

Watzlawick e la pragmatica della comunicazione umana: un breve percorso.

Sociologia della Comunicazione - Medicina

dott. Simone Gabbriellini

8 giugno 2005

Indice

1	Presupposti teorici.	2
1.1	Funzione e relazione.	2
1.2	Informazione e retroazione.	2
1.3	Ridondanza.	3
1.4	Metacomunicazione.	3
1.5	Conclusioni	3
2	L'interazione umana come sistema.	5
2.1	Definizione di sistema.	5
2.2	Proprietà di un sistema aperto.	5
2.3	Sistemi aperti nel tempo: i sistemi interattivi.	6
3	Gli assiomi della comunicazione.	9
3.1	Primo assioma: l'impossibilità di non comunicare.	9
3.2	Secondo assioma: livello di contenuto e livello di relazione.	9
3.3	Terzo assioma: la punteggiatura della sequenza di eventi.	9
3.4	Quarto assioma: comunicazione numerica ed analogica.	10
3.5	Quinto assioma: interazione simmetrica e complementare.	11
4	Le patologie legate agli assiomi.	12
4.1	Patologie legate al primo assioma.	12
4.2	Patologie legate al secondo assioma.	12
4.3	Patologie legate al terzo assioma.	13
4.4	Patologie legate al quarto assioma.	14
4.5	Patologie legate al quinto assioma.	14

1 Presupposti teorici.

Lo studio della comunicazione umana può essere suddiviso in tre sottosestori:

1. sintassi
2. semantica
3. pragmatica.

Mentre il primo comprende tutte le problematiche legate alla codifica e decodifica dell'informazione, ai canali, alla ridondanza ed al rumore (problemi sintattici); mentre il secondo si occupa del significato della comunicazione per i comunicanti (problemi semantici), il terzo sottosestori, quello pragmatico, si occupa degli effetti della comunicazione sui parlanti, ovvero dell'influenza che questa esercita sul loro comportamento. Watzlawick e la scuola di Palo Alto si occupano di questo terzo aspetto della comunicazione: la pragmatica.

Quindi **la pragmatica studia gli effetti della comunicazione sul comportamento**. In un certo senso, questa affermazione è tautologica, poiché gli autori di Palo Alto considerano comunicazione e comportamento esattamente come sinonimi.

1.1 Funzione e relazione.

Il concetto di relazione può essere rappresentato da quello matematico di funzione. Una funzione matematica viene definita come una relazione tra variabili: la sostanza delle nostre percezioni non è costituita da cose, ma da relazioni con le cose (funzioni), e quindi la consapevolezza che l'uomo ha di se stesso è sostanzialmente una consapevolezza delle funzioni, delle relazioni in cui si trova implicato. Le relazioni sono quindi costruzioni reificate (Ashby), ed in questo si manifesta il costruttivismo di Watzlawick.

1.2 Informazione e retroazione.

La tradizione psicoanalitica basa le proprie teorie sui principi di conservazione di materia ed energia negli scambi comunicativi. Ricordiamoci l'esempio del sasso e del cane. Dando un calcio al sasso, esso si muove in virtù di un'energia che noi passiamo dal nostro piede al sasso. Dando al contrario un calcio al cane, esso prenderà dal proprio metabolismo l'energia necessaria a muoversi, mentre il nostro calcio gli trasmetterà informazioni, che gli faranno decidere di allontanarsi. Ecco che il centro della pragmatica diventa lo scambio di informazione, e non di energia, e questa è la differenza fondamentale tra la psicodinamica freudiana e la teoria della comunicazione. Una volta messa al centro dell'attenzione l'informazione, entra in gioco anche il concetto di *feedback*, ovvero di retroazione, di ritorno verso l'emittente di un pacchetto di informazione relativo allo stato del ricevente dopo che ha ascoltato il messaggio dell'emittente: in questo modo possiamo costruire un sistema in grado di regolarsi da solo e di adattarsi

al cambiamento, come la teoria cibernetica ha dimostrato. La retroazione può essere sia positiva che negativa: nel primo caso, essa causerà cambiamento, nel secondo caso, essa aiuterà il mantenimento dello status quo.

I sistemi a retroazione posseggono un grado di complessità più elevato di altri sistemi non retroattivi, ed inoltre non sono assoggettabili alle leggi della meccanica classica, per cui è impossibile isolare una variabile e studiarla isolatamente, poiché il sistema risulterebbe deformato in modo tale da non essere più lo stesso sistema.

1.3 Ridondanza.

Il termine ridondanza si riferisce alla ripetizione negli schemi comportamentali che osserviamo durante l'interazione. La contrapposizione proposta da Watzlawick tra interazione umana ed omeostato è esemplare: entrambi i sistemi sono sistemi in grado di raggiungere un equilibrio, ma se nel secondo caso, l'omeostato, esso è frutto di una ricerca casuale tra tutti gli stati possibili (ricerca che ad ogni cambiamento nel sistema riparte in maniera completamente random), nel sistema *interazione* l'equilibrio, una volta raggiunto, viene mantenuto con comportamenti ridondanti, comportamenti che in un certo senso costituiscono la memoria storica dell'interazione, e che non si annullano in occasione di modificazioni che possono occorrere: il sistema umano di interazione non riparte ogni volta da zero, ma mantiene le conquiste acquisite anche quando deve cercare altri equilibri.

1.4 Metacomunicazione.

Quando i matematici smettono di usare la matematica come strumento di computo, e la usano come oggetto del loro studio, necessariamente adottano un linguaggio che è *sulla* matematica: tale linguaggio, seguendo le indicazioni del matematico Hilbert, è stato chiamato meta-matematico. Allo stesso modo, quando noi parliamo *sulla* comunicazione, quando usiamo un linguaggio che ha come oggetto le ridondanze pragmatiche della interazione comunicativa, allora stiamo metacomunicando: **comunichiamo sulla comunicazione.**

1.5 Conclusioni

La scatola nera. Per la scuola di Palo Alto, la mente deve essere considerata alla stregua di una scatola nera: essa non può essere esplorata, e forse, anche potendo, non sarebbe necessario. Ecco che possiamo interpretare il comportamento umano esclusivamente grazie all'osservazione dei suoi effetti pragmatici, lasciando da parte ogni ipotesi intrapsichica (decisamente un presupposto comportamentista).

Consapevolezza e non consapevolezza. In un contesto di teoria della comunicazione non ha molta importanza sapere se il comportamento di un emittente è intenzionale o meno. E quindi se l'emittente è consapevole o meno di

aver emesso un messaggio. Ancora una volta, siamo in presenza di un aspetto fortemente costruttivista di Watzlawick: l'intenzionalità è indifferente poiché in ogni caso sarà il ricevente ad interpretare il messaggio, e sarà quindi quest'ultimo a decidere come interpretare il messaggio.

Presente e passato. Il metodo pragmatico ha l'obiettivo di determinare, rilevare e possibilmente risolvere problemi comunicativi *qui ed ora*. Non si ricercano significati simbolici, né cause nel passato o motivazioni, ma modelli per capire qui-ed-ora quello che sta succedendo nell'interazione, poiché la struttura di questa interazione è in grado di rivelarci tutto quello che può servire ad evidenziare le patologie comunicative (ecco che le sedute di terapia non coinvolgono mai solo il "paziente", ma tutta la famiglia, poiché il problema è a livello sistemico, mentre il comportamento deviante di un membro della famiglia non è altro che **l'unico esisto possibile di un contesto comunicativo non sano**).

Causa ed effetto. Ecco che allora diventa essenziale analizzare gli effetti, piuttosto che ricercare le cause di un comportamento. Diventa quindi centrale capire **a quale scopo** viene adottato un comportamento, piuttosto che chiederci il **perché** dello stesso comportamento. Determinati comportamenti possono infatti essere inspiegabili se analizziamo il soggetto come singolo, ma acquistano immediatamente senso se collocati all'interno di un contesto più ampio in cui il soggetto normalmente vive.

Ovviamente il concetto di causalità che coinvolge i comunicanti è un concetto circolare, poiché in sistemi con circuiti di retroazione non esiste né un principio né una fine, esattamente come in un cerchio.

2 L'interazione umana come sistema.

2.1 Definizione di sistema.

Interazione. In ambito di teoria della comunicazione, Watzlawick definisce il concetto di modello come ridondanza di eventi: quando esiste una ridondanza nell'interazione, possiamo delineare la struttura di tale interazione, e quindi costruire un modello dinamico di quel contesto interattivo.

