o le lettere dell’alfabeto – insomma, i significanti – della lingua, che diventano così i ‘significati’ del codice secondario. Ma ovviamente, dal punto di vista teorico, qualsiasi codice può essere utilizzato per la costruzione di un ulteriore codice ‘secondario’: anche se di solito è la lingua che per le sue caratteristiche peculiari – v. piú avanti, pp. 72 ss. – meglio si presta per la costruzione di altri codici di largo impiego.

Considerando ancora la lingua in quanto codice, possiamo notare la formazione, oltre che di codici secondari, anche di ‘sottocodici’<sup>17</sup>. Di questa nozione parleremo piú diffusamente trattando delle varietà della lingua (pp. 92 ss.); vedremo allora che si tratta di varietà caratterizzate da lessici particolari, specializzate per condurre discorsi su argomenti settoriali. In un sottocodice si hanno delle correlazioni, o corrispondenze, significante/significato ‘in piú’ rispetto al codice lingua: infatti quel vocabolario specializzato che lo caratterizza è formato o da parole che non esistono nella lingua comune (nel codice-lingua, si può dire) – come per es. *epitelioma* o *glomerulonefrite* nella lingua della medicina –, o da parole che già esistono nel codice, ma con un significato diverso – come per es. *amabile* che ha un significato nella lingua comune, ed un altro in enologia –. Nel primo caso vengono aggiunti al codice di base, la lingua, nuovi significanti e nuovi significati; nel secondo, vengono aggiunti solo nuovi signifi-

ficati; ma, comunque, si tratta sempre di corrispondenze 'in piú', come s'è detto, rispetto al codice di base.

### Applicazioni.

Vediamo ora qualche accenno alle applicazioni didattiche che la materia suesposta può avere, in relazione agli obiettivi accennati nell'*Introduzione*. Cominciamo con l'osservare la trattazione che dell'argomento «comunicazione» viene fatta in alcune grammatiche d'italiano per le medie inferiori: solo un'occhiata rapida ad alcuni testi fra i sempre meno rari (cfr. persino Moretti-Consonni, nell'ed. 1974) che oggi entrano nel merito, tanto per farsi un'idea del materiale già disponibile a questo proposito. Prendiamo in esame quattro testi: Tritto 1973, Simone 1973a, Berruto *et alii* 1976, e Telmon-Peyronel 1976<sup>18</sup>. Essi presentano il seguente contenuto:

Tritto 1973:

- convenzionalità delle «segnalazioni», in sistemi di comunicazione non linguistici (esempi: messaggi indiani, codice internazionale di emergenza terra-aria, codice stradale);
- come avviene la comunicazione: mittente - messaggio - ricevente; codice (definito solo come «sistema di segni convenzionali»);
- convenzionalità delle lingue;
- come avviene la comunicazione linguistica: codice - parlante - messaggio - ascoltatore;

Simone 1973a:

- povertà semantica del linguaggio animale (esempio: tentativi di insegnare alle scimmie linguaggi vocali o gestuali);
- onnipotenza semantica del linguaggio umano;

Berruto *et alii* 1976:

- i segni (esempi dalla vita quotidiana dell'uomo);
- forma (= significante) e significato dei segni;
- messaggio come «trasmissione di segni»;
- codice come «insieme delle regole che uniscono la forma e il significato dei segni»;
- doppia articolazione e onnipotenza semantica della lingua;

Telmon-Peyronel 1976:

- il comunicare come necessità (esempi della vita quotidiana dell'uomo, con accenno anche agli animali);
- specificità del linguaggio umano (doppia articolazione e onnipotenza semantica, convenzionalità, linearità... solo accenni).

Altre grammatiche poi, oltre a queste, riportano lo schema base della comunicazione (emittente - messaggio - ricevente; codice), insistendo in genere su esempi tratti dal mondo umano, di linguaggi artificiali. Evidentemente, ha avuto molta influenza anche sui testi scolastici il famoso passo in cui Saussure 'battezza' la nuova scienza: «La lingua è un sistema di segni esponenti delle idee e, pertanto, è confrontabile con la scrittura, con l'alfabeto dei sordomuti, i riti simbolici, le forme di cortesia, i segnali militari ecc. ecc. Essa è semplicemente il piú importante di tali sistemi. Si può dunque concepire una scienza che studia la vita dei segni nel quadro della vita sociale [...] noi la chiameremo *semiologia*»<sup>19</sup>.

Ma a parte le radici scientifiche delle scelte operate dagli autori, in linea di massima possiamo dire che nessuna delle trattazioni viste ci sembra sufficiente: non solo vi sono difetti puntuali, come il mancato accenno al problema dell'intenzionalità della comunicazione, o una terminologia non univoca, ma in generale l'attenzione prestata all'argomento non è adeguata all'importanza che crediamo vada ad esso attribuita.

Un curriculum completo sulla 'comunicazione' potrebbe a nostro avviso, o forse dovrebbe, comprendere, nell'ordine (per la parte iniziale che qui ci interessa):

- a) L'osservazione dell'importanza della comunicazione per la vita dell'individuo (spunti possibili: nella vita degli animali, il rapporto tra madre e piccoli; nella vita dell'uomo, il comportamento dei neonati e la loro dipendenza dagli adulti; ecc.).
- b) L'osservazione della correlazione fra vita sociale e comunicazione (spunti possibili: il comportamento degli animali all'interno di gruppi - «piú un animale è sociale, cioè piú deve competere con gli altri della sua specie o dipendere dalla loro cooperazione per il proprio benessere e la propria sopravvivenza, tanto piú deve essere comunicativo»<sup>20</sup> -; la vita dell'uomo nelle società primitive, e nella società moderna; ecc.).
- c) La messa in rilievo dell'esistenza di molti modi diversi di comunicare: movimenti, odori, gesti, espressioni del

viso, ecc. – ivi compresa l'utilizzazione dello spazio – (spunti possibili: ancora la comunicazione animale – insetti, pesci, uccelli, mammiferi... cfr. Lorenz, Tinbergen, Mainardi<sup>21</sup>, ecc. –; analisi del comportamento umano in situazioni diverse – aspetti non verbali delle interazioni faccia-a-faccia; comportamento degli individui nei gruppi; ecc. ecc.).

- d) L'enucleazione del concetto di 'segno' e la sua definizione come associazione di un significante e un significato (con esempi tratti dalla comunicazione non artificiale, o almeno non solo artificiale, se possibile).
- e) La messa in rilievo dell'importanza dell'intenzionalità nella comunicazione (distinzione fra 'comunicazione' vera e propria e 'passaggio di informazione'; enucleazione dei concetti di 'emittente', 'messaggio', 'ricevente', nella comunicazione umana).
- f) L'enucleazione del concetto di codice (spunti possibili: esempi di codici artificiali, quali l'elenco del telefono, le istruzioni di lavaggio sui capi d'abbigliamento, la segnaletica stradale d'ogni tipo, ecc.).
- g) L'osservazione del rapporto che nei segni v'è tra significante e significato, per enucleare la nozione di 'convenzionalità' e 'non-convenzionalità' dei segni stessi.

Questa traccia di lavoro – basata su nostre positive esperienze – potrebbe costituire il nucleo di partenza per un 'programma' di riflessione sulla lingua: a nostro avviso è già attuabile nel primo anno di scuola media inferiore. Si noterà che abbiamo escluso una trattazione troppo teorica ed astratta degli argomenti – pur senza rinunciare ad una certa 'sistematicità' logica nella progressione –, insistendo piuttosto sull'aspetto della motivazione del lavoro: motivazione 'esterna' (elaborazione di un quadro di base su cui inserire il discorso sulla lingua) e motivazione 'interna', degli allievi (la vita degli animali e il 'comportamento comunicativo' dei ragazzi stessi sono fra gli spunti migliori, a questo scopo).

### 3. Altri aspetti della comunicazione.

Teoria.

