

Il saggio che segue è coperto da *copyright* © ed è tratto dal libro sotto indicato di cui costituisce il cap. 17.

E. Cheli, M. Morcellini (cur.) *La centralità sociale della comunicazione. Da Cenerentola a principessa*. Franco Angeli Edizioni, Milano, 2004.

Sono ammesse eventuali citazioni di moderata entità purché riportino fedelmente i riferimenti bibliografici sopra indicati.

17. Comunicazione interpersonale: la parte ancora in ombra di Cenerentola

Di Enrico Cheli

È soprattutto grazie all'avvento dei mass media che la comunicazione è divenuta la caratteristica più distintiva dell'epoca attuale, al punto che vari autori hanno coniato, per descriverla, il termine "società della comunicazione". In pochi decenni siamo passati dalle veglie di gruppo attorno al focolare al rito silenzioso e solitario della TV, dai libri e giornali su carta agli hypertexti via internet, dai teatri all'home video, dai concerti alla radio e ai CD. Insomma, i media sono entrati a far parte, nel bene e nel male, della nostra vita quotidiana, spesso al punto che non ci facciamo più caso e che non possiamo neppure farne a meno.

Tuttavia, oltre al grande sviluppo dei media e della ricerca scientifica ad essi collegata, il XX secolo si è caratterizzato anche per una notevolissima evoluzione nel campo della *comunicazione interpersonale*, specie dopo gli anni '60. Anche sul piano scientifico si sono conseguiti rilevanti progressi nella conoscenza e nella ottimizzazione dei processi comunicativi interpersonali, sia a seguito di studi e ricerche in campo socio-psico-antropologico, sia grazie ad esperienze cliniche e psicoterapeutiche innovative, sia infine alla messa a punto di metodologie didattiche finalizzate all'educazione comunicativo-relazionale dei bambini e degli adulti¹.

Ciò nonostante, questo secondo fronte di sviluppo è rimasto in secondo piano nella percezione collettiva, al punto che, quando si parla di comunicazione, si pensa ormai prevalentemente ai media, quasi ignorando l'ambito interpersonale, che pure è della massima importanza per il nostro benessere individuale e collettivo.

Il passaggio di grado della comunicazione da Cenerentola a Principessa è quindi incompleto e se continuerà a svolgersi senza un equilibrio tra sfera dei media e sfera interpersonale rischia addirittura di creare una nuova sacca di marginalità, i cui effetti potrebbero essere disastrosi: che società sarebbe mai quella in cui la comunicazione si riducesse ai soli media, che, come ho meglio evidenziato nell'altro mio saggio in

¹ Dopo un lungo predominio della macro-sociologia incentrata sulla struttura sociale, e della psicologia neurofisiologica o esclusivamente intrapsichica, nacquero negli anni '30 in USA i primi studi focalizzati sulla dimensione microsociale - le relazioni interpersonali, i gruppi, la percezione e rappresentazione di sé - grazie all'opera di autori quali G. H. Mead, R. E. Park, K. Lewin, J. L. Moreno e pochi altri. Parallelamente la dimensione interpersonale veniva esaminata anche in alcuni importanti studi antropologico-culturali tra cui quelli di R. Benedict, di M. Mead e altri nonché nell'ambito degli studi etologici sul comportamento relazionale degli animali, tra cui ricordiamo quelli di K. Lorenz, di K. von Frisch, di N. Tinbergen. Negli anni '50 si ebbe poi un secondo importante fronte di sviluppo che si articolò in 3 direzioni: la prima, ad opera di alcuni psicologi sociali tra cui L. Festinger, F. Heider, M. Sherif e altri; la seconda ad opera di alcuni microsociologi tra cui E. Goffman e più tardi H. Garfinkel e A. Cicourel; la terza infine, di impronta clinico-psicoterapeutica, ad opera di studiosi di diversa estrazione disciplinare tra cui G. Bateson, J. Weakland, P. Watzlawick, E. Berne, R. Laing, C. Rogers. Infine, a partire dagli anni '60 nascono anche le prime metodologie educative focalizzate sullo sviluppo delle abilità interpersonali tra cui ricordiamo quelle pionieristiche di T. Gordon.

questo stesso volume, attuano una comunicazione unidirezionale, ben poco paritetica e ancor meno interattiva? E che garanzie democratiche e etiche potrebbero mai dare operatori delle comunicazioni di massa che non avessero una chiara consapevolezza dei nessi tra processi comunicativi interpersonali e processi mediali e una, altrettanto importante, maturità nella gestione delle relazioni interpersonali?

E' quindi necessario riequilibrare quanto prima questa situazione e prendere le opportune iniziative per attribuire un giusto riconoscimento e una adeguata rilevanza educativa anche alla sorella povera di Cenerentola. Per farlo è tuttavia utile esaminare prima le ragioni di questa "marginalità nella marginalità", del perché la comunicazione interpersonale sia in ritardo rispetto a quella mediale.

In primo luogo lo studio e l'insegnamento della comunicazione interpersonale stenta a decollare, nell'università come nella scuola, perché la maggior parte delle persone crede di non averne bisogno, di saper già comunicare per il solo fatto di parlare una lingua e di averla studiata più o meno a lungo a scuola, e purtroppo è un luogo comune diffuso non solo tra la gente comune ma anche tra gli intellettuali, gli studiosi, gli insegnanti (cfr. Bechelloni G., 2003). Mentre le comunicazioni di massa rappresentano un ambito del tutto nuovo e per lo più inaccessibile e difficile da comprendere per il profano, la comunicazione interpersonale è sempre esistita e tutti la attuano fin dalla più tenera età, quindi sono più portati a considerarla scontata e familiare. In realtà i dati ci dicono che la stragrande maggioranza delle persone è ben lungi dal saper comunicare efficacemente e chiunque abbia avuto modo di studiare la comunicazione nelle coppie, nelle famiglie, a scuola o sul lavoro si è reso conto della altissima frequenza con cui si generano incomprensioni, fraintendimenti, monologhi, conflitti, mutismi e molti altri problemi, che ci rivelano che la competenza interpersonale media delle persone è assai prossima all'analfabetismo. La scuola, come sappiamