

## Introduzione

### 1. *I percorsi movimentati, e accidentati, del comunicare.*

*La comunicazione imperfetta* nasce da un progetto: quello di osservare e analizzare con attenzione fenomeni che spesso sono tenuti ai margini delle scienze della comunicazione, e di muovere proprio da tali fenomeni per analizzare da un punto di vista differente, e crediamo inusuale, i dialoghi, gli scambi, i messaggi umani nel loro insieme. La comunicazione, così come viene intesa in questo libro, è condizionata sempre da malintesi, malfunzionamenti tecnici, problemi derivanti dalla lacunosità o sovrabbondanza dell'informazione, silenzi, segreti mantenuti o rivelati e altre forme più o meno deliberate di messaggio indiretto, obliquo. Insomma, la comunicazione è un processo movimentato, spesso non lineare, in cui i vari partecipanti si devono confrontare, aggiustare il tiro, adattarsi.

Tutti questi aspetti sono stati spesso relegati in secondo piano o accantonati, se non esplicitamente negati, da gran parte delle ricerche, delle teorie o dei testi di riferimento in materia di comunicazione nell'ultimo secolo e mezzo. Delle sette principali tradizioni accademiche legate alla comunicazione secondo Robert T. Craig<sup>1</sup>, la semiotica, la cibernetica (e con essa la teoria matematica della comunicazione), la sociopsicologia, la teoria critica e la tradizione fenomenologica hanno in genere offerto rappresentazioni

<sup>1</sup> R. T. CRAIG, *Communication Theory as a Field*, in «Communication Theory», 9 (2), 1999, pp. 119-61. Le altre due tradizioni citate da Craig sono quella che probabilmente è la più antica disciplina della comunicazione (la retorica) e la prospettiva socioculturale, che si concentra sulla co-costruzione della comunicazione.

di base dei processi comunicativi certo differenti tra loro, ma caratterizzate tutte da alcuni evidenti tratti comuni. Il primo di questi è la tendenza a concentrarsi su modelli lineari di lettura dei processi di elaborazione, trasmissione, ricezione dei messaggi e su una netta divisione del lavoro tra i diversi soggetti (umani e non umani) coinvolti. Il secondo è la ricorrente tendenza a definire criteri di valore che permetterebbero di distinguere, sia pure sulla base di valutazioni molto diverse tra loro, forme di comunicazione considerate meno rilevanti e altre di maggiore importanza. Così la grande maggioranza degli autori ha dato più rilievo alla parola parlata rispetto alla comunicazione non verbale, alla scrittura rispetto all'oralità, la comunicazione di massa ha ricevuto più attenzione di quella interpersonale, faccia a faccia o mediata che sia (pensiamo ad esempio all'enorme quantità di studi, riviste e cattedre focalizzate sullo studio del cinema o della televisione e alla scarsità di analisi sulla telefonia in quanto mezzo di comunicazione). Il terzo tratto comune di queste tradizioni teoriche è poi la ridotta attenzione agli aspetti della vita comunicativa che, proprio in quanto considerati non lineari, accidentali o perfino «aberranti», hanno finito con l'essere relegati almeno fino agli anni più recenti ai margini della riflessione, o ingabbiati in categorie che li separano dal resto riducendoli di fatto a elementi di disturbo.

Contrariamente alle rappresentazioni prevalenti, questo libro avanza una tesi di fondo secondo cui sia quelle che sono spesso considerate le deviazioni e gli incidenti di percorso, sia gli adattamenti che queste realtà «imperfette» impongono, siano non solo inevitabili ma addirittura *costitutivi* di molte forme di comunicazione. Inoltre, le apparenti imperfezioni contribuiscono alla formazione del senso e alle relazioni interpersonali e collettive che lo scambio di informazioni stabilisce e sostiene. Quelle che sono dai più considerate imperfezioni marginali sono insomma *dentro* la comunicazione, si collocano al centro e non ai suoi lati. E, quindi, ignorare quanto vi sia di «imperfetto» ci dà, del comunicare, una rappresentazione insieme semplificata e idealizzata, ma soprattutto incompleta e non reale. Proprio a partire dalle «imperfezioni»,

invece che da una presunta normalità e perfezione, è possibile proporre uno studio almeno in parte diverso (e crediamo inusuale) dei processi comunicativi.

