

# Comunicazione e relazione

di Roberto Cantatrione, Roma

In alternativa o in aggiunta alla comunicazione verbale, paraverbale e non verbale, esiste anche quella con i fatti o con i comportamenti: a tutti gli effetti dunque il comportamento è da considerare comunicazione,<sup>1</sup> e poiché non esiste un "non comportamento", non si può dire che questa tipologia di comunicazione avviene solo quando è intenzionale. La modalità comunicativa comportamentale è connaturata all'essere umano e serve a integrare o sostituire quella verbale, paraverbale o non verbale nelle situazioni di forte intensità emotiva; anzi in certi casi ad essa si sostituisce.

La comunicazione umana pone di fronte due o più entità psichiche che solitamente interagiscono con l'uso della parola e ogni comunicazione, oltre a trasmettere una notizia o un messaggio, definisce anche una relazione.<sup>2</sup>

Poniamo che un adulto dica ad un bambino che, se fa cadere per terra un oggetto di cristallo prezioso, questo si rompe. In tale modo l'adulto fornisce un'informazione e al tempo stesso dà un'indicazione di avvertimento o di comando (a seconda di come sarà pronunciato il messaggio) su quel che si deve o non si deve fare. Il tipo di relazione può essere definito anche in modo paraverbale, con un sorriso o un tono alto di voce, ma in tale fattispecie si deve anche tener conto del contesto in cui avvengono certe comunicazioni, nel senso che il contesto può

---

<sup>1</sup> Watzlawick, P., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1971.

<sup>2</sup> "Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione di modo che il secondo classifica il primo ed è quindi metacomunicazione", in Watzlawick, P., *op. cit.*, p. 46.

meglio definire e/o precisare il significato (per es. gli ordini ad alta voce nella vita militare). Da rilevare poi che nelle relazioni sane tra pari, quando vi è prevalentemente la comunicazione di una notizia, l'aspetto relazionale tende quasi a scomparire.

Un atto della vita quotidiana comune come il parlare presenta quindi svariate implicazioni sul piano comunicativo nel senso che non sempre si riesce a trasmettere quel che veramente si vuole dire e non sempre si riesce a capire quel che viene detto, tenuto conto che la comunicazione deve essere congruente. In altri termini quanto viene detto a voce deve essere confermato dalle altre forme comunicative non verbali. Stringere la mano ad una persona in occasione di una presentazione dicendogli "piacere", non è congruente col volgere la testa da un'altra parte, segno questo della massima indifferenza. In più si deve tenere conto dell'ambiguità della parola perché un termine può avere più significati; la parola amore, ad esempio, si presta a molteplici interpretazioni e può assumere svariati significati, a seconda di quel che vuole realmente esprimere chi la pronuncia o capire chi la "riceve", ed è confermata o meno dalle altre modalità comunicative cui si accennava prima, come il tono, l'espressione del volto, la gestualità, e dal tipo di relazione che il pronunciante vuole impostare.

Alcuni studiosi (Grinder e Bandler<sup>3</sup>) ritengono peraltro che, quanto ad efficacia del messaggio, la comunicazione verbale incida solo per il 7% rispetto al 38% del linguaggio paraverbale e al 55% del linguaggio non verbale.

Il significato, dunque, della parola espressa a voce è o può essere fallace: basta leggere i giornali dove si assiste frequentemente a rettifiche fatte dall'autore di un'intervista per specificare meglio il proprio pensiero.

---

<sup>3</sup> Grinder, J., Bandler, R., *La struttura della Magia*, Astrolabio, Roma, 1981.

Ciò avviene per svariate ragioni e tutti sappiamo che la parola detta (proprio per quel che prima si diceva sul fatto che nella comunicazione vi è l'aspetto della notizia e l'aspetto della relazione) è o può diventare un'arma offensiva. Considera il motto popolare "ferisce più la parola che la spada".