Per completare la parte più strettamente 'semiologica' di questo capitolo, passiamo ora ad esaminare alcuni

aspetti e problemi relativi alla comunicazione in generale, cui non abbiamo ancora fatto cenno.

Riprendiamo lo schema base della comunicazione: esso comprende un emittente, uno o più riceventi<sup>22</sup>, ed un codice che permette la formulazione ('codificazione') e la comprensione ('decodificazione') di un messaggio (un elemento percepibile che trasmette un'informazione). Tale schema, pur integrato dai concetti di 'canale' (ciò che permette al messaggio di passare dall'emittente al ricevente) e di referente (ciò di cui si parla), risulta ancora troppo semplice.

Occorre tener conto, in primo luogo, del cosiddetto *feed-back* o 'retroazione'. È questo il termine tecnico con cui si indica qualsiasi ritorno dell'informazione emessa sull'emittente, in modo tale che questi possa controllarla: è un concetto preso a prestito dalla cibernetica, dove indica appunto i meccanismi di autocontrollo delle macchine (cervelli elettronici, calcolatori) sui processi da esse stesse svolti. Nella comunicazione verbale umana costituisce per esempio già *feed-back* il fatto che l'emittente può, di solito, udire la propria voce (o leggere quanto sta scrivendo), e quindi tenere sotto controllo il messaggio che invia. Il tipo di *feed-back* che qui più ci interessa, tuttavia, è quello dato da momentanei scambi di ruoli tra emittente e ricevente: quando il ricevente di un messaggio a sua volta comunica rispondendo, facendo domande, criticando, discutendo, ecc., questo permette all'emittente di verificare che l'informazione trasmessa sia stata recepita: e ciò è particolarmente vero e importante nella comunicazione educativa (scuola, ecc.).

Il *feed-back* è tanto più indispensabile quanto più il passaggio dell'informazione è soggetto a disturbi, i cosiddetti 'rumori' (Rumore) può indicare un disturbo del canale fisico: se il canale è vocale-auditivo, può trattarsi di un rumore reale nel senso non tecnico del termine, di qualsiasi origine (una radio dal volume troppo alto, il rumore del traffico, le voci di altre persone, ecc. ecc.), oppure di un disturbo dell'emittente o della sorgente (per es. voce rauca, microfono o altoparlante non ben funzionante, ecc.) o del ricevente (per es., difetti d'udito).

Ogni tipo di canale fisico, come ha sue caratteristiche specifiche nel senso delle possibilità di comunicazione che offre, così è soggetto a 'rumori' suoi specifici: per es. l'oscurità è un 'rumore' se il canale è visivo, non lo è se il canale è vocale-uditivo; e così via. I disturbi della comunicazione possono anche essere originati non dalla natura fisica del canale, ma da altri aspetti di questo, che possiamo etichettare come 'psicologici': la mancanza di attenzione del ricevente, la sua non buona disposizione verso l'interlocutore, e simili, costituiscono altrettanti fattori di 'rumore'.

Il 'rumore' porta ad una perdita di informazione<sup>21</sup>: essa non giunge o giunge solo parzialmente, in modo errato, al ricevente. Un meccanismo che permette di ovviare almeno parzialmente a questi inconvenienti è la ridondanza, la ripetizione dell'informazione. Costituiscono per es. fattori tipici di ridondanza della comunicazione verbale umana il dire più volte la stessa cosa in modi diversi, lo spiegare, il ripetere, il portare esempi, ecc. (ed anche il ricorrere all'ausilio della comunicazione non verbale).

Ma, per quanto riguarda la lingua, si hanno già all'interno del codice regole che implicano ridondanza nei messaggi: per es., quando la 'marca' del numero e del genere è ripetuta più volte in una frase, nell'articolo, nell'aggettivo, nel nome, nel verbo,... si ha ridondanza: una stessa informazione è stata ripetuta più volte. La lingua (come del resto gli altri codici, in varia misura) costruisce i suoi messaggi in equilibrio tra l'esigenza di economia (trasmettere il maggior numero di informazioni col minore spreco possibile di energia e di tempo) e di quel tanto di ridondanza che garantisce, entro certi limiti, di superare eventuali rumori.

Altro elemento pertinente gli atti di comunicazione è la situazione. Sotto questo nome vanno riuniti moltissimi fattori<sup>22</sup>: il tempo e il luogo in cui avviene l'atto di comunicazione, e gli elementi (oggetti, persone,...) compresenti (il cosiddetto 'contesto extralinguistico', nel caso della comunicazione linguistica); i ruoli dell'emittente e del ricevente; il sottinteso, cioè l'insieme delle

conoscenze che l'uno presuppone nell'altro e a cui si fa riferimento nell'atto di comunicazione; le norme sociali ed i valori condivisi nella cultura cui appartengono emittente e ricevente; ecc. Strettamente connesso con questi ultimi fattori è poi anche lo 'scopo' o 'funzione' dell'atto di comunicazione, su cui torneremo più avanti (v. III.3).

Tutti i fattori qui citati concorrono, fra l'altro, a determinare il codice scelto (o i codici scelti) per formulare il messaggio. Per es., se l'oggetto della comunicazione (referente) è un elemento fra quelli compresenti, il ricorso alla comunicazione non verbale è più facile, che non se si tratta di cosa lontana nello spazio o nel tempo. Così per es. se, a tavola, desidero il sale, posso semplicemente indicarlo con un gesto se è vicino e a portata di vista, mentre sono costretto a dire *Vorrei il sale, Portami il sale, Il sale!*, o qualcosa del genere – insomma, a ricorrere alla lingua – se non è vicino e visibile.

All'interno della comunicazione verbale poi, come vedremo, parecchi degli elementi citati contribuiscono a determinare l'uso dell'una o dell'altra varietà della lingua (v. III.2).

I ruoli degli attori della comunicazione (per es., 'ruoli' quali «padre» e «figlio», «insegnante» e «allievo», «medico» e «paziente», «moglie» e «marito», ecc. ecc.) sono determinanti per lo svolgimento della medesima soprattutto nel caso di situazioni comunicative cosiddette 'transazionali', nelle quali cioè i ruoli medesimi sono interpretati in modo rigido, e gli interlocutori comunicano fra loro attenendosi a schemi prefissati di comportamento. Tali ruoli sono invece meno importanti nelle situazioni comunicative dette 'personali', in cui sono interpretati meno rigidamente, o sono addirittura irrilevanti. Comunque, nelle situazioni comunicative non sono tanto essenziali le persone fisiche coinvolte quali attori, quanto i comportamenti che da esse si attendono e/o che esse esibiscono (e che possono variare, pur ferme restando le persone fisiche, in situazioni diverse).

Tali comportamenti determinano due diversi tipi fondamentali di interazioni comunicative: quelle cosiddette 'simmetriche', e quelle cosiddette 'asimmetriche' o 'com-

plementari'. Le prime sono relazioni basate sull'uguaglianza, in cui i comportamenti degli interlocutori si specchiano; le seconde sono relazioni basate sulla differenza, in cui i comportamenti degli interlocutori si completano (collocandosi l'uno in posizione superiore, l'altro in posizione inferiore o secondaria). «Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza»<sup>25</sup>. †

Proprio in relazione ai ruoli reciproci dell'emittente e del ricevente, e al loro comportamento, è possibile individuare tutta una serie di possibili 'difetti' o 'patologie' della comunicazione, che possono occorrere al di là di, e indipendentemente da, la corretta codificazione dei messaggi e la bontà del canale. Infatti, anche se i messaggi sono ben formati in relazione al codice (prescindendo da casi in cui il messaggio non è comprensibile, perché formato violando le regole del codice: come sarebbe per es. un verde intermittente al semaforo, o, nella lingua, frasi non grammaticali, come \**casa vado tu*) e se il canale permette che passino senza deformazioni dall'emittente al ricevente (prescindendo dai casi in cui un 'rumore' nasconde il messaggio — es. ramo d'albero davanti al segnale stradale — o lo disturba — es. sole che batte sulle luci accese del semaforo —), nella comunicazione umana, e in particolare in quella verbale, si possono avere disturbi che rendono impossibile o difficile la comunicazione medesima. Tali disturbi sono stati studiati soprattutto da psicologi e psicanalisti, perché riguardano essenzialmente il rapporto psicologico fra gli interlocutori.

