

## 1. LA COMUNICAZIONE E I SUOI CODICI

La parola comunicazione deriva dalla lingua latina: da *communico* – che significa “mettere in comune” – e da *communicatio* – che significa “comunicazione, partecipazione”. Quando comunichiamo, infatti, mettiamo in comune messaggi e informazioni con altre persone.



Il processo comunicativo è stato studiato in maniera approfondita dalla Scuola di Palo Alto, la quale ha elaborato cinque principi che ne definiscono le caratteristiche. Il primo assioma formulato asserisce che “*non si può non comunicare*”<sup>2</sup>: in qualsiasi situazione ci troviamo i nostri comportamenti esprimono sempre qualche cosa, indipendentemente dalla nostra volontà e a questo fenomeno non possiamo sottrarci. Possiamo eliminare una forma o un'altra di comunicazione, ma non la comunicazione stessa.

### 1.1 LE PAROLE DELLA COMUNICAZIONE

Roman Jakobson<sup>3</sup> ha descritto il processo comunicativo indicandone sei elementi essenziali, ricorrenti in qualsiasi forma di comunicazione: mittente (o emittente), destinatario (o ricevente), messaggio, referente, canale e codice.



- **Mittente** – chi trasmette il messaggio
- **Destinatario** – chi riceve il messaggio
- **Messaggio** – insieme delle informazioni (segni) che il mittente trasmette al destinatario
- **Referente** – la realtà (oggetto, situazione, fatto, ...) a cui il messaggio si riferisce
- **Canale** – mezzo attraverso il quale il messaggio è trasmesso (i segni grafici, se il messaggio è scritto; l'aria, se mittente e destinatario sono vicini; il telefono, se invece sono lontani; ...)
- **Codice** – linguaggio usato per la comunicazione, che può essere verbale o non verbale: perché la comunicazione sia efficace e, quindi, il messaggio sia compreso, è indispensabile che mittente e destinatario usino gli stessi codici.

<sup>2</sup> P. Watzlawick, J. H. Beavin, D. D. Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma 1971.

<sup>3</sup> Roman Jakobson (1896 – 1982), linguista statunitense di origine russa, è considerato uno dei principali iniziatori della scuola del formalismo e dello strutturalismo. A lui si deve lo studio della teoria della comunicazione linguistica.

Altra parola importante è il **contesto**: il quadro d'insieme delle informazioni e conoscenze (linguistiche, storiche, culturali e situazionali) che, essendo comuni sia al mittente sia al destinatario, consentono l'esatta comprensione del messaggio.

Queste parole, distribuite secondo il seguente schema, illustrano come avviene la comunicazione.

*Modello della comunicazione secondo Jakobson*



Si ha una situazione comunicativa solo quando tali elementi sono tutti presenti: se ne manca anche uno non si può parlare di comunicazione.

A volte si può verificare che, pur alla presenza di tutti i requisiti, la comunicazione risulti disturbata e il messaggio non raggiunga il destinatario in modo chiaro.

Per spiegare tale fenomeno, si ricorre ad un'altra parola, **rumore**: qualunque disturbo o interferenza che altera il processo comunicativo (uso di termini non appropriati, cattivo funzionamento dell'impianto di diffusione audio o della linea telefonica, uso distorto della punteggiatura, ...).

Un altro fattore che incide sulla comunicazione e del quale si deve tenere conto quando si formula un messaggio è quello indicato con la parola **ridondanza**, vale a dire l'eccesso di elementi che rinforzano il messaggio, ripetendo le informazioni.

La ridondanza può essere utile, quando ripetere un concetto contribuisce a chiarire il messaggio; al contrario, troppe ripetizioni o rafforzare più volte in modi diversi l'idea espressa, può appesantire la comunicazione e distrarre il destinatario dalle informazioni essenziali del messaggio.

