

## Concetti base\_seconda parte (B)

La Pragmatica della Comunicazione Umana

Le funzioni della Comunicazione

La Competenza Comunicativa

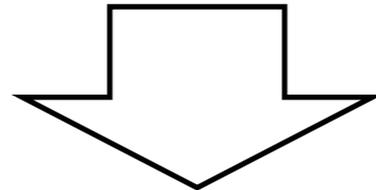
# I CINQUE ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

## Pragmatica della comunicazione della Scuola di Palo Alto

Mental Research Institute

*Pragmatica della comunicazione umana* (Watzlawick, et al., 1967)

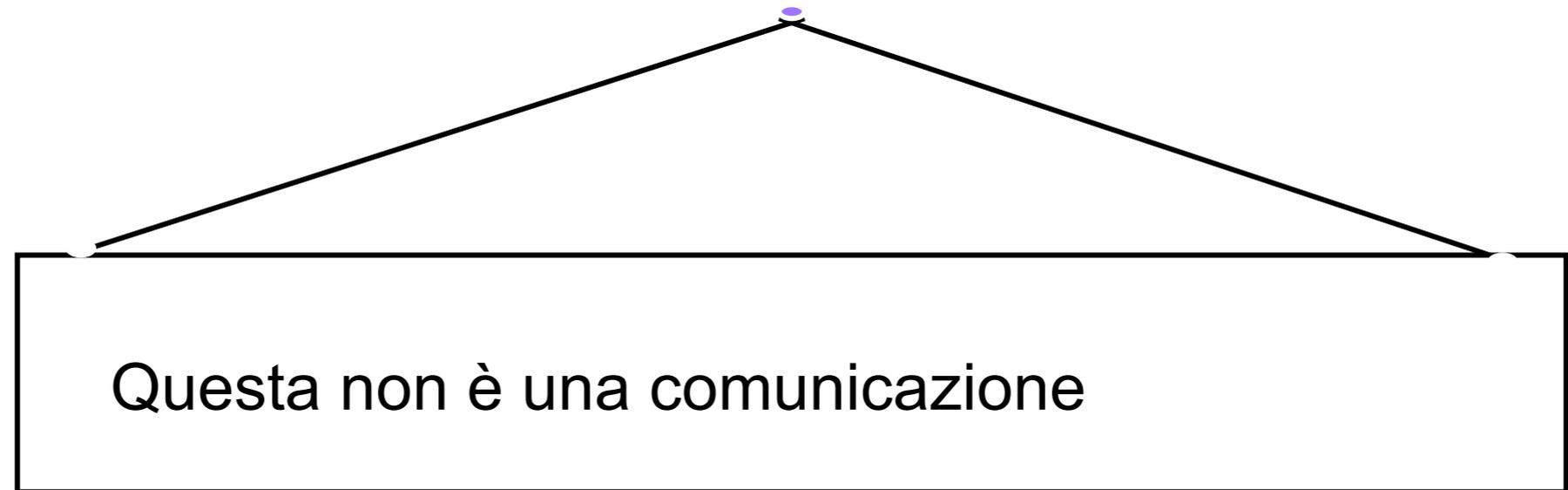
concetto base                      il linguaggio ha conseguenze sul  
piano del comportamento e delle relazioni



Teoria generale dell'interazione nella comunicazione  
interpersonale basata su

**cinque assiomi**

## 1) Non si può non comunicare



Qualunque comportamento manifestato da una persona in presenza di una o più persone, indipendentemente dalla consapevolezza e intenzionalità comunicativa

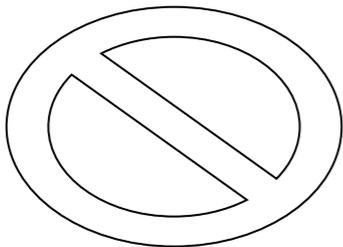
**È UNA COMUNICAZIONE**

è possibile

non rispondere (passività, fuga)