L'interazione comunicativa è pensata come un **sistema**, e come tale ricade sotto il dominio della Teoria Generale dei Sistemi. Ovviamente un sistema ha un senso solo all'interno di una dimensione temporale dentro la quale possa svilupparsi.

Definizione. Definiamo un sistema come **un insieme di oggetti e di relazioni tra gli oggetti e tra i loro attributi**, in cui gli oggetti sono parti del sistema, gli attributi sono proprietà degli oggetti (che concorrono alla loro specificazione) e le relazioni tengono insieme il sistema, rappresentando il punto di vista che adottiamo sul sistema: le relazioni che dobbiamo considerare nel contesto di un dato insieme di oggetti dipendono dal problema in questione poiché vengono incluse le relazioni importanti o interessanti ed escluse quelle banali o irrilevanti.

Un sistema interattivo è quindi costituito da due o più comunicanti impegnati nel processo di definire la natura della loro relazione.

Ambiente. Quando definiamo un sistema, dobbiamo anche definire il suo ambiente, ovvero il contesto nel quale il sistema si forma. L'ambiente è definito come **tutti gli oggetti che possono modificare il sistema, e venire modificati dal sistema in un processo ricorsivo di interazione**. Ovviamente non risulta possibile delineare un confine netto tra sistema ed ambiente. Quest'ultimo concetto acquista senso nei sistemi aperti, ovvero in quei sistemi che scambiano con l'ambiente materiali, energia e informazione.

2.2 Proprietà di un sistema aperto.

Le proprietà di un sistema aperto sono tre:

1. Totalità;
2. Retroazione;
3. Equifinalità.

Totalità. Questa proprietà implica che ogni parte del sistema sia in rapporto con il tutto: una modificazione del sistema influisce sulla parte, così come una modificazione della parte influisce sul tutto. Il sistema è un tutto inscindibile, non un semplice agglomerato di parti indipendenti. Il principio di totalità ha

come corollario la non-sommatività: il risultato a livello di sistema dell'interazione delle parti non è semplicemente la somma del contributo parziale di ogni parte del sistema, ma è un qualcosa di più, qualcosa che implica l'emergenza di comportamenti a livello di sistema non predicibili dai comportamenti delle parti. Questa emergenza di proprietà inesistenti a livello delle parti è quello che fa di un sistema un sistema complesso. Nel contesto di analisi pragmatica della comunicazione, questo presupposto teorico implica, ancora una volta, che i comunicanti non devono essere considerati isolatamente l'uno dall'altro, pena non riuscire ad analizzare il sistema in tutta la sua complessità, ed in tutte le sue emergenze.

In breve, **le sequenze di comunicazione sono reciprocamente inscindibili, e l'interazione è non-sommativa.**

Retroazione. La retroazione è il fenomeno che lega insieme le parti e permette l'emergenza del sistema. Come abbiamo detto, l'avvento della teoria della comunicazione ha concentrato l'attenzione sullo scambio di informazioni, e quello della cibernetica sul meccanismo di retroazione. In questo contesto teorico abbiamo inoltre la possibilità di adottare uno schema causale circolare, adatto a rappresentare le interazioni in un sistema aperto.

Equifinalità. I risultati a livello di sistema non sono predicibili conoscendo semplicemente le condizioni iniziali del sistema. Questo concetto è particolarmente sfuggente alla comprensione. Quando parliamo di sistemi complessi, generalmente concordiamo sul fatto che le condizioni iniziali di tali sistemi siano di basilare importanza per i risultati a cui tali sistemi arriveranno nel tempo. Watzlawick inserisce un altro aspetto, quello dei parametri del sistema: egli suggerisce, seguendo Von Bertalanffy, che siano i parametri del sistema a giocare un ruolo fondamentale nel definire lo stato di equilibrio del sistema, e non tanto le condizioni iniziali dello stesso. Per questo motivo, non soltanto dalle stesse condizioni iniziali possiamo ottenere risultati diversi, ma anche da condizioni iniziali identiche possiamo ottenere risultati diversi.

La ricaduta di questo principio sulla pragmatica della comunicazione umana consiste nel considerare, in un contesto di analisi della comunicazione, l'organizzazione in corso del processo interattivo molto più importante degli elementi specifici costituiti dalla genesi e dal risultato.

