

Il processo di comunicazione

Generalmente si ritiene che nel processo di comunicazione avvenga il semplice trasferimento di un messaggio già dotato di determinati significati.

Comunicare \neq Informare

Il termine "comunicazione" deriva dal latino "communicationem" che significa "mettere in comune qualcosa".

Informare significa "mettere in forma il messaggio".

Informazione:

- è la trasmissione di notizie, fatti e dati tra un emittente ed un destinatario;
- ha come effetto la modifica della conoscenza in chi la riceve;
- è un processo a 1 via.

Comunicazione

- è la condivisione di notizie, fatti e dati tra un emittente ed un destinatario;
- è l'attività volta ad ottenere una modifica del comportamento degli altri attraverso l'informazione;
- è un processo a 2 vie.

La comunicazione è un "processo attraverso il quale i partecipanti creano e condividono informazioni".

(Rogers, 1983)

Gli enti pubblici emettono molta informazione ma attivano pochissima comunicazione (*informazione virtuale*)

Attenzione al termine *condividere*.

La comunicazione ha una *qualità relazionale* che l'informazione non ha!

La comunicazione è attività quotidiana di tutti che si esplica volontariamente o involontariamente nei confronti di chiunque si ponga in relazione con chi (o che cosa) la attui.

Gli assiomi

- Il comportamento non ha un suo opposto
- Ogni persona ha sempre un comportamento
- Ogni comportamento trasmette un messaggio, quindi comunica
- Anche il silenzio o l'immobilità comunicano sempre qualcosa

"Non si può non comunicare" (Paul Watzlawick)

La comunicazione è un processo attraverso il quale un soggetto cerca di stabilire dei rapporti con altri soggetti tramite l'uso di simboli verbali e non.

Marco telefona a Federica per farle gli auguri di Natale.

Gli elementi e fasi del **processo di comunicazione**

- fonte (emittente)
- destinatario (ricevente)
- messaggio
- canale
- codifica e decodifica
- feed-back
- rumore

Fonte (o emittente) è il soggetto all'origine della comunicazione.

Ricevente (destinatario) è il soggetto a cui i messaggi sono destinati.

Emittente e ricevente possono essere persone fisiche o organizzazioni o animali.

Emittente e ricevente possono anche coincidere.

Messaggio è l'insieme di simboli che la fonte trasmette.

Canale è il mezzo attraverso cui passa il messaggio.

Codifica è la traduzione del pensiero dell'emittente in simboli, linguaggio, immagini, forme.

La codificazione consiste nella traduzione dell'oggetto della comunicazione (pensiero) in un messaggio attraverso l'impiego di simboli opportuni da parte dell'emittente.

Il messaggio viene recepito attraverso i *sensi*

La vista e l'udito sono i sensi più utilizzati.

Decodifica è l'interpretazione del messaggio da parte del ricevente.

La decodificazione consiste nella traduzione del messaggio in oggetto della comunicazione (pensiero) da parte del ricevente.

Nell'attività di decodifica occorre distinguere due aspetti: la *sensazione* e la *percezione*.

La *sensazione* è l'immediata risposta dei nostri organi sensoriali a stimoli semplici (luce, colori, suoni, odori).

La *percezione* è il processo attraverso il quale le sensazioni sono selezionate, organizzate ed interpretate.

Le persone possono percepire simultaneamente una piccola quantità di stimoli.

→ Una quantità ancora minore di stimoli viene interpretata (*percezione*).

Feed-back (o retroazione) è la risposta che il ricevente, dopo essere stato esposto al messaggio, rimanda alla fonte.

Il feedback non necessariamente utilizza lo stesso canale.

Il feedback è la reazione del ricevente nei confronti del messaggio che consente alla fonte di adattare la comunicazione ai codici del destinatario ed accrescere così la probabilità di coincidenza tra i significati emessi e quelli recepiti.

Rumori sono le distorsioni non programmate che possono rendere il messaggio ricevuto diverso da quello emesso.

Responsabili delle distorsioni

- l'emittente (ad es.: disturbi di pronuncia)
- il ricevente (ad es.: disturbi di ascolto)
- il canale (ad es.: disturbi telefonici)
- il contesto (ad es.: disturbi ambientali)

Per ovviare alla perdita di informazione dovuta al rumore, nei sistemi comunicativi si fa un uso più o meno ampio di "*ridondanze*".

Le ridondanze sono elementi comunicativi che contengono informazioni fornite anche in altre parti del messaggio, con contenuto informativo minimo.

Processo di comunicazione

Il processo comunicativo è efficace soltanto se emittente e ricevente danno lo stesso significato al messaggio (utilizzano lo stesso codice).

Il messaggio è costituito da un insieme di simboli (o segni).

I *segni* sono gli elementi base che rendono possibile la comunicazione.

Il *segno* è qualcosa che sta per qualcosa d'altro.