rifiutarsi di rispondere

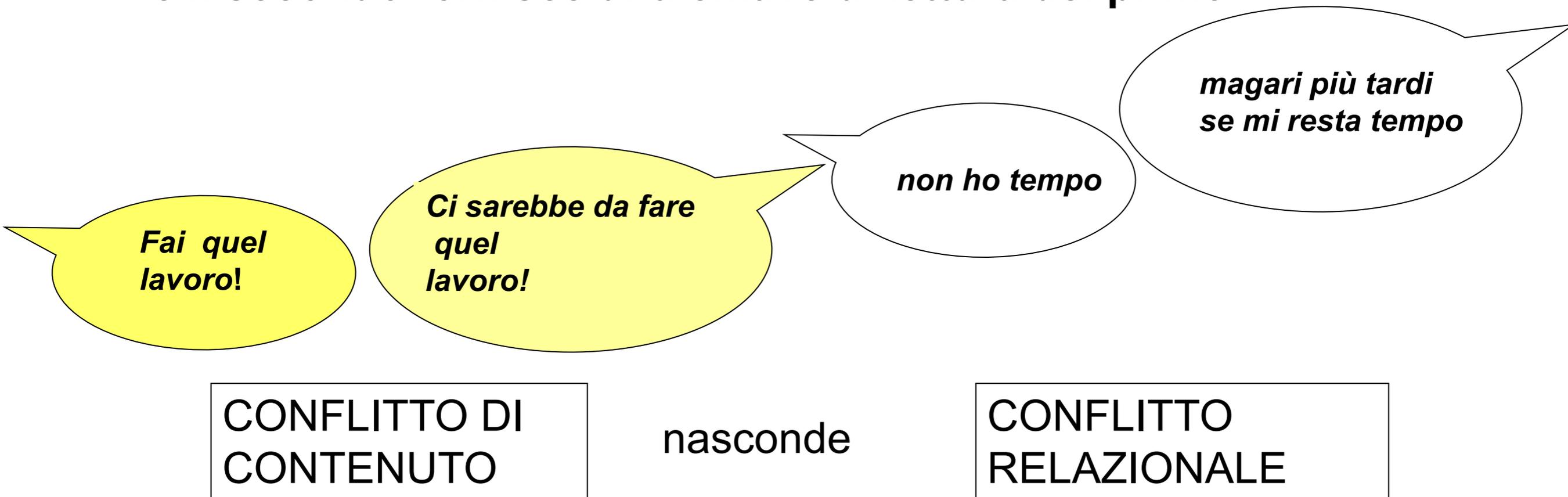
rispondere senza rispondere



**MA NON È POSSIBILE**

**NON COMUNICARE QUALCOSA**

**2) Ogni comunicazione ha un aspetto di CONTENUTO ed uno di RELAZIONE e il secondo fornisce una chiave di lettura del primo**



si discute sui contenuti ma il problema è nella relazione

### 3) La natura di una relazione dipende dalla PUNTEGGIATURA delle sequenze di comunicazione tra comunicanti

La stessa realtà comunicativa può essere letta in modi diversi a seconda della punteggiatura (interpretazione della realtà) adottata

**Interlocutore A**

**non parla e si chiude in se stesso  
perché l'interlocutore B brontola**

**Interlocutore B**

**brontola perché  
l'interlocutore A non  
parla è si chiude in se  
stesso**

Si crea un conflitto dovuto alla  
**diversa attribuzione di quale sia la causa e quale  
l'effetto** dello scambio comunicativo

#### 4) Gli esseri umani comunicano con il modulo **DIGITALE** e con il modulo **ANALOGICO**

##### **MODULO DIGITALE**

Attraverso la combinazione di suoni (e quindi di parole) si possono esprimere un numero **INFINITO** di cose in modo **DETTAGLIATO** e *PRECISO*  
(canale verbale: veicola gli aspetti di contenuto)



##### **MODULO ANALOGICO**

Attraverso l'espressione e i movimenti del corpo si possono esprimere in modo **IMMEDIATO** alcune emozioni e sensazioni non altrimenti comunicabili  
(canale non verbale: veicola gli aspetti di relazione)

## 5) Gli scambi di comunicazione sono **SIMMETRICI** o **COMPLEMENTARI** a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza

nelle relazioni **simmetriche** si ha un rapporto paritario tra i due poli della comunicazione, in quanto nessuno dei due attori accetta un ruolo di dipendenza.

nelle relazioni **complementari** uno dei due soggetti in un momento specifico dell'interazione riconosce le posizioni e l'interdipendenza dell'altro.

