





LA COMUNICAZIONE VERBALE

Dott.a Anna Bonalumi




Il fenomeno del linguaggio umano è complesso e inesauribile e molti sono gli studi ad esso riferiti, studi che inglobano e accomunano discipline diverse, non solo la linguistica, ma anche la psicologia, la sociologia, la filosofia, l'antropologia.



Il linguista **Roman Jakobson**, nella sua "teoria della comunicazione verbale" ha schematizzato sei aspetti fondamentali della comunicazione verbale.


Egli ha individuato un **mittente** (o locutore, o parlante) che è colui che invia un **messaggio** al **destinatario** (o interlocutore), il quale si riferisce a un **contesto** (che è l'insieme della situazione generale e delle particolari circostanze in cui ogni evento comunicativo è inserito nel messaggio). Per poter compiere tale operazione sono necessari un **codice** che sia comune sia al mittente sia al destinatario, e un **contatto** che è al tempo stesso un canale fisico e una connessione psicologica fra il mittente e il destinatario che consente loro di stabilire la comunicazione e di mantenerla.




Secondo Jakobson, ai sei fattori della comunicazione verbale corrispondono sei funzioni:

- la funzione referenziale (*contesto*)
- la funzione emotiva (*mittente*)
- la funzione conativa (*destinatario*)
- la funzione fàtica (*contatto*)
- la funzione poetica (*messaggio*)
- la funzione metalinguistica (*codice*).


Si ha una **funzione referenziale** o informativa (ciò di cui si parla) quando, nel comunicare qualcosa, il parlante collega continuamente due serie di elementi: le parole con i referenti, compiendo un'operazione che è alla base del linguaggio, la **referenza**. E' la funzione utilizzata per testi di carattere scientifico, per manuali di istruzione, orari ferroviari, verbali.



Si ha una **funzione emotiva** quando il *mittente* cerca di dimostrare, nel suo messaggio, il proprio stato d'animo utilizzando vari mezzi, come una particolare elevazione o modulazione del tono della voce, espressioni "forti" o alterazione del normale ordine delle parole.




La lingua ha una funzione emotiva o espressiva quando consente di comunicare sentimenti, pensieri, opinioni. Quando, ad esempio, un ragazzo ed una ragazza si confessano il loro amore, ma anche quando nel discorso viene aggiunta una esclamazione o una interiezione; è tipica di giudizi, critiche, commenti, diari, confessioni, autobiografie.




Si ha una **funzione conativa o persuasiva** (dal latino *conari* = intraprendere, tentare) quando il mittente cerca di influire sul destinatario mediante l'uso del vocativo o dell'imperativo.

E' questa la funzione della pubblicità, dei discorsi politici, delle leggi, dei divieti e viene utilizzata ogni volta che l'emittente cerca di convincere il/i destinatario/i a fare qualcosa.




Si ha la **funzione fàtica** o di contatto (dal latino *fari* = pronunciare, parlare) quando ci si orienta sul canale attraverso il quale passa il messaggio che serve per richiamare l'attenzione dell'ascoltatore sul canale comunicativo ("pronto?", "mi senti?", "attenzione, prova microfono!"). Questa funzione viene svolta per entrare, mantenere o interrompere il contatto con il nostro interlocutore.

Si tratta generalmente di saluti, esclamazioni, interiezioni.




Si ha la **funzione poetica** quando, orientandoci sul messaggio, si pone al centro dell'attenzione l'aspetto fonico delle parole, la scelta dei vocaboli e delle costruzioni. Questa funzione poetica non appare solamente nei testi poetici e letterari, ma anche nella lingua di tutti i giorni, nel linguaggio infantile e in quello della pubblicità.



Utilizziamo questa funzione ogni volta che arricchiamo la nostra esposizione di vocaboli non essenziali, ma utili a rendere più armonico e piacevole il discorso. Talvolta anche la disposizione inconsueta delle parole all'interno di una frase evidenzia la funzione poetica.

Naturalmente il testo che più di ogni altro utilizza la funzione poetica è la poesia.



Si ha la **funzione metalinguistica** quando all'interno del messaggio sono presenti elementi che definiscono il codice stesso, come il chiedere e il fornire chiarimenti su termini, parole e grammatica di una lingua.

Quando non conosciamo il significato di una parola, consultiamo il vocabolario, che è appunto il testo nel quale la lingua parla di sé.


Queste funzioni non compaiono quasi mai isolatamente, ma accade spesso che un messaggio sia contemporaneamente emotivo e conativo, oppure poetico ed emotivo.



M.A.K. Halliday individua nel linguaggio dell'adulto tre funzioni fondamentali:

- **funzione ideativa**, che serve per esprimere l'esperienza che il parlante possiede del mondo reale, compreso il suo mondo interiore;
- **funzione interpersonale** che permette l'interazione tra gli uomini e serve per definire le relazioni che intercorrono tra il parlante e l'interlocutore;
- **funzione testuale** che serve per costruire testi ben formati e adatti alla situazione cui si riferiscono.


Fu Ferdinand de Saussure, nel primo decennio del XX secolo, a introdurre la nozione di segno linguistico. Per Saussure il segno linguistico è costituito da due componenti indissolubili: **significante e significato**. Proprio come un foglio è formato da un fronte e un retro, e l'uno non può esistere senza l'altro, così **un segno è ciò che risulta dalla combinazione del significante**, la parte del segno che si percepisce coi sensi, **e del significato**, il concetto che viene richiamato



Egli parla di "immagine acustica" per il
significante e di "concetto" per il significato. La
più importante caratteristica del segno
individuata da Saussure è **l'arbitrarietà**.


Un segno è arbitrario in quanto non esiste
nessuna ragione particolare per cui un
determinato significante debba richiamare alla
mente un determinato significato: la loro
correlazione è una convenzione.

L'individuazione del rapporto tra significante e significato permette di distinguerlo dai segnali naturali (ad es. la correlazione tra la fame o il sonno e lo sbadiglio non è certo convenzionale) e di spiegare le differenze fra le varie lingue, ad esempio la differenza tra *cane*, *chien* e *dog*, significanti rispettivamente in italiano, francese e inglese di un medesimo significato, il concetto di "cane".




Secondo Peirce, padre della *semiotica interpretativa*, il segno non è necessariamente convenzionale o arbitrario. In base al tipo di relazione che il segno ha con l'oggetto cui si riferisce, Peirce distingue tre classi di segni: le "icone", gli "indici" e i "simboli".

Le icone somigliano all'oggetto che vogliono rappresentare; una cartina geografica è un segno iconico, in quanto riproduce, più o meno fedelmente, ciò che rappresenta.




Gli indici sono i segni che hanno una contiguità, fisica e causale, con ciò che rappresentano; un esempio caratteristico di indice è la banderuola, che sta per la direzione del vento in quanto posizionata dal vento stesso.

I simboli stanno in relazione con l'oggetto che vogliono indicare in virtù di una legge (il codice) che permette di interpretare il simbolo come riferito a quell'oggetto.




Le lingue sono codici arbitrari. Con "codice" si intende un procedimento usato per associare un'espressione (ad esempio una mano che si agita) con un contenuto (un saluto).


Nel linguaggio verbale ai contenuti si associano suoni, ad esempio i suoni che compongono la parola "mamma" (la *m*, la *a* ecc.) e la persona che ci ha dato la vita.




Questa relazione può essere "iconica", quando esiste una somiglianza fra espressione e contenuto, come nei cartelli di "vietato fumare" dove si vede una sigaretta sbarrata. Oppure la relazione può essere "arbitraria", quando questa somiglianza non c'è, come in un cartello di forma triangolare a punta in giù, a indicare l'obbligo di dare la precedenza.



Nelle lingue le parole non "somigliano" alle cose (la parola "cane" non ricorda in alcun modo l'animale a cui si riferisce): sono perciò codici arbitrari. Questa proprietà determina l'esistenza di lingue diverse: il nome italiano "cane" è immotivato rispetto alla cosa quanto il nome inglese *dog* o il nome francese *chien*. Inoltre, mentre i codici iconici si devono limitare a esprimere concetti raffigurabili (e quindi cose reali), i codici arbitrari hanno una possibilità di espressione illimitata.