Tipologie di segni

- Segni naturali (*sono strettamente legati ai loro rispettivi significati*)
- Segni artificiali (*sono arbitrari*)

Tipologie di segni

Segni naturali	Segni artificiali
<i>Tracce:</i> designa una relazione tra causa ed effetto. Es: l'orma come effetto di un uccellino che si posa sulla neve	<i>Segnali:</i> la mano del vigile che intima l'alt
<i>Sintomi:</i> designa una relazione tra manifestazione visibile e un evento. Es: lo starnuto è sintomo del raffreddore	<i>Icone:</i> segni grafici stilizzati, indicatori
<i>Indizi:</i> designa la relazione tra un evento e una congettura. Un ladro che lascia un indizio	<i>Simboli:</i> segni astratti che non hanno relazione con il referente. Numeri, simboli chimici, note musicali, lettere dell'alfabeto

La struttura del segno

Significato (*concetto mentale*) → Significante (*forma espressiva*)

Significato (*concetto mentale*) → Relazione invariante tra significato e significante (*denotazione*) → Significante (*forma espressiva*)

Significato (*concetto mentale*) → Altre relazione tra significato e significante (*connotazione*) → Significante (*forma espressiva*)

Duplicità del prodotto sotto il profilo psico-sociologico

- denotato
- connotato
 - o *componente soggettiva*
 - o *componente oggettiva*

Denotato: rappresenta la relazione significato-significante invariante, condivisa e decodificabile da tutti

Connotato: rappresenta il patrimonio associativo e semantico attribuito al significato ...

... ricorrente e costante in tutti gli individui (*componente oggettiva*)

... che riflette le esperienze uniche di ciascun individuo (*componente soggettiva*)

Un *linguaggio* è un insieme di segni e di regole di combinazione tra segni. → La *lingua* è il linguaggio verbale.

Ogni messaggio inviato è *finalizzato*.

L'insieme dei possibili utilizzi che la lingua ci consente viene denominato *funzione*.

Funzioni

- Espressiva (o emotiva)
- Persuasiva (o conativa)
- Poetica
- Informativa (o referenziale)
- Fatica
- Metalinguistica

Funzione espressiva (o emotiva)

Elemento dominante: *emittente*

Scopo: *esprimere sentimenti, opinioni*

Funzione persuasiva (o conativa)

Elemento dominante: *destinatario*

Scopo: *convincere, ordinare, consigliare*

Funzione poetica

Elemento dominante: *messaggio*

Scopo: *elaborare testi letterari*

Funzione informativa (o referenziale)

Elemento dominante: *referente*

Scopo: *informare, descrivere*

Funzione fatica

Elemento dominante: *canale
destinatario*

Scopo: *stabilire e mantenere il contatto tra emittente e*

Funzione metalinguistica

Elemento dominante: *codice*

Scopo: *spiegare il funzionamento della lingua*

I segni artificiali (arbitrari) combinati con altri segni dello stesso tipo costituiscono un sistema di segni o *codice*.

Per *codice* si deve intendere una regolarità di corrispondenze.

I codici rappresentano delle associazioni strutturate, delle convenzioni tendenzialmente condivise da chi trasmette e da chi riceve i messaggi, che permettono di decodificare i segni.

Esistono varie tipologie di codici:

- codici gestuali (*ad es. lingua dei segni*)
- codici visivi (*ad es. segnaletica*)
- codici tattili (*ad es. Braille*)
- ...

I codici possono essere distinti in:

- *analogici* (aperti, mancanti di una sintassi e quindi poco adatti a definire in modo non ambiguo le relazioni)
- *digitali* (chiusi, molto efficaci nello scambio di informazioni)

La comunicazione avviene quando c'è coincidenza tra il sistema di codici dell'emittente e del ricevente.

La conoscenza del codice non garantisce la comprensione del messaggio.

La comprensione è legata ad un insieme di conoscenze che viene denominato *contesto*.

In relazione alla comprensione dei messaggi è possibile distinguere tre tipologie di contesti:

- contesto situazionale
- contesto linguistico
- contesto culturale

Contesto situazionale: ambiente fisico, insieme di condizioni in cui avviene la comunicazione.

Contesto linguistico: insieme di informazioni forniteci dagli altri elementi linguistici.

Contesto culturale: insieme di conoscenze di fatti, persone, idee, oggetti cui si riferisce.

Classificazione dei fenomeni comunicativi

- Comunicazione verbale
- Comunicazione non verbale

Comunicazione verbale è la comunicazione che si effettua attraverso l'uso del linguaggio scritto o parlato.

La comunicazione verbale è regolata sia dagli elementi sintattici, semantici e pragmatici, sia dai codici linguistici.

La SINTASSI studia l'organizzazione formale dei segni linguistici, ossia la loro combinazione ai fini di una buona comprensione.

La SEMANTICA è la disciplina che si occupa dei significati dei segni linguistici e della loro relazione con gli oggetti che il linguaggio nomina.

La PRAGMATICA è la disciplina che studia gli effetti pratici della comunicazione e l'influenza che essa esercita sul comportamento degli individui

Comunicazione non verbale

è la comunicazione che si realizza con altri segni e che utilizza altre forme della comunicazione.

La comunicazione non verbale è l'insieme di tutte le forme comunicative che non transitano attraverso il linguaggio verbale.

Comunicazione non verbale

- Comunicazione del corpo
- Comunicazione visiva
- Comunicazione tattile
- Comunicazione olfattiva
- Comunicazione acustica
- ...