Alcuni tipi di relazione sono stabiliti dal contesto sociale-culturale

I due tipi di relazione non sono positivi o negativi di per sé. Entrambe sono positive o negative a seconda delle situazioni

# LE FUNZIONI DELLA COMUNICAZIONE

A cosa serve comunicare?

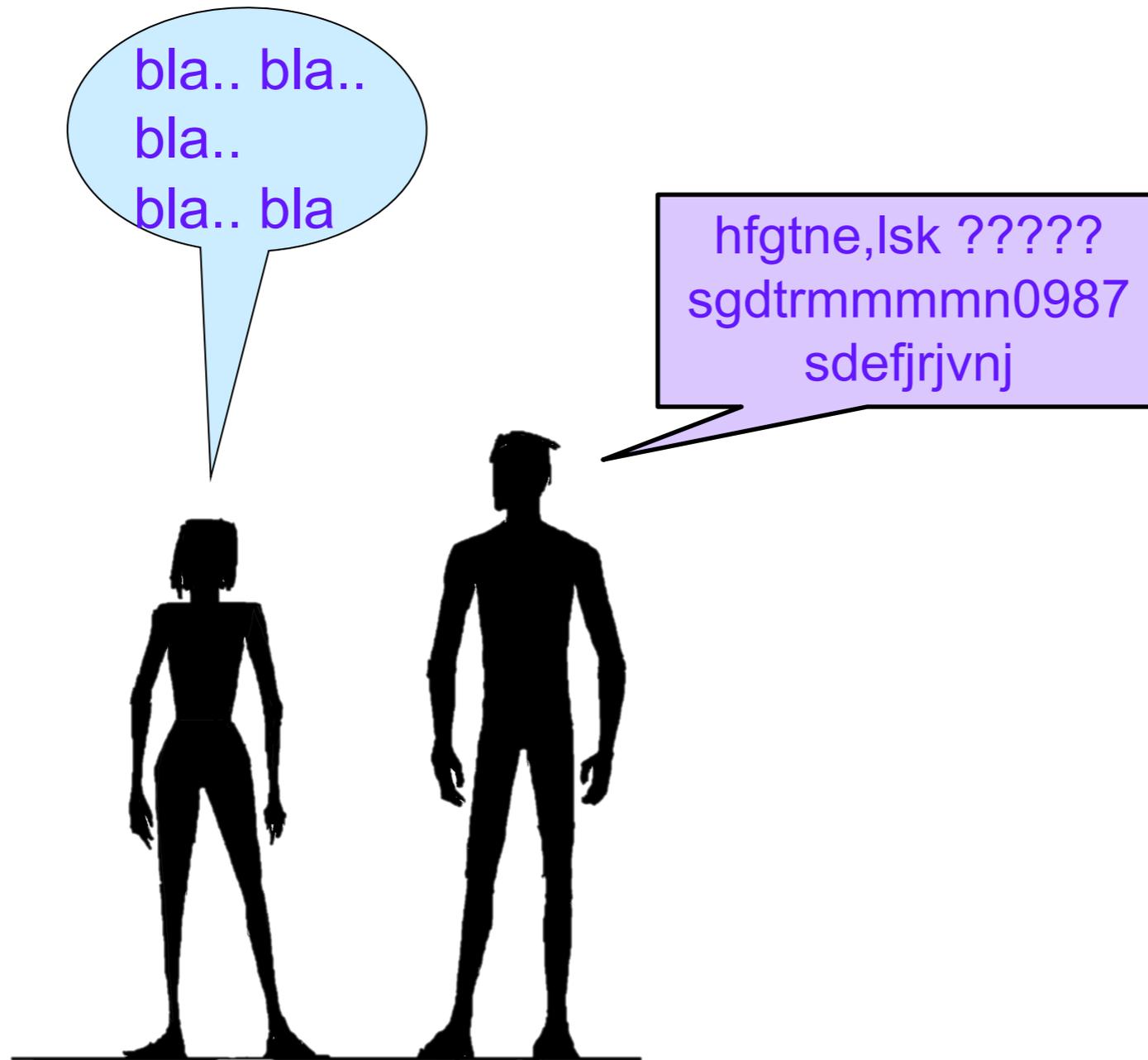
(Fraser, 1978; Scherer, 1980)