Il sistema è allora la migliore spiegazione di se stesso, e lo studio della sua organizzazione **attuale** è la metodologia più appropriata.

2.3 Sistemi aperti nel tempo: i sistemi interattivi.

Analizziamo adesso i sistemi in stato stazionario, ovvero quei sistemi considerati stabili rispetto a certe variabili poiché queste tendono a rimanere, nel tempo, entro limiti definiti.

Relazioni in corso. I sistemi caratterizzati dalla stabilità sono quelli in cui le relazioni in corso sono:

1. importanti per entrambe le parti;
2. di lunga durata.

Questi sistemi hanno una grande importanza dal punto di vista della pragmatica della comunicazione. Quando sussistono le condizioni sopra elencate, si ha l'occasione (ma anche la necessità) di ripetere le sequenze di comunicazione in contesti stabili (famiglia, gruppo di pari, ecc...) e le ridondanze di questi sistemi sono molto più significative di quelle che potremmo trovare analizzando incontri casuali tra estranei.

Quando questi tipi di interazioni hanno delle evidenti risultanti patologiche, viene da chiedersi perché mai, nonostante tutto, l'interazione venga comunque portata avanti. È bene allora fermarsi a riflettere su un aspetto fondamentale di questo approccio di ricerca: non ci interessa il **perché**, ma il **come** un sistema interattivo opera. Quindi, come rilevato sopra, non cerchiamo cause scatenanti, ma fini a cui il comportamento comunicativo assolve, cercando di comprenderne la struttura interattiva.

Regole di relazione. In una sequenza comunicativa, ogni scambio di messaggi restringe il numero delle possibili mosse successive: i messaggi palesi che sono stati scambiati entrano a far parte del particolare contesto interpersonale e pongono le loro limitazioni all'interazione successiva, esattamente come in una partita a scacchi.

Quando questo scambio ha raggiunto una stabilità, ovvero quando i parlanti si sono in qualche modo accordati nel tempo sulla natura della loro relazione, emerge quello che Jackson ha definito **regola della relazione**.

Non dobbiamo pensare alle regole della relazione come a qualcosa di esterno alla relazione stessa e reificato dai parlanti, che la subiscono una volta generata: tutt'altro, il concetto di regola, come quello di legge per Mach, rappresenta uno strumento di ergonomia cognitiva per noi ricercatori, ma non esiste nessuna regola *nel* mondo, esistono solamente i casi.

A conclusione di questa sezione, dobbiamo ricordare un altro concetto prodotto dalla Scuola di Palo Alto, ovvero quello di **omeostasi familiare**. La genesi di questo concetto risiede nelle osservazioni cliniche di comportamenti ricorrenti in famiglie disturbate: ogni volta che il paziente migliorava, peggioravano i familiari. Da qui l'intuizione di Jackson di considerare questi comportamenti (sia dei familiari che del paziente) come meccanismi omeostatici che resistevano al cambiamento, in modo da permettere alla famiglia di mantenere un equilibrio, per quanto precario. Questi meccanismi sono così efficaci che, in ogni caso, lavorano per mantenere lo status quo, anche quando questo è patologico e il cambiamento porterebbe giovamento. Questo tipo di resistenza è prettamente negativo, e contrapposto al fenomeno della calibrazione (attraverso

funzioni a gradino), ovvero a quel meccanismo che invece permette di affrontare il cambiamento attraverso una ricalibrazione, appunto, dei parametri del sistema (da ricordare l'esempio del termostato): in altre parole, ricalibrare il sistema significa ridefinire le regole della relazione, accordandosi su una nuova definizione della natura della relazione stessa.

3 Gli assiomi della comunicazione.

3.1 Primo assioma: l'impossibilità di non comunicare.

Il comportamento non ha un suo opposto: non possiamo non comportarci. In ogni caso, abbiamo sempre un comportamento. Se concordiamo nel definire come **messaggio** l'intero comportamento di una situazione di interazione, allora ne consegue che è **impossibile non comunicare**. Non possiamo sottrarci alla comunicazione.

Una unità di comunicazione (comportamento compreso) è chiamata **messaggio**, una serie di messaggi scambiati fra persone è una **interazione**. Le interazioni possono essere sussunte in **modelli di interazione**.

