

$$\frac{A_{14}}{251}$$



Oswaldo Duilio Rossi  
Stefano Rossi

# COMUNICARE PER MEDIARE



Copyright © MMX  
ARACNE editrice S.r.l.

[www.aracneeditrice.it](http://www.aracneeditrice.it)  
[info@aracneeditrice.it](mailto:info@aracneeditrice.it)

via Raffaele Garofalo, 133/A-B  
00173 Roma  
(06) 93781065

ISBN 978-88-548-3535-5

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,  
di riproduzione e di adattamento anche parziale,  
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

*Non sono assolutamente consentite le fotocopie  
senza il permesso scritto dell'Editore.*

I edizione: dicembre 2010

# INDICE

<i>COMUNICARE</i>	7
<i>1.1. Liti e malintesi</i>	7
<i>1.2. La comunicazione</i>	9
<i>1.3. Linguistica e Semiotica generale</i>	19
<i>1.3.1. Saussure</i>	23
<i>1.3.2. Ogden e Richards</i>	27
<i>1.3.3. Peirce</i>	28
<i>1.3.4. Hjelmslev</i>	31
<i>1.3.5. Jakobson</i>	35
<i>1.3.6. Chomsky</i>	38
<i>1.4. Simboli oggettivi e soggettivi</i>	43
<i>1.5. Interagire per comunicare</i>	49
<i>1.6. Registri e mezzi della comunicazione</i>	51
<i>1.7. Programmazione neurolinguistica</i>	56
<i>1.7.1. Canali e modalità sensoriali</i>	60
<i>1.7.2. Rispecchiamento e ricalco</i>	64
<i>1.7.3. In pratica</i>	68
<i>1.8. Comunicazione verbale</i>	74
<i>1.8.1. Analisi dei predicati verbali</i>	83
<i>1.8.2. Analisi conversazionale</i>	86
<i>1.9. Comunicazione non-verbale</i>	90

<i>1.9.1. Sistema cinesico</i>	97
<i>1.9.2. Gestì e coreografia delle mani</i>	103
<i>1.9.3. Illustrazioni, emblemi e manipolazioni</i>	113
<i>1.9.4. Prosemica</i>	123
<i>1.9.5. Movimenti oculari</i>	128
<i>1.9.6. Mimica facciale</i>	132
<i>Il CONFLITTO</i>	145
<i>2.1. Elementi oggettivi e soggettivi</i>	145
<i>2.2. Stadi e geografia del conflitto</i>	153
<i>2.3. Principi, interessi e necessità</i>	157
<i>2.4. Analisi transazionale</i>	167
<i>2.4.1. PNL e biases</i>	174
<i>2.5. Teoria microeconomica del conflitto</i>	181
<i>BIBLIOGRAFIA</i>	199

# 1

## COMUNICARE

### *1.1. Liti e malintesi*

**C**OMPITO DEL MEDIATORE È METTERE LE PARTI IN CONDIZIONE DI risolvere in maniera collaborativa la lite di cui sono protagoniste. Per intervenire positivamente, è indispensabile determinare come sia emerso il conflitto tra le parti.

Posto che ogni situazione differisce dalle altre, benché si ravvisino spesso elementi di omogeneità, è fondamentale comprendere che il conflitto deriva da un malinteso, nonostante questo possa assumere aspetti molteplici.

Per verificare tale verità si noti che, come la lite si svolge e cresce sul piano della comunicazione (perché per litigare è necessario scambiarsi informazioni verbali, gesti, espressioni, etc.), così la lite nasce sullo stesso piano. Ancora più generalmente, possiamo affermare che *tutto è comunicazione*: qualsiasi azione umana, che lo si voglia o no, è un atto comunicativo. Anche quando non abbiamo intenzione di farlo, le nostre emozioni vengono segnalate dal corpo per piccole frazioni di secondo (cfr. cap. 1.9). P. es., se sentiamo una fitta allo stomaco per colpa della gastrite, esprimiamo un breve accenno di dolore con

un'espressione facciale. Inoltre, anche qualora non avessimo intenzione di comunicare con qualcuno, costui può attribuire un significato a ciò che stiamo facendo. P. es., mentre stiamo tranquillamente cenando al ristorante, un altro cliente, seduto alle nostre spalle e che non sappiamo essere lì, può osservarci e trarre delle conclusioni su di noi dal nostro comportamento: noi non vogliamo comunicargli niente eppure, per lui, lo stiamo facendo. Oppure, sebbene comprendiamo e concordiamo con quello che dice Tizio, non riusciamo a sentirci a nostro agio in sua compagnia perché interpretiamo come un indizio di ostilità il fatto che ci tocchi continuamente il braccio mentre parla.

I nostri sensi ricevono continuamente gli stimoli provenienti dal mondo e il nostro sistema neurale li elabora con altrettanta frequenza. Possiamo dire che l'essere umano è un organismo significante che codifica e decodifica informazioni incessantemente, anche inconsapevolmente.

Nei termini usati da Jean-Marc Ferry (2004/2008: 82), diciamo che comunicare consiste nella realizzazione di uno scambio del tipo: Tizio dice qualcosa ( $X$ ) a Caio riguardo a qualcos'altro ( $Y$ ); cioè Tizio consegna l'enunciato  $X$  a Caio, il quale lo riceve e lo interpreta per inferire un sapere su  $Y$ ; più precisamente, Tizio comunica  $X$  per far conoscere a Caio la propria posizione (intenzionale) rispetto a  $Y$ . Quando Tizio e Caio si intendono su  $Y$ , la comunicazione ( $X$ ) è stata efficace; al contrario, essa risulta inefficace, quando i due agenti non si intendono su  $Y$ , cioè quando l'intenzione di Tizio non è compresa da Caio.

Ciò dovrebbe chiarire che non tutti i messaggi assumono lo stesso significato per coloro i quali li percepiscono. Anzi, normalmente si comprende tra il 35% e il 50% di quanto viene comunicato ( $35\% \leq x\% \leq 50\%$ ). Ciononostante, ciascuno di noi è convinto di comprendere il 100% di ogni messaggio ricevuto. La differenza tra quanto si crede di avere compreso (100%) e quanto si è compreso realmente ( $x\%$ ) si definisce *sovrainteso* ( $\text{sovrainteso} = 100\% - x\%$ ).



Questo insieme di informazioni sovraintese assume significati discordanti tra emittente e ricevente, quindi contribuisce a distorcere il senso globale del messaggio. Il risultato è che Tizio intende comunicare un'idea (*Y*), ma Caio ne comprende un'altra (*Z*). Quindi, tra Tizio e Caio c'è un *malinteso*.

Quando tale malinteso insiste sugli interessi e sui bisogni delle persone, può emergere un conflitto.

Il problema degli scambi comunicativi verte su intenzione significativa e scopo performativo del locutore: «cosa egli significa praticamente dicendo ciò che dice nel modo in cui lo formula» (*id.*: 127). Sempre Ferry (*id.*: 125) dimostra che il senso degli enunciati si sviluppa rispetto a molteplici dimensioni:

- ciò di cui si parla;
- ciò che si dice;
- come lo si dice;
- cosa si intende dire con ciò che si è detto.

Il problema del malinteso è racchiuso negli errori commessi da chi parla e da chi ascolta rispetto a queste quattro dimensioni.

È evidente che, prima di studiare i metodi di risoluzione delle liti, è necessario comprendere cosa è e come funziona la comunicazione, generatrice, perpetratrice e potenziale risoltrice dei conflitti.

## 1.2. La comunicazione

La comunicazione è l'azione tramite cui le persone mettono in comune e condividono le esperienze<sup>1</sup>; è una relazione perché è un evento che accade tra le persone, nella comunità;

1 Dal lat. *communicatio*, “partecipazione”, e *communico*, “rendere comune”, entrambi composti da *cum*, “con”, e *munus*, “carica, impegno; dono”. Quindi, presentarsi “con un dono” o “con un pegno”, impegnarsi.

è un prodotto della cultura e, allo stesso tempo, è la struttura funzionale a trasmettere la cultura medesima, mediante la capacità simbolica degli agenti.

Con il termine *comunicazione* si intende il processo mediante il quale determinate *informazioni* o *significati* vengono trasferiti da uno o più individui, o *emittenti*, ad altri individui, o *riceventi*. Si tratta pertanto di un processo di *interazione simbolica*, nel quale la possibilità di trasferire messaggi avviene sulla base di *segni*, secondo *regole* culturalmente e socialmente condivise, ovvero secondo codici stabiliti convenzionalmente in base all'uso o a criteri convenzionalmente selezionati [...].

I segni possono essere di natura *verbale* [...] oppure di natura *non-verbale* (Crespi 1996/2003: 150-151).

La comunicazione è l'evento che emerge dai riferimenti tra i simboli e i significati che le persone usano secondo regole condivise per convenzione<sup>2</sup> (p. es., la lingua, con i suoi vocaboli, grammatica e sintassi).

Riferimenti (logiche simboliche) e regole (che tengono insieme i significati, cioè che rilegano il senso) sono i due assi fondamentali della comunicazione: rispettivamente, usiamo i verbi latini *refero*, “porto indietro, restituisco, richiamo”, e *religo*, “rilego, attacco, assicuro fermamente”, per riassumere che una comunità è tenuta insieme da una cultura condivisa (messa in comune) che fa riferimento a una vastità di significati a loro volta condivisi da tutti i partecipanti, cioè a un sapere.

I sistemi di comunicazione (i *linguaggi*) sono strettamente dipendenti dalla cultura<sup>3</sup> dei nuclei sociali all'interno dei quali

---

2 Paul Dumouchel (1999/2008: 157) spiega che «una soluzione è una convenzione quando ogni agente la preferisce perché gli altri agenti la preferiscono».

3 Benché si possa tutti concordare sul significato del termine, definiamo la cultura come: 1) la maniera complessiva di vivere di un popolo; 2) l'eredità sociale