In primo luogo, e indipendentemente dall'argomento intorno a cui si parla, gli interlocutori devono essere (implicitamente o esplicitamente) d'accordo sulla loro relazione e sui loro ruoli: se per es. uno dei due si pone in posizione superiore, l'altro può accettare la relazione complementare, ponendosi in posizione inferiore, nel qual caso la comunicazione può funzionare; oppure contestare la relazione (cercare di capovolgerla, o di renderla simmetrica), nel qual caso, se il primo interlocutore non accetta

a sua volta la nuova impostazione, la comunicazione non riesce: in termini banali, si va al litigio più o meno aperto (che può essere mascherato da litigio sul referente, ma riguarda invece la relazione, e si pone quindi per definizione come comunicazione non riuscita, 'patologica'). In termini di 'riuscita' della comunicazione, l'accordo a livello di relazione è molto più importante dell'accordo a livello di contenuto.

Il disaccordo sulla relazione può essere espresso con un rifiuto della posizione dell'interlocutore, oppure, più pesantemente, ignorando del tutto l'interlocutore, i suoi atti e le sue volontà: nel primo caso si nega una specifica posizione assunta dall'altra persona, nel secondo si nega globalmente l'altra persona, quasi non esistesse come tale: è quella che in termini psicologici si chiama 'disconferma', e che ha conseguenze assai più pesanti<sup>26</sup>. Esempio tipico di disconferma è l'attribuzione all'altro di pensieri, volontà, ecc., che questi non ha affatto ('mistificazione', del tipo: *Tu non pensi veramente quello che dici: in realtà pensi...; Tu non vuoi davvero questo, ma...*, o più semplicemente *Tu vuoi..., Tu sei...* — «un bravo bambino», per es. —). Altro esempio tipico è, in reazione ad un primo stimolo alla comunicazione, la risposta 'tangenziale' rispetto alla richiesta, cioè che mette a fuoco elementi collaterali, diversi da quelli a fuoco nella richiesta (per es. *Sei tutto sporco, va' a lavarti* del genitore al bambino che vuole attenzione e lodi per un gioco fatto, un oggetto trovato, o simili).

Un'altra e diversa categoria di comunicazione 'patologica' è quella dei paradossi: è paradossale un messaggio internamente contraddittorio, o dal punto di vista logico, o dal punto di vista semantico, o dal punto di vista pragmatico, cioè dell'azione che il parlante fa comunicando (cfr. tutto il par. III.3 e in particolare p. 88). Quest'ultima categoria è quella per noi qui più interessante: fenomeni di questo tipo si hanno quando si fanno ingiunzioni, appunto, paradossali, internamente contraddittorie, come *non ubbidirmi!*, *ignorare questo messaggio*, *devi essere libero*, e affini; oppure quando si comunica contemporaneamente per mezzo di più codici (per es. il codi-



ce verbale e un codice non verbale, come i gesti, le espressioni del viso, ecc.), producendo messaggi fra loro contraddittori: per es., si può manifestare entusiasmo linguisticamente, e delusione invece paralinguisticamente; dare un ordine con lo sguardo, e contraddirlo con la voce; esprimere linguisticamente affetto, e ostilità con lo sguardo; e così via. Messaggi così contraddittori, ovviamente, paralizzano qualsiasi risposta positiva dell'interlocutore, perché questi, comunque si comporti, non può che sbagliare<sup>27</sup>: l'unica soluzione positiva è quella di metacomunicare, togliersi dal livello 'letterale' e sottolineare l'assurdità<sup>28</sup>.