## 1.2 I LINGUAGGI

I linguaggi sono i mezzi attraverso i quali vengono soddisfatte le esigenze comunicative; sono, in altre parole, sistemi di segni mediante i quali si comunica. Ciò significa che tali segni acquistano senso logico solo se organizzati e collegati tra loro da regole precise, da una serie di rapporti per cui ogni segno è definito dai collegamenti con gli altri segni.



Si distinguono in **verbali** e **non verbali** (dal vocabolo latino *verbum*, che significa “parola”) a seconda che i segni di cui sono composti siano o no parole.

### Linguaggio non verbale – caratteristiche

- È usato dall’uomo e dagli animali
- Gli animali comunicano con suoni, movimenti, odori, colori
- L’uomo lo usa alternandolo o insieme alle parole: immagini, uso dei colori, gesti, atteggiamenti, movimenti del corpo, suoni, odori, profumi, uso dello spazio e della disposizione in esso di cose o persone
- È semplice, immediato, sintetico e rafforza il linguaggio verbale
- Non è adatto a comunicare messaggi complessi
- È difficilmente controllabile

### Linguaggio verbale – caratteristiche

- È il linguaggio dell’uomo ed è formato di parole
- Può essere parlato o scritto
- Trasmette il messaggio con precisione e completezza
- Descrive il linguaggio non verbale
- Si manifesta attraverso le lingue
- Si rinnova continuamente
- È controllabile

Non si deve confondere il linguaggio verbale, definito come sistema organizzato di parole, con la lingua, che è il prodotto di un determinato gruppo etnico o sociale di persone in una precisa situazione storico-ambientale: nel mondo le lingue parlate sono oltre 3.000. La lingua è il più complesso sistema di segni (le parole) – organizzato tramite una rete di relazioni e di combinazioni – per mezzo del quale gli appartenenti ad una collettività comunicano tra loro (lingua italiana, inglese, tedesca, cinese, ...).

### I linguaggi specialistici o di settore – il burocratese

Sono linguaggi creati per soddisfare le esigenze comunicative di alcuni settori di attività.

Il linguaggio, strumento flessibile, si adegua ai bisogni provenienti dai diversi ambiti di studio e di azione dell'uomo e si specializza creando espressioni e parole con nuovi significati. Il fenomeno della settorialità e della specializzazione interviene soprattutto sul piano lessicale (delle parole, dei vocaboli) e dei modi di dire con i cosiddetti tecnicismi: di questi, alcuni sono necessari, perché nel linguaggio comune non esistono espressioni equivalenti, mentre altri potrebbero essere sostituiti con parole più diffuse e conosciute.

Un esempio è dato dal **linguaggio burocratico o burocratese**, usato dalle pubbliche amministrazioni.

“Burocrazia” deriva dall'unione della parola francese *bureau*, che significa “ufficio”, con quella della lingua greca *cratia*, che significa “potere”: questo linguaggio è espressione di un potere, quello esercitato dall'apparato degli uffici amministrativi pubblici.

#### Caratteristiche

- È un linguaggio di tipo misto, perché si configura come un incrocio di diversi linguaggi specialistici, come quello giuridico, economico e finanziario – con largo uso di parole ed espressioni latine (esempio di parole: *idem, extra, omissis, quorum, vademecum, curriculum, rebus*; esempio di espressioni: *in primis, ad hoc, ad personam, ad abundantiam, ex aequo*)
- È complesso, formale, caratterizzato da un lessico (parole) tecnico, antiquato, difficile e da una sintassi (organizzazione delle frasi e del periodo) involuta e complicata, che non tiene in nessun conto il destinatario a cui si rivolge, il cittadino medio, disconoscendo completamente il concetto di efficacia comunicativa
- Usa tecnicismi non giustificati da reali esigenze comunicative (“obliterare” invece di “timbrare”, “oblazione” invece di “pagamento”, ...).

Tali caratteristiche hanno portato a definire il burocratese come esempio di linguaggio anti-comunicativo, di ostacolo alle relazioni e ai rapporti tra le persone: rappresenta una delle maggiori difficoltà che il cittadino incontra nell'adempimento dei suoi doveri e nell'esercizio dei suoi diritti.