L'essere umano infatti nella sua attività comunicativa può essere condizionato da sentimenti ansiogeni quali il desiderio, la paura, il senso di colpa, ecc., e per questo motivo avvengono frequentemente comunicazioni non "neutrali", e quindi non veritiere, proprio per attenuare gli effetti negativi di queste emozioni. Da aggiungere poi che ciascun essere umano ha una personale programmazione neuro-linguistica, cioè "uno schema metodologico di comunicazione con cui organizza al suo interno i dati della realtà esterna (integrandoli con quelli già esistenti) e delle strategie di decodificazione che influenzano i comportamenti emessi in risposta agli stimoli".<sup>4</sup>

Passiamo ora ad analizzare alcuni comportamenti di relazione comunicativa tra persone.

Tra gli innumerevoli possibili, prenderemo in esame alcuni casi: a) quello in cui non c'è situazione di parità tra gli interlocutori; b) quello dei rapporti di lavoro dove esiste una gerarchia (per certi versi assimilabile al primo); c) quello dei rapporti di coppia in generale.

a) Un caso abbastanza frequente nella vita quotidiana è quello che riguarda una situazione di disparità culturale o di posizione di status o di atteggiamento mentale tra gli interlocutori. Questo rapporto comunicativo presenta aspetti delicati e, se visti dall'esterno, talvolta anche divertenti (famosa una vecchia gag televisiva di Walter Chiari).<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Grinder, J. - Bandler, R., *Programmazione neurolinguistica*, Astrolabio, Roma, 1982.

<sup>5</sup> Un serio professore tornando a casa di notte riceve da una donna di facili costumi l'offensivo epiteto di "morto di fame", restando imbarazzato e senza parole. Frustrato, ma forte della sua cultura, decide di reagire con un discorso dotto ed articolato che si prepara accuratamente. Attende che la donna lo apostrofi

Come tutti avvertiamo, nelle comunicazioni verbali si crea spontaneamente una gerarchia di potere, laddove l'uso della parola serve a marcare al di là del contenuto il proprio ruolo. L'uso di un certo lessico colto o specialistico serve dunque a manifestare la propria posizione di supremazia, a porsi in una condizione di *one up*. E se l'interlocutore persona semplice non si fa intimidire perché percependo il "gioco" di potere non vuole porsi in una condizione di *one down*, capisce dove l'altro lo vuole portare e pone in atto una comunicazione comportamentale. Dunque reagisce come sa e come può, solitamente in modo diretto, spiazzante, usando magari un linguaggio volgare imponendo così un proprio schema comunicativo.

Un caso diverso, ma assimilabile, mi è capitato di recente quando un operatore di call center di un servizio pubblico, a fronte di talune mie richieste di informazioni per un disservizio, non sapendo cosa rispondere ha bruscamente interrotto la comunicazione telefonica, lasciandomi senza risposta, certo del fatto che mai richiamando il numero verde sarei riuscito a rintracciare la persona per una lamentela; l'operatore ha utilizzato un suo potere, forte della sua posizione.

Io, come interlocutore, ero persona fisica individuabile con nome e cognome, lui viceversa, un'entità astratta, con solo un nome di battesimo magari di fantasia e dunque irrintracciabile. L'operatore, realizzando che la sua comunicazione verbale diveniva difficile o inefficace, ha cambiato modalità comunicativa e, forte del suo anonimato, è passato ad una comunicazione comportamentale. L'anonimato, in questo caso, come in tanti altri, (si consideri la lettera anonima), è da considerare una vera e propria corazza difensiva e, contemporaneamente, consente il massimo della libertà comunicativa perché esime dalle responsabilità

---

nuovamente con la solita frase su cui aveva costruito la risposta, ma la donna cambia schema verbale e gli dice, ammutolendolo: "morto di sonno!"

per quel che si dice sollevando dall'ansia di eventuali conseguenze.

Il tipo di reazione è dunque già di per se un fatto comunicativo e porsi su un diverso piano del primo interlocutore, sta a significare tu hai le tue armi, io le mie.

