

# Pluralità di operatività: Cav e comunicazione

di Tullio Fragiaco – Trieste



Chiunque si sia impegnato nel cercare di comprendere come la nostra postmodernità stia costantemente trasformando le abitudini e gli atteggiamenti delle persone che formano le nostre società si sarà certamente imbattuto in parole come baby boomers coloro che sono nati cioè fra il 1946 e il 1964; generazione X dal 1965 al 1980; generazione Y (o dei millenials) dal 1980 al 2000 e generazione Z dal 2000 in poi. A questi si devono ora aggiungere coloro che vivono la loro esistenza costantemente connessi alla rete internet. Sono trasversali per appartenenza e sovente rappresentano il gruppo che ha la maggiore propensione alla creazione di contenuti online. Questi si riconoscono nella generazione “C” ovvero dei “connected”, i connessi.

Ogni generazione, indipendentemente dalla cultura del singolo, ha naturalmente prodotto delle forme comunicative nelle quali entrano in gioco molti fattori ambientali e linguistici divenendo sovente connotativi. Questi insiemi agiscono con modalità sempre più ampie e intense proprio attraverso i sistemi di comunicazione digitale cresciuti a dismisura nel corso degli ultimi 25 anni.

In considerazione del ruolo che ha la comunicazione nella relazione fra gli individui e l'esigenza che ab-

biamo di “farci capire” meglio da una platea sempre più eterogenea di soggetti, può essere utile ricordare alcuni principi ancora validi nonostante abbiano diversi decenni di storia.

Già alla fine degli anni '40 del secolo breve, due ricercatori (Claude Shannone Warren Weaver), intuirono che sarebbe stato possibile definire un modello generale della comunicazione. L'idea era che in ogni comunicazione è necessariamente presente una fonte di informazione, un trasmettitore, un canale, un ricevitore e infine un destinatario (o molti). In ogni punto di questa catena possono però inserirsi o formarsi dei disturbi in grado di compromettere in un modo più o meno severo la comprensione del messaggio che giunge al destinatario (al netto delle sue caratteristiche culturali). Il modello prevedeva tre aspetti distintivi: tecnico (trasmissione vera e propria), semantico (utilizzo di un dizionario comune) e pragmatico (quanto il messaggio è in grado di indurre un comportamento in chi lo riceve). Non furono gli unici a porsi la questione della qualità della comunicazione, anzi, è bene ricordare anche il linguista Roman Jakobson che introdusse sei funzioni del linguaggio: l'emotiva, la fàtica (il canale utilizzato),

la conativa (legata al destinatario), la poetica (propria del messaggio), la metalinguistica (connessa al codice condiviso tra il mittente e il destinatario) e infine la referenziale (collegata al contesto della comunicazione stessa).

Infine ci aiuteranno anchei cinque assiomi che Paul Watzlawick, assieme a due coautori Beavin e Jackson, ben argomentarono nel saggio "La pragmatica della comunicazione umana", pubblicato alla fine degli anni '60.

Secondo gli autori dunque sussistono cinque assiomi: "non si può non comunicare", in altri termini si può affermare che è impossibile non possedere dei comportamenti; "Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione, di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione", dove metacomunicazione indica una comunicazione di secondo livello relativa alla comunicazione stessa; "La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti", ovvero le diverse possibilità di interpretazione che una comunicazione può formare; "Le comunicazioni possono essere di due tipi: analogiche (ad esempio le immagini, i segni) e digitali (le parole)" e infine "Le comunicazioni possono essere di tipo simmetrico, in cui i soggetti che comunicano sono sullo stesso piano (ad esempio due amici), e di tipo complementare, in cui i soggetti che comunicano non sono sullo stesso piano (ad esempio la mamma con il figlio)".

Un importante contributo al tentativo di chiarire ancor meglio la complessità della comunicazione fra le persone è giunto, alla fine degli anni '80 da due studiosi nipponici, Ikujiro Nonaka and Hirotaka Takeuchi i quali immaginano che in ogni persona siano presenti due dimensioni del sapere. Un sapere "tacito", individuale, personale e di difficile "comunicazione". Esso ha profonde radici nell'esperienza dell'individuo, risente delle emozioni, degli ideali, dai valori è si presenta con una dimensione tecnica (ciò che ognuno sa), cognitiva (basata su modelli mentali, schemi e modelli) e una dimensione che investe il senso del futuro (ciò che ciascuno immagina nel tempo di là da venire). Il secondo sapere invece è "esplicito", il quale essendo formalizzato si manifesta attraverso scritti, documenti, archivi, informazioni e via dicendo.

Quindi, partendo dal concetto di tacito ed esplicito è possibile definire anche come le persone scambiano queste conoscenze fra loro a seconda delle esigenze contingenti della vita.

Si passa da una conoscenza tacita a un'altra tacita attraverso la "socializzazione". Può essere molto utile per i soggetti che la vivono, è tendenzialmente estemporanea e raramente raggiunge ulteriori livelli di condivisione se non a scapito proprio della qualità dei contenuti condivisi.

Si passa da una conoscenza tacita a una esplicita attraverso la "esteriorizzazione". Si realizza con la trasformazione in concetti espliciti del pensiero e possono essere composti da testi, diagrammi, schemi. E' spesso generatrice del passaggio dalla metafora all'analogia e, successivamente a un modello.

Si passa da una conoscenza esplicita a una tacita attraverso l'"interiorizzazione". Rappresenta la traduzione e l'acquisizione dei concetti che, nella transizione, incontrano le esperienze pregresse dell'individuo, alla sua cultura e non di rado all'ideologia e/o i preconetti. Implica elevata qualità formale in un vocabolario già condiviso.

Sia passa da una conoscenza esplicita ad un'altra esplicita attraverso la "combinazione". E' l'azione più complessa e al tempo stesso la più importante nelle relazioni fra gruppi di persone all'interno di una organizzazione più o meno articolata. Condivisione, scambio, combinazione, riconfigurazione, revisione e molto altro ancora in un sistema nel quale la tecnologia per l'informazione gioca il suo più importante ruolo attraverso lo sviluppo della comunicazione digitale e i database.

In conclusione di questa brevissima quanto non esaustiva illustrazione, per utilizzare praticamente la narrazione teorica nella nostra vita di relazione serve quindi uno sforzo ancora maggiore per comprendere meglio i destinatari ai quali ci rivolgiamo per atteggiamento, capacità di relazione, appartenenza, ecc. Si dovrà insistere maggiormente nella ricerca di vocabolari comuni e condivisi con i quali rafforzare le relazioni con tutti i portatori di interesse che ci circondano. Diventa indispensabile la condivisione delle esperienze rendendole strutturate e formalizzate fino a giungere a un modello esteso di buone pratiche. Avere la capacità di analizzare i successi quanto i fallimenti delle nostre esperienze e cercare di agire costantemente per obiettivi definiti e misurabili. Traspare quindi l'esigenza di una formazione estesa e continua di tutte le persone che sono impegnate nelle nostre attività all'interno di un contesto nel quale siano offerti momenti di supervisione ben coordinati.

#### Bibliografia essenziale

Austin J. L. (1962), *Come fare cose con le parole*, Marietti, Torino, 1987

Jakobson R. O., *Saggi di linguistica generale*, Feltrinelli, Milano, 1966

Jenkins H. (2006), *Cultura convergente*, Apogeo Education, Mi, 2007

McLuhan M. (1964), *Capire i media*, Il Saggiatore, Milano, 2011

Pacagnella L., *Sociologia della comunicazione*, Il Mulino, Milano, 2010

Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D. (1967), *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma, Astrolabio, 1971