Ogni evento comunicativo può assolvere a più di una funzione

# REFERENZIALE

Scambio di informazioni in relazione ad oggetti e eventi



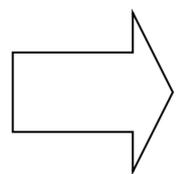
# REFERENZIALE

È la funzione della comunicazione prototipica, più frequentemente presa in considerazione, e che consiste nello scambio di informazioni su oggetti, argomenti, eventi, sentimenti, stati esterni del mondo o stati interni

ciò che costituisce l'oggetto della comunicazione è il **referente**

**è stata a lungo considerata come l'unica funzione della comunicazione**

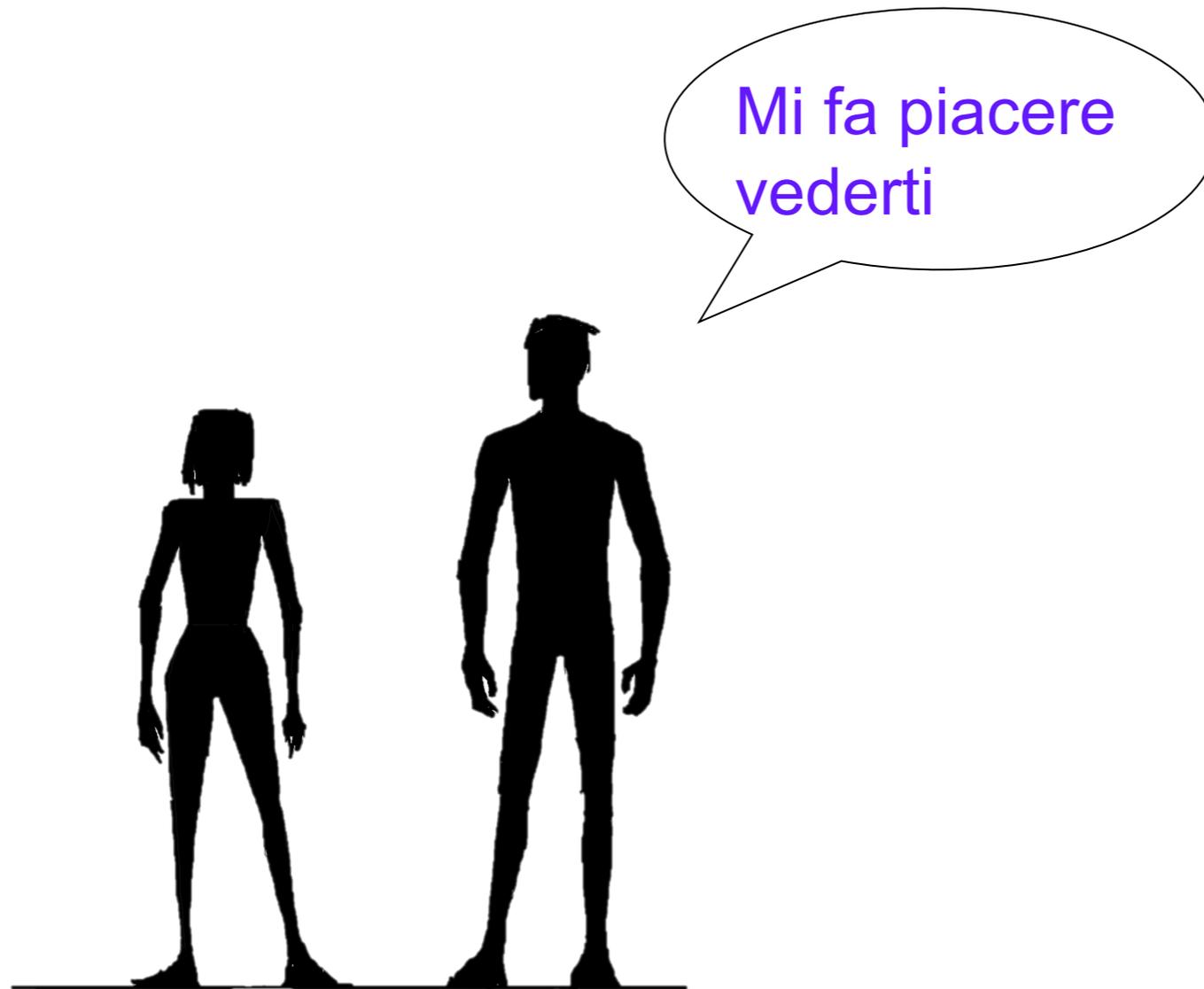
**Scambio comunicativo efficace:**



**condivisione** della stessa struttura semantica  
(singole parole, modi di dire, commenti ironici)

# RELAZIONALE

Scambio di informazioni sulla relazione dei partecipanti all'interazione comunicativa



# RELAZIONALE

le **informazioni** non si riferiscono ai contenuti della comunicazione ma ai **partecipanti** e alla relazione che c'è tra di loro