Un esempio classico lo troviamo nei *Promessi Sposi* quando don Abbondio, non sapendo dare spiegazioni convincenti a Renzo per rinviare la data del suo matrimonio, per lenire la propria ansia comincia farfugliare cose a lui incomprensibili, parlando in latino per confondergli le idee. L'altro si altera non poco e reagisce a modo suo, con i fatti (con un comportamento aggressivo), mettendo alle strette il curato e ottenendo comunque una risposta, sia pur falsa, che per il momento l'acquieta.

Proprio per le difficoltà comunicative che abbiamo illustrato, come tutti sappiamo, nel quotidiano, il non dire, per svariate ragioni (talvolta anche opportune o nobili), la verità o tutta la verità è pratica estremamente diffusa. La bugia o il non detto ci tutela e ci lenisce l'ansia e ci difende dalle reazioni. Al riguardo Aldo Carotenuto afferma: "ritengo comunque che le bugie siano estremamente utili proprio per questa loro valenza liberatoria dalla pressione di un dettato di natura interiore."<sup>6</sup>

b) Rapporti di lavoro dove esiste una gerarchia.

Non si riflette mai abbastanza su come l'ambito del lavoro (dipendente) sia uno di quelli dove si scatenano forme di terribile aggressività e dove esiste pochissima libertà di comunicare sinceramente e in modo diretto il proprio pensiero.

Il capo dà ad un suo collaboratore una direttiva che ha come contenuto un fare. I casi sono due: l'ordine è sbagliato oppure giusto e il destinatario dell'ordine non lo vuole eseguire o perché ritiene la direttiva

---

<sup>6</sup> Carotenuto, A., *Prefazione* a Elkman, P., *La seduzione delle bugie*, Di Renzo Editore, Roma, 1999.

ingiusta o sbagliata, o, nel caso in cui la direttiva sia giusta, trova difficile eseguirla. Se il rapporto tra i due interlocutori fosse sano, laddove si riscontra una resistenza, se ne parla e si raggiunge un accordo condiviso, tenuto conto che un lavoro fatto senza convinzione e quindi con poco impegno non sarà mai fatto al meglio.

Ma il più delle volte le cose non sono così semplici. Si deve tenere conto che il rapporto interpersonale si è costruito nel tempo; ambedue gli interlocutori si portano dietro una reciproca considerazione dell'altro, nel senso che non è infrequente che l'assegnazione di un compito e il rifiuto a farlo siano forme di metacomunicazione, cioè una modalità in cui prevale l'aspetto relazionale: da un lato con il messaggio di fare si vuole, ad esempio, anche trasmettere una volontà punitiva, dall'altro con il rifiuto si esprime, ad esempio, la volontà di non riconoscere l'autorità.

Dunque, in caso di resistenza ad un ordine, giusto o sbagliato che sia, scatta il potere gerarchico: questo lo fai perché te lo dice il capo e basta. La prevalente reazione possibile è che il lavoro lo si esegua, ma s'ingenera nel prestatore di lavoro una forte sensazione di frustrazione.

La frustrazione poi può nascere anche dal fatto che non si è stati in grado di spiegare le ragioni per le quali il lavoro non doveva essere eseguito, magari perché la barriera burocratica alzata dall'assetto di potere non lo ha consentito e, in quest'ultimo caso, il destinatario dell'ordine si sente ancora maggiormente frustrato. Come si supera talvolta l'impossibilità comunicativa verbale di esprimere il proprio disaccordo in questi casi?

Con un comportamento tipico: l'assenza dal lavoro (per malattia o altra causa giustificabile) e porsi così in una condizione di rifiuto con una comunicazione comportamentale. Nel lavoro dipendente questa pratica è piuttosto diffusa e gli uffici del personale sono particolarmente attenti a verificare che il dipendente non abusi della possibilità di

assenza prevista e giustificata "per malattia".

c) Rapporti di coppia

I meccanismi comunicativi in questa fattispecie sono particolarmente complessi, come lo sono tutti i "giochi d'amore" dove solitamente regna il massimo dell'ambiguità, tenuto conto che in tali rapporti domina l'inconscio. C'è una casistica infinita di situazioni, e quindi ne tratteremo una delle tante possibili.

Quella di un partner che percepisce come la sua relazione stia subendo o abbia subito un cambiamento e voglia nel contempo tentare di mantenere il rapporto medesimo ritenendolo valido. Il presupposto è dunque che si sia verificato un cambiamento di comportamento da parte di uno dei due partners, senza che le motivazioni del cambiamento siano state verbalizzate e che di questo cambiamento l'altro voglia comprenderne le ragioni. Quest'ultimo può anche provare ad attuare una strategia di recupero della relazione esprimendo all'altro il proprio amore con quel che ne consegue in termini di aspettativa di "ritorno" (retroazione della comunicazione), ma questo è un tentativo spesso inutile, perché ha utilizzato una strategia verbale quando l'altro, viceversa, per impostare un tipo di relazione su basi diverse, non ha utilizzato una comunicazione verbale, bensì comportamentale e dunque non potrà mai offrire il feedback verbale desiderato. Nella fattispecie siamo al di fuori dei rapporti per così dire "normali", ma piuttosto in una situazione patologica.

Una prima considerazione da fare, per quanto banale, è che le relazioni nel tempo si evolvono e magari secondo tempistiche diverse per i partners; ed è quindi naturale che nella vita di coppia non ci si possa mai adattare ad un comportamento statico, ma si debba viceversa continuamente mutare la propria modalità comunicativa; la seconda è, come prima si diceva, di natura interpretativa delle parole, nel senso che

non si sa bene cosa significhi amore. Fior di scrittori e poeti hanno tentato senza riuscirci di inquadrare in una categoria questo termine.

Nel caso considerato in sostanza tutto ha origine dalla difficoltà di verbalizzare un cambiamento di cui si dovrebbe portare la responsabilità e che, di conseguenza, viene comunicato coi comportamenti.

I due partners - ove riescano a parlarsi - in questa situazione piuttosto complessa è come se si esprimessero in lingue diverse: si parlano ma non comunicano veramente, la loro comunicazione verbale diviene impossibile e in conseguenza di ciò, dunque, in questi casi la comunicazione non può che diventare analogica.<sup>7</sup>

Poiché la fattispecie in questione si basa sul presupposto che nessuno dei due voglia interrompere il legame, quest'ultima è la parola chiave da considerare. In molti casi, infatti, quando si parla d'amore in realtà si tratta solo di legame che comunque non si vuole spezzare, magari per paura di solitudine, per sensi di colpa, per convenienza o per altre ragioni di natura semi-conscia e/o inconscia, quindi il più delle volte non adeguatamente razionalizzate anche da chi le vive.

Nel caso descritto, dunque, si aprono diverse fattispecie: 1) il rapporto prosegue e si consolida in forme sadomasochistiche in cui entrambi i partners con i loro comportamenti più o meno consapevolmente subiranno e faranno del male all'altro, 2) quello dei due che tenta di capire le ragioni dell'altro muta a sua volta la propria comunicazione comportamentale, augurandosi che venga recepita, di modo che il rapporto possa essere recuperato in positivo.

Evento auspicato ma di non facile realizzazione dopo anni di interazioni verbali e comportamentali consolidate in comunicazioni ora non più efficaci.

---

<sup>7</sup> "Per comunicazione analogica deve intendersi ogni comunicazione non verbale", Watzlawick, P., e al., *op. cit.*, p. 53.



Il cambiamento del comportamento, comunque, diviene l'elemento cardine perché, per il meccanismo della retroazione, a fronte di un cambiamento da parte dell'uno corrisponde, nella gran parte dei casi, un cambiamento da parte dell'altro.

Nel sistema-coppia, infatti, sia per il fattore tempo (età e diverse aspirazioni/modalità di vita) sia per il mutamento delle posizioni individuali cambia la percezione dell'altro e possono anche cambiare quelle posizioni di *one up* e *one down* tra i partners cui prima si accennava.

Tali posizioni — seppure nella prima fase funzionali all'iniziarsi/stabilirsi della relazione — possono, allorquando subentra un cambiamento, destabilizzare il rapporto, o giungere a scardinarlo.

È abbastanza frequente, per esempio, che nell'evoluzione del rapporto si crei una sorta di competitività nella coppia, talché, ad esempio, il successo dell'uno non porta alla condivisione dell'evento positivo da parte dell'altro, ma viceversa provoca una forma di invidia competitiva.

Può verificarsi anche la dinamica opposta, ovvero l'insuccesso o la malattia dell'uno può porre l'altro in una posizione di potere, con la conseguente assunzione di responsabilità nei confronti del partner sentito come "più debole".

Come fanno presente alcuni autori,<sup>8</sup> una situazione per certi versi assimilabile alla fattispecie sopra evidenziata si riscontra nelle famiglie con malati affetti da gravi forme di nevrosi: ovvero, il processo di miglioramento del paziente può determinare forme di resistenza alla guarigione da parte dei familiari, perché ciò comporta una propria funzione in ombra, per metterla in sintonia con quella corrispondente del partner.

---

<sup>8</sup> Watzlawick, P., *op. cit.*, p. 126.

Una seconda via, peraltro affiancabile alla prima, può consistere nel far leva sulle proprie funzioni psichiche collaterali, sperando che la parte inconscia di queste funzioni possa stabilire un contatto e quindi una maggiore comprensione del mondo psichico dell'altro.

## **Abstract**

Roberto Cantatrione

*Comunicazione e relazione*

Prendendo principalmente spunto dalle indicazioni della Scuola di Palo Alto (Paul Watzlawick) e dalle linee portanti della P.N.L. (Richard Bandler, John Grinder) si delineano le diverse vie che la Comunicazione può prendere. Si osserva la diversa incidenza e rilevanza che nel messaggio assumono — a livello del ricevente — i tre livelli comunicativi: verbale, paraverbale, non verbale. Viene presentata ed esemplificata una sintetica fenomenologia della Comunicazione, toccando i temi della congruenza/incongruenza, dei comportamenti sostitutivi, della relazione tra comunicanti, del cambiamento possibile. Una chiave di spiegazione delle difficoltà di comunicazione può essere trovata laddove una delle quattro funzioni psichiche junghiane (pensiero, sentimento, intuizione e sensazione), in posizione prevalente a livello conscio, debba comunicare con la funzione opposta a livello inconscio

Parole chiave: livelli comunicativi, comportamento, relazione, retroazione, funzioni psichiche

Roberto Cantatrione

*Communication and Relationship*

## Comunicazione e relazione

Taking our cue mainly from the indications of the Palo Alto School (Paul Watzlawick) and from the main lines of N.L.P. (Richard Bandler, John Grinder), we outline the different paths that Communication can take. We observe the different incidence and relevance that the three communicative levels - verbal, paraverbal and non-verbal - assume in the message at the level of the receiver. A synthetic phenomenology of Communication is presented and exemplified, touching on the themes of congruence/incongruence, replacement behaviors, the relationship between communicators, and possible change. A key to explaining communication difficulties can be found when one of the four Jungian psychic functions (thought, feeling, intuition and sensation), in a prevalent position at the conscious level, must communicate with the opposite function at the unconscious level.

**Keywords:** levels of communication, behaviour, relation, retroaction, psychic functions

Roberto Cantatrione, Dirigente presso la Commissione sulle Società e la Borsa. Dopo tre esperienze di analisi del profondo si è dedicato all'approfondimento di temi sociologici e allo studio della psicologia junghiana.