Occorre sgombrare immediatamente il campo da alcuni significati dell'aggettivo «imperfetto» che usiamo in questo libro. Non crediamo ovviamente che esista una comunicazione «perfetta» o un modello comunicativo ideale a cui ci si dovrebbe ispirare o, ancora meno, che tecniche certo in sé utili (dall'oratoria alla programmazione neurolinguistica) servano a ottenere una comunicazione appunto «perfetta». A un'idea della comunicazione di questo tipo – in cui l'unico obiettivo è raggiungere il destinatario, trasferirgli un'informazione il più possibile completa, convincerlo delle nostre posizioni – vorremmo contrapporre una che è imperfetta proprio perché non può essere racchiusa in modelli ideali e (tra l'altro) sempre uguali tra loro: i nostri scambi comunicativi sono anzi per la maggior parte connaturati da incompletezza, approssimazione, interruzioni, ambiguità o, in altre parole, come ricorda il *Grande dizionario della lingua italiana* alla voce «imperfetto», una comunicazione che «non risponde completamente, nell'attuazione pratica, alla condizione o all'ipotesi o al modello ideale»<sup>2</sup>. E che è sempre mutevole nel tempo, altro aspetto che nelle rappresentazioni lineari è ignorato o sottovalutato.

Gli scambi comunicativi nella pratica quotidiana, infatti, sono anche diversi da un'occasione all'altra, da un momento all'altro. Proprio seguendo i tanti diversi itinerari possibili dei messaggi e degli scambi, dando spazio alle tante attività di adattamento e rielaborazione che avvengono dentro e durante i processi comunicativi, oltre che a quelle più evidenti e programmate fin dall'inizio, ci ripromettiamo di studiare *il comunicare* nella sua concreta e variegata realtà, nella sua complessità, e anche nei suoi rapporti con aspetti del vivere spesso accantonati dagli studi in comunicazione contemporanei.

<sup>2</sup> Molti dei termini utilizzati in questo paragrafo sono indicati come sinonimi della voce «imperfetto» in S. BATTAGLIA, *Grande dizionario della lingua italiana*, UTET, Torino 2004, vol. VII, pp. 443-44, una fonte che useremo ampiamente in questo lavoro.

A partire da uno studio descrittivo e critico insieme, da un'analisi fenomenologica dei percorsi e attività apparentemente devianti e degli adattamenti che comportano (analisi che sarà condotta nei primi quattro capitoli del volume), si potrà poi tracciare nel capitolo conclusivo uno schizzo di uno strumento interpretativo d'insieme, di una teoria essa stessa imperfetta e non lineare del comunicare. Non a caso, il libro è diviso in due parti: la prima propone una mappa composta da quattro regioni e la seconda invece avanza una teoria. La mappa crediamo possa guidare tra le diverse forme di «comunicazione imperfetta» di cui ci occuperemo: non una classificazione minuziosa, ma la descrizione (in parte inevitabilmente approssimativa) di un territorio ancora in larga parte vergine da esplorare e che, proprio per questo, necessita di una mappa per attraversarlo e fissarne i punti essenziali. Ed è su tale base che sarà possibile avventurarci in una proposta teorica che cercherà di leggere i processi comunicativi per così dire «a rovescio» rispetto alle prospettive usuali, che vuole contribuire a un dialogo su cosa sia la comunicazione imperfetta e su quali realtà la costituiscano, ma più in generale che mira a ripensare alla comunicazione nel senso più ampio.