Accennate le patologie della comunicazione umana, diciamo ora qualche parola su altre condizioni che sono necessarie per una buona realizzazione della comunicazione: in particolare, sulla distribuzione nello spazio degli interlocutori. È ormai un luogo comune o quasi l'osservazione che la distanza fra i due interlocutori nello scambio comunicativo 'faccia-a-faccia' varia non solo secondo il tipo di relazione, più o meno confidenziale, ma anche secondo la cultura cui appartengono le persone interessate: i codici 'prossemici' non sono uguali per tutti, e per es. la distanza che un latino giudica normale per una conversazione cordiale suscita in un anglosassone reazioni di fuga, essendo vissuta come un'aggressione<sup>29</sup>. Più in generale, diremo che perché la comunicazione riesca appieno occorre che siano comuni agli interlocutori non solo il codice linguistico, ma anche quelli non linguistici che entrano comunque nell'atto di comunicazione.

Nel caso poi della comunicazione non fra due persone, ma in piccoli gruppi, la posizione spaziale delle persone partecipanti assume una particolare importanza, e occorre che siano rispettate certe esigenze pratiche<sup>30</sup>. Se si assume che nello scambio comunicativo didattico vi sia di norma un unico emittente (docente o animatore o conferenziere), e/o che gli scambi comunque debbano avvenire tra questa persona e le altre, sarà importante che tutti i membri del gruppo vedano questa persona: sarà quindi adeguata una disposizione a raggera dei membri 'passivi'.

Se invece, come durante una riunione, un lavoro di gruppo, ecc., è importante che tutti si possano vedere, sarà necessaria una disposizione circolare o paracircolare di tutti i membri. E molteplici sono le possibilità intermedie, legate sempre al numero dei partecipanti e al peso della eventuale *leadership* di uno di essi.

### Applicazioni.

Gli elementi a cui abbiamo fatto qui rapido cenno sono tutti, benché per diversi aspetti, assai importanti in prospettiva didattica: o come problemi di cui anche gli allievi debbono o possono utilmente prendere coscienza, o, in ogni caso, per una riflessione, indispensabile per l'insegnante, sulle condizioni, i difetti e gli esiti della comunicazione educativa.

Anzitutto, interessano sia l'insegnante, per le sue interazioni con gli allievi, sia gli allievi stessi, concetti quali quelli di *feed-back*, 'rumore', 'ridondanza', e le 'variabili situazionali' in genere, poiché si tratta di elementi che condizionano la riuscita degli atti di comunicazione. È del tutto ovvio che il docente debba tener conto di questi fattori nella realizzazione dei suoi scambi comunicativi con la classe: mantenere i suoi messaggi verbali all'interno della gamma di comprensibilità degli allievi, ricorrere a codici non verbali (dalla mimica agli schemi grafici) in ausilio alla comunicazione linguistica, controllare di continuo, stimolando 'retroazioni' comunicative da parte degli allievi, che l'informazione veicolata sia stata recepita in modo completo e preciso, ecc. L'utilizzazione di codici diversi (già semplicemente il dialetto, per gli allievi che non padroneggiano l'italiano come lingua materna; e poi codici non verbali in generale) può essere molto utile per un insegnamento individualizzato, poiché la facilità e rapidità di comprensione delle informazioni è diversa, da individuo a individuo, anche in funzione del mezzo di comunicazione utilizzato.

Ma anche gli allievi possono essere portati a rendersi conto di questi fattori, sia al fine di rendere più efficace la propria comunicazione — sviluppando la consapevolezza dei canali che si usano, degli effetti sull'interlocutore, ecc. —, sia per sviluppare le capacità di valutazione critica degli altrui atti di comunicazione. Per es., si possono esercitare i ragazzi a rendersi conto di come i diversi 'canali' utilizzati contemporaneamente in un medesimo messaggio concorrano ad assicurare il passaggio dell'informazione, o a procurare un determinato ef-