Il centro dell'interesse del nostro approccio è quello di analizzare le conseguenze pragmatiche delle interazioni comunicative.

3.2 Secondo assioma: livello di contenuto e livello di relazione.

Una comunicazione non soltanto trasmette informazione, ma al tempo stesso impone un comportamento. Dentro un messaggio esiste quindi sia una componente di informazione (l'aspetto di notizia), sia una componente di comando. L'aspetto di notizia di un messaggio trasmette informazione ed è quindi sinonimo nella comunicazione umana del **contenuto** del messaggio. L'aspetto di comando si riferisce invece alla relazione tra i comunicanti.

L'aspetto di comando non viene quasi mai negoziato apertamente. Sembra anzi che, quanto più una relazione è spontanea e sana, tanto più l'aspetto relazionale della comunicazione recede sullo sfondo.

Il problema consiste allora nel definire la relazione che intercorre tra l'aspetto di comando e quello di notizia del messaggio. Watzlawick utilizza l'analogia del calcolatore: per operare, la macchina ha bisogno non solo di dati (informazione), ma anche di dati sui dati, ovvero di codice che dica alla macchina come trattare i dati (metainformazione). Portando l'analogia nel mondo della comunicazione umana, possiamo identificare l'aspetto di notizia del messaggio come comunicazione, e l'aspetto di comando come metacomunicazione (secondo la definizione precedentemente data per questo concetto).

Quindi, **ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione, di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione**.

3.3 Terzo assioma: la punteggiatura della sequenza di eventi.

L'osservatore esterno considera una serie di comunicazioni come una sequenza ininterrotta di scambi. Tuttavia chi partecipa all'interazione, ed è quindi calato nella comunicazione, legge lo scambio e reagisce ad esso secondo quella che Bateson e Jackson hanno definito **punteggiatura della sequenza di eventi**

(ricordarsi l'esempio dello sperimentatore e del topolino). Noi non discuteremo se la punteggiatura della sequenza di comunicazione sia buona o cattiva (è evidente che essa organizza gli eventi comportamentali ed è quindi essenziale per l'interazione). Quello che a noi interessa è rilevare come spesso i conflitti relazionali siano semplicemente basati su una punteggiatura conflittuale della suddetta sequenza degli scambi. Ogni parlante interpreta lo scambio in modo tale da vedere il proprio comportamento come causato dal comportamento dell'altro, e mai come causa della reazione dell'altro, e viceversa: in breve, ogni parlante accusa l'altro di essere la causa del proprio comportamento. È evidente che il problema della punteggiatura è risolvibile solo a livello di metacomunicazione, cioè ad un livello in cui si parla della relazione, e non dei contenuti degli scambi comunicativi.

La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti.

3.4 Quarto assioma: comunicazione numerica ed analogica.

Nella comunicazione umana si hanno due possibilità di far riferimento agli oggetti: in modo analogico, attraverso una rappresentazione; in modo numerico, attraverso un'assegnazione simbolica. Come hanno osservato Bateson e Jackson, non c'è nulla di specificamente simile ad un tavolo nella parola 'tavolo'. Nella comunicazione analogica invece c'è qualcosa di specificamente 'simile alla cosa' rappresentata. Come possiamo facilmente riscontrare nell'esperienza, capire una lingua straniera ascoltandola alla radio risulta molto più difficile del capirla osservando un parlante: in quest'ultimo caso, possiamo inferire il significato delle parole attraverso l'uso sia del linguaggio dei segni che dei 'movimenti di intenzione' che il parlante usa.

Cos'è allora la comunicazione analogica? **Praticamente è ogni comunicazione non verbale** (intesa nel senso esteso proprio di Watzlawick, che quindi include posizioni del corpo, gesti, espressioni del viso, inflessioni della voce, sequenza e ritmo delle parole, il contesto in cui avviene la comunicazione).