## **Identità Sociale e Identità Personale**

(età, occupazione, istruzione, provenienza, carattere, estroversione)

## **Stati Emotivi e Atteggiamenti**

(essere felici, arrabbiati); (essere amichevoli, superiori)

## **Relazioni Sociali**

Forme linguistiche adeguate a differenti tipi di relazione

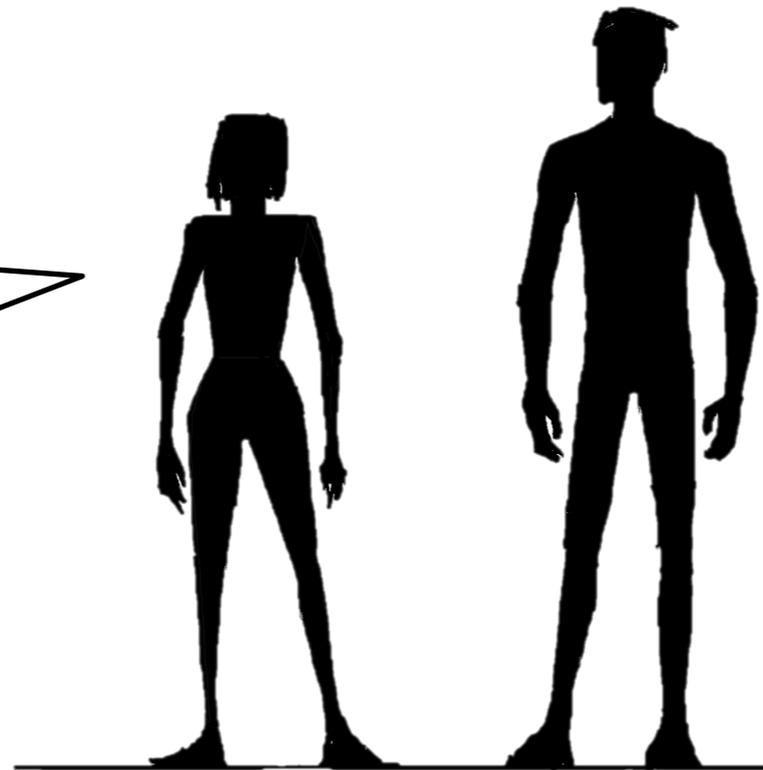
# CONTROLLO

Regolazione del proprio comportamento o  
del comportamento altrui  
(strumentale)

acqua

portami dell'acqua

voglio dell'acqua



## CONTROLLO

Il controllo del comportamento altrui si attua a vari livelli, dal più semplice, quando si fa una richiesta esplicita (per favore, mi passi l'acqua?), fino a quello più complesso della **persuasione** o della **manipolazione** delle informazioni

In tutti i casi, si cerca, attraverso gli atti comunicativi, di influenzare il comportamento, i pensieri, gli stati emotivi, gli atteggiamenti degli altri

## **esercizio: esempi di controllo**

*livello linguistico*

forme dirette

forme indirette

*livello paralinguistico*

*livello non verbale*

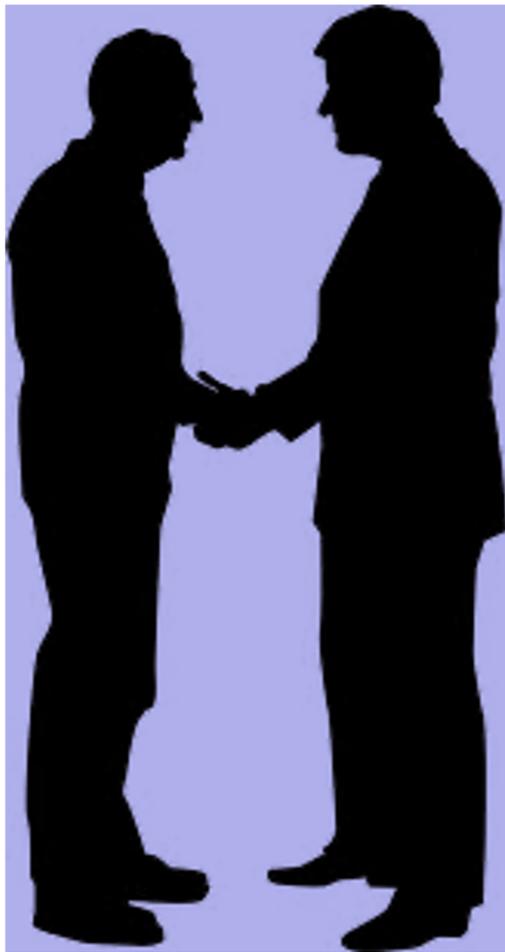
## **L'autoregolazione del proprio comportamento**

Controllo volontario o involontario?

Ci sono aspetti più facili da controllare di altri?

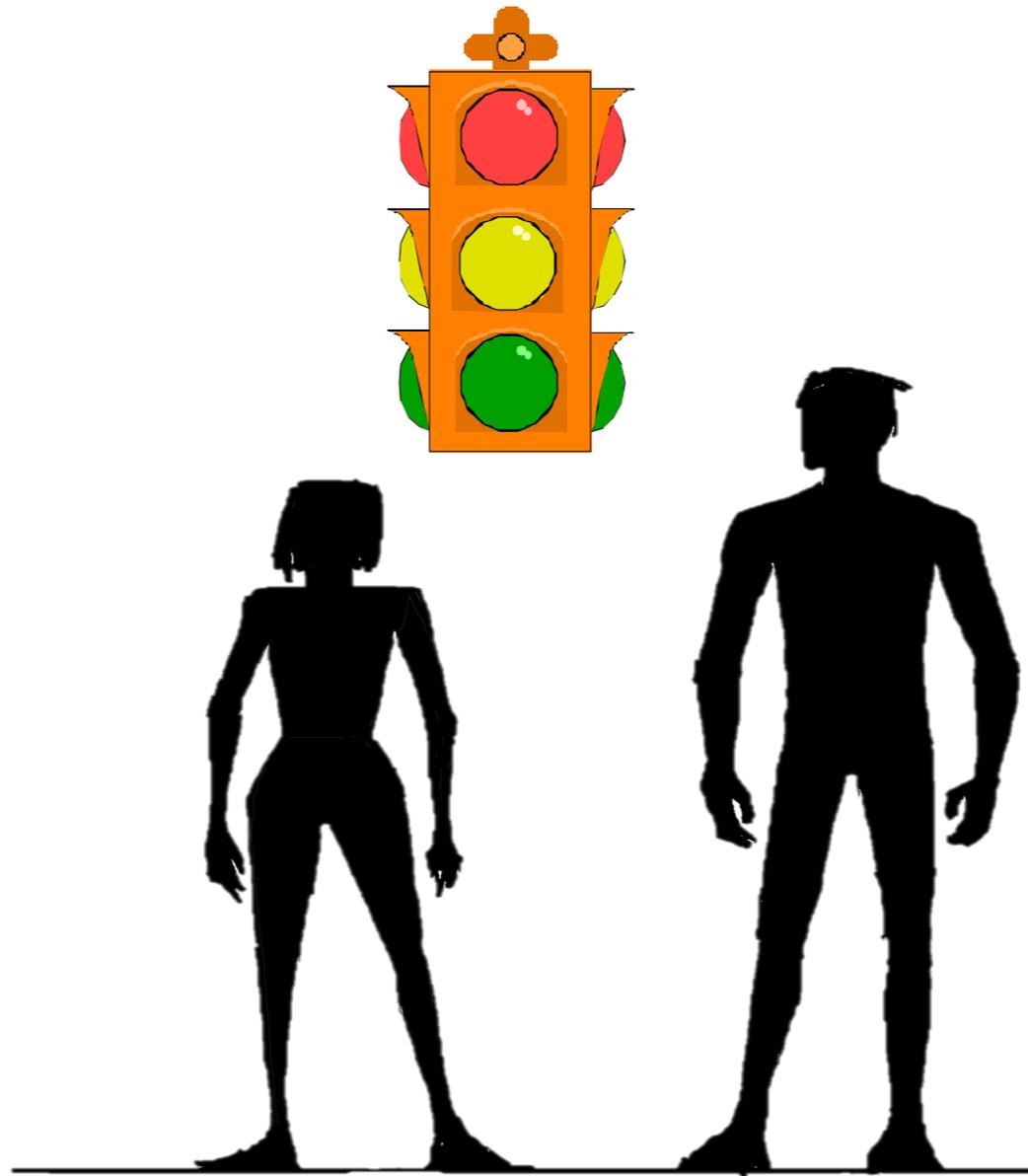
# CONTATTO

Stabilire rapporti interpersonali



# REGOLAZIONE

Comunicazioni (verbali e non-verbali) che hanno come unico scopo quello di regolare il flusso del dialogo tra le persone (*turn taking*)



L'alternarsi di ruoli richiede che ogni partecipante emetta dei **segnali**

**esercizio: pensare a quali/quanti tipi di segnali si usano normalmente, e provare ad ordinarli in categorie:**

**Verbali?**

**Non verbali?**

**Parlante?**

**Ascoltatore?**

# METACOMUNICAZIONE

Atti comunicativi che hanno come oggetto  
altri atti comunicativi

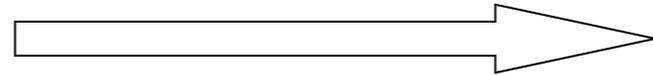
comunicazione sulla comunicazione

esercizio:

elencare esempi di metacomunicazione

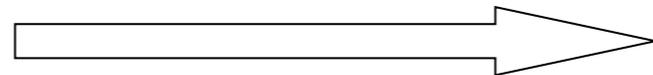
## LA COMPETENZA COMUNICATIVA

### **COMPETENZA SINTATTICA**



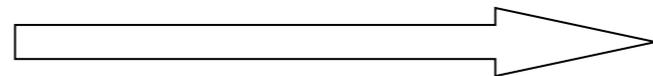
saper usare le regole grammaticali  
per produrre e comprendere frasi  
corrette

### **COMPETENZA SEMANTICA**



saper associare le parole agli  
oggetti che esse rappresentano

### **COMPETENZA PRAGMATICA**



saper considerare il contesto in  
cui avviene una comunicazione

## ESERCIZIO

### **COMPETENZA SINTATTICA**

possono esistere frasi formalmente corrette ma senza significato?

### **COMPETENZA SEMANTICA**

ci sono parole che hanno un solo significato?

### **COMPETENZA PRAGMATICA**

vi vengono in mente esempi di assenza o carenza di competenza pragmatica?

Una frase semplice come la seguente

***“Che caldo oggi....”***

può comunicare una serie di significati  
molto diversi

**Per sottintendere il proprio disagio**

**Non si conosce la temperatura esterna e se ne chiede informazione**

**Per far sì che qualcuno apra una finestra o ci offra da bere**

***“Che caldo oggi....”***

**Imbarazzo quando si è in ascensore con uno sconosciuto**

**Per segnalare la propria intenzione di cambiare argomento**

**Pronunciata a seguito di una qualche affermazione non del tutto sensata con l'allusione che la causa dell'insensatezza potrebbe essere dovuta al caldo eccessivo**