La quasi totalità dei linguaggi verbali possiedono una trasposizione, con un altro mezzo (visivo invece che auditivo), dell'informazione: la scrittura. Esistono due tipi principali di sistemi di scrittura: le scritture che trasmettono direttamente il significato, senza passare per la forma sonora che assume la parola o la frase (come quelle pittografiche o ideografiche) e le scritture sillabiche o alfabetiche, che rispecchiano la forma parlata della lingua, cioè ne trascrivono i suoni. Ad esempio: il cinese ha un ideogramma diverso per ogni parola, per cui è possibile, per chi conosce questa lingua, capire che cosa c'è scritto senza saperlo pronunciare.



E' quello che succede con i numeri. Anche noi capiamo perfettamente il significato di un numero in un testo di una lingua straniera, anche se non siamo in grado di pronunciarlo in quella lingua). Gli etiopi utilizzano un segno grafico per ogni sillaba della lingua. La maggior parte delle lingue moderne, però, usa un sistema di scrittura alfabetico: ogni segno ha il proprio suono. In questo modo, conoscendo le regole della grammatica, si può capire il significato di ciò che leggiamo.


La lingua parlata e la lingua scritta sono diverse anche nella struttura: la lingua parlata consente continue spiegazioni, delucidazioni, ripetizioni; consente l'uso dell'intonazione della voce che, talvolta, determina il significato della frase (se dico: "E' proprio un bravo ragazzo!", sarà l'intonazione, accompagnata alla mimica, a dare il significato di un ragazzo perbene o malvagio). Nella lingua scritta la punteggiatura aiuta a dare senso al discorso, ma molte delle informazioni che derivano dal tono della voce o dall'atteggiamento di chi parla non possono essere recepite



La scrittura permette una maggiore articolazione del pensiero e un maggior controllo, dal momento che si può in ogni momento verificare e, fino ad un certo momento correggere, ciò che è stato già scritto. Quando si scrive un compito in classe, ad esempio, si possono modificare i contenuti fino al momento della consegna, mentre in una interrogazione orale, l'autocorrezione diventa più problematica




La competenza comunicativa




E' l'insieme delle conoscenze attraverso le quali un individuo comunica. Si tratta di un'abilità molto complessa: esistono vari livelli comunicativi che variano a seconda del contesto socioculturale.

Numerose regole determinano lo svolgimento di una conversazione:

- quando si fa un'affermazione ci si aspetta un commento dal nostro interlocutore
 - prima di concludere la conversazione ci si saluta
 - quando si fa una domanda ci si aspetta una risposta;
 - mentre l'altro parla si aspetta che abbia finito per prendere la parola;




Le regole di una buona conversazione non vengono sempre rispettate, ma proprio perché sono conosciute da tutti, il fatto che vengano trasgredite salta subito all'occhio. Le regole, inoltre, non sono sempre uguali in tutti i contesti. Non ci comporteremmo certamente in modo uguale durante una conversazione in ufficio tra colleghi e durante un incontro ufficiale con rappresentanti di altre aziende.



Per quanto riguarda la comunicazione scritta la competenza comunicativa riguarda il tipo di testo che si intende scrivere: lettera privata, lettera di affari, articolo per un giornale, tema scolastico, verbali, ricette, racconti, romanzi ecc.

La persona competente è quella che, conoscendo perfettamente le convenzioni, decide se intende rispettarle o meno. Non rispettarle può provocare imbarazzo, può sorprendere, o suscitare derisione o ilarità.



La competenza comunicativa sottintende moltissime informazioni che formano il patrimonio culturale di ciascuno di noi: credenze, modi di dire e proverbi, cognizioni circa l'organizzazione della società, regole di comportamento abituali (andare a scuola o in un locale di divertimento, fare la spesa, andare in chiesa, mangiare). Grazie a questo patrimonio è possibile comunicare con gli altri tralasciando una grande quantità di informazioni di cui il nostro interlocutore è già in possesso.