L'uomo è l'unico essere vivente ad usare sia il modulo analogico che quello numerico per comunicare con i suoi simili. Il linguaggio numerico serve a scambiare informazione sugli oggetti e a trasmettere la conoscenza nel tempo. Gli animali usano il modulo analogico per comunicare tra loro e con l'uomo, ma la natura della loro comunicazione, come dimostrato da Bateson, ha caratteri relazionale e non assertivo: vale a dire che la comunicazione animale non è una comunicazione che fa asserzioni denotative sugli oggetti, ma è una comunicazione legata alla definizione della natura delle proprie relazioni con gli altri soggetti. Gli animali, quando parliamo loro, non capiscono il significato delle nostre frasi, ma al contrario capiscono benissimo la ricchezza analogica con cui comunichiamo loro queste frasi.

Da queste considerazioni si ricava una importante nozione: ogni volta che la relazione è il problema dei comunicanti, il modulo numerico è privo di forza, ed

in realtà risulta solo strumentale ad una lotta che ha come obiettivo ristabilire una **regola**, ovvero una definizione condivisa della relazione in crisi.

Da sottolineare inoltre che, se in ogni comunicazione coesistono sia un aspetto di relazione che uno di contenuto, sembra logico aspettarsi che il modulo numerico sia quello più adatto a veicolare il contenuto, l'aspetto di notizia, mentre il modulo analogico sia quello più idoneo a veicolare la definizione della relazione, l'aspetto di comando della comunicazione. Questo a causa delle limitazioni fisiologiche incontrate dal modulo analogico nella comunicazione di concetti astratti, oppure nell'affrontare connettivi logici come la negazione, o l'esclusione, oppure ancora nella gestione della temporalità (mancando indicatori che consentano di distinguere tra presente, passato e futuro).

L'uomo ha quindi la necessità di combinare i due moduli, compiendo continue traduzioni dall'uno all'altro: ecco che parlare **sulla** relazione è difficile, a causa dello sforzo di traduzione dal modulo analogico a quello numerico necessario a negoziare la relazione stessa (in sostanza, prima di parlare sulla relazione, è necessario che i parlanti portino per così dire **in chiaro**, e reciprocamente, i comportamenti dell'altro).

Allora, **gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che con quello analogico. Il linguaggio numerico ha una sintassi logica assai complessa e di estrema efficacia ma manca di una semantica adeguata nel settore della relazione, mentre il linguaggio analogico ha la semantica ma non ha nessuna sintassi adeguata per definire in un modo che non sia ambiguo la natura delle relazioni.**

3.5 Quinto assioma: interazione simmetrica e complementare.

Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza. Nel primo caso, un parlante tende a rispecchiare il comportamento dell'altro, creando un'interazione simmetrica. Nel secondo caso, il comportamento di un parlante completa quello dell'altro e costituisce un tipo diverso di Gestalt comportamentale, creando un'interazione complementare. In quest'ultimo caso, un partner assume una posizione primaria, detta *one-up*, superiore; mentre l'altro partner completa per così dire la configurazione assumendo una posizione *one-down*, ovvero inferiore. Non dobbiamo tuttavia attribuire giudizi di valore come "buono" e "cattivo" o "forte" e "debole" alla precedente distinzione: l'assunzione di una posizione o l'altra potrebbe essere determinata semplicemente da contesti culturali o sociali (es. madre/figlio, medico/paziente, insegnante/allievo).

4 Le patologie legate agli assiomi.

Ogni assioma precedentemente illustrato implica, come corollario, precise patologie comunicative. Le conseguenze pragmatiche di queste patologie corrispondono a varie psicopatologie individuali.

4.1 Patologie legate al primo assioma.

Abbiamo visto che *non comunicare* è impossibile, poiché è impossibile non assumere un comportamento. È lecito supporre tuttavia che si avranno tentativi di non comunicare ogni volta in cui si cercherà di evitare l'impegno inerente ad una comunicazione. Prendiamo ad esempio due soggetti che siedono in posti adiacenti su un aereo. Non possono andarsene e non possono non-comunicare. Quali sono allora i possibili risvolti pragmatici di questa condizione?

1. 'Rifiuto' della comunicazione: un passeggero fa capire all'altro che non vuole conversare, comportamento che certo richiede coraggio ed un certo disprezzo delle 'buone maniere';
2. 'Accettazione' della comunicazione: un passeggero cede alla conversazione dell'altro e cominciano a comunicare;
3. 'Squalificazione' della comunicazione: il passeggero che non voleva comunicare si abbandona ad una sorta di comunicazione inconcludente, cambiando argomento, contraddicendosi e fraintendendo l'altro nel tentativo di invalidare la comunicazione tra loro (la cosiddetta 'arte gentile di non dire nulla dicendo qualcosa');
4. Usare un sintomo come comunicazione: un passeggero manifesta un sintomo, dietro il quale nasconde la propria volontà di non impegnarsi in una comunicazione, che fa capire all'altro che non è possibile conversare con lui (far finta di dormire, ad esempio, in modo da 'dare la colpa' al sonno, e non a se stessi, del non poter parlare con l'altro).

4.2 Patologie legate al secondo assioma.

Spesso accade che il motivo scatenante di una discussione consista in un disaccordo a livello di relazione (metacomunicazione), mentre la discussione rimane centrata a livello di contenuto. Questa confusione tra l'aspetto di contenuto e quello di relazione scaturisce dalla difficoltà di parlare **sulla** relazione, e lascia i parlanti a litigare su aspetti su cui spesso sono già d'accordo (il contenuto, appunto), mentre l'aspetto relazionale resta fuori portata.

Il disaccordo è la scintilla che illumina questi livelli: i due livelli sono strettamente legati, e non si può toccarne uno senza influire anche sull'altro, in maniera più o meno incisiva. Spesso risolvere un problema di contenuto implica creare un problema di relazione: una volta che il disaccordo sul contenuto è chiarito, restano due persone di cui una aveva ragione e l'altra torto. Evidentemente, a

questo punto le due persone devono lasciare il contenuto, su cui si sono accordate, e cominciare a parlare della loro relazione, e di cosa comporti avere ragione o torto **a quel** livello. E quindi devono definire, dopo il disaccordo, se la loro relazione è simmetrica o complementare.

Per la pragmatica della comunicazione, il disaccordo a livello di metacomunicazione è più importante, per le sue implicazioni, di quello a livello di contenuto. A livello della relazione, i parlanti definiscono la relazione stessa e implicitamente se stessi. In questa ottica, sono possibili tre reazioni a questa definizione di se stessi:

1. Conferma: il rispondente conferma all'emittente la versione che questo ha dato di sé. C'è riconoscimento e conferma per l'emittente, che quindi può consolidare l'immagine di se stesso che costruisce dentro di sé;
2. Rifiuto: il rispondente rifiuta l'immagine proposta dall'emittente. Questo rifiuto presuppone riconoscimento, e quindi, sebbene sia in disaccordo con l'emittente, ne conferma la realtà come emittente;
3. Disconferma: in questo caso l'emittente non viene preso in considerazione dal ricevente. Il problema non è più confermare o rifiutare una definizione, ma negare che una definizione, giusta o sbagliata che sia, sia mai stata prodotta dall'emittente, negando altresì la realtà dell'emittente. Questa ultima possibilità comporta per l'emittente il fenomeno della 'perdita del Sé', ovvero all'alienazione.

La disconferma dell'altro è spesso prodotta dal fenomeno dell'**impenetrabilità**, ovvero dall'incapacità di acquisire consapevolezza delle percezioni interpersonali degli altri: ogni parte non si accorge del punto di vista dell'altra, creando una catena patologica di reciproci 'non prendersi in considerazione', poiché nessuno considera l'altro come valido **emittente**.

4.3 Patologie legate al terzo assioma.

La sequenza di eventi viene punteggiata dai parlanti secondo il loro punto di vista, come abbiamo precedentemente osservato. Generalmente si suppone che l'altro abbia le stesse informazioni che abbiamo noi, e che da queste trarrà le nostre stesse conclusioni. Anche nel caso di punteggiature differenti, non sarà possibile risolvere i conflitti comunicativi fino a che la comunicazione stessa, e quindi la definizione della relazione tra i comunicanti, non diventerà l'oggetto della loro comunicazione, ossia fino a che non cominceranno a metacomunicare.

L'aspetto patologico di confusione nella punteggiatura della sequenza di eventi consiste nel fenomeno delle 'profezie che si autodeterminano', ovvero in quegli atteggiamenti che il soggetto crede di subire dagli altri, comportandosi di conseguenza, ma che in realtà è lui stesso a provocare: i comportamenti che osserva negli altri li imputa (immotivatamente) a cause del proprio comportamento, mentre questi sono in realtà reazioni al comportamento del soggetto.

4.4 Patologie legate al quarto assioma.

Possiamo commettere errori nel processo di traduzione dal modulo analogico a quello numerico (e viceversa). Ricordiamo ancora una volta che tutti i messaggi analogici sono invocazioni di relazione, ovvero proposte che riguardano le regole future della relazione (Bateson): spetta poi a noi attribuire il corretto significato (ovvero il significato inteso dall'emittente) positivo o negativo alle suddette proposte.

Il linguaggio numerico ha una sintassi particolarmente adatta a comunicare a livello di contenuto. Usare questo linguaggio per metacomunicare è quindi conveniente, sebbene sia necessaria una fase di inferenza per tradurre il linguaggio analogico in quello numerico, mancando nel primo quei connettivi logici che invece possiamo usare nel secondo. Nel linguaggio analogico la negazione ad esempio viene segnalata mostrando un comportamento che non viene portato a conclusione. Sta quindi a noi tradurre questo comportamento in una negazione nel linguaggio numerico, per discutere della relazione a livello metacomunicativo.

Concludendo, Watzlawick sottolinea come la prima conseguenza di un guasto nella comunicazione sia di solito la perdita parziale della capacità di metacomunicare con un metodo numerico sulle circostanze particolari della relazione (ricordiamo infatti che, sebbene il modulo numerico risulti più adatto a veicolare il contenuto, mentre il modulo analogico la relazione, ciò non significa che si possa metacomunicare solo col modulo analogico: anzi, il modulo numerico risulta essere il più adatto a risolvere incomprensioni in questo senso, sebbene attraverso i problemi di traduzione esaminati sopra).

4.5 Patologie legate al quinto assioma.

Partendo dalla considerazione che in una relazione sana sono presenti, alternativamente, sia situazioni simmetriche che situazioni complementari, e che entrambe indifferentemente concorrono a confermare il Sé dei comunicanti, andiamo ad esaminarne le derive patologiche.

Per quanto riguarda l'interazione simmetrica, è sempre presente il pericolo della competitività. Questo rischio porta la relazione verso una **escalation** (simmetrica) all'interno della quale i due comunicanti non arretrano mai di fronte all'altro, ma tentano di avere 'l'ultima parola' sul contenuto (che ovviamente rispecchia la volontà di arrogarsi il diritto di definire la relazione). Quando siamo di fronte ad una escalation simmetrica, siamo spesso di fronte a due partner che **rifutano** reciprocamente le definizioni del Sé dell'altro.

Quando siamo di fronte invece a patologie dell'interazione complementare, osserviamo **disconferme** del Sé dell'altro: si assiste quindi ad una negazione dell'altro come emittente, mancandone del tutto il riconoscimento. La complementarietà patologica si definisce **rigida**: i comunicanti permangono nelle posizioni one-up e one-down in modo statico, senza possibilità di alternarsi. In questo contesto, solo e sempre uno dei due avrà diritto di parlare dell'altro (la madre del figlio, ad esempio), mentre quest'ultimo non avrà diritto di fare commenti (o meglio, li farà, ma non verranno presi in considerazione) - evi-

dentemente un altro esempio di come l'attenzione del ricercatore debba sempre monitorare la relazione *nella*, e non il contenuto *della*, comunicazione.

Le interviste esaminate in aula propongono esempi tratti dall'esperienza clinica della Scuola di Palo Alto, ed illustrano escalation simmetrica, complementarità rigida, ed infine una comunicazione giudicata sana. Per esprimere giudizi su di esse, Watzlawick ci ha dimostrato come sia necessario concentrarci sullo schema relazionale che i comunicanti tratteggiano comunicando, e non sui contenuti che vengono scambiati. In questa ottica, nessuna asserzione, isolata dalla altre, può essere simmetrica, complementare, o altro. La risposta del partner è *conditio sine qua non* per classificare il messaggio. E le relazioni tra i messaggi (interazioni) sono quelle che determinano l'emergere della struttura relazionale, oggetto della nostra ricerca, e conseguentemente ciò su cui dobbiamo concentrare la nostra attenzione di ricercatori.

Riferimenti bibliografici

- [Watzlavick et al., 1997] Watzlawick, P., Beavin, J.H., Jackson, D.D., Pragmatica della comunicazione umana, Astrolabio Editore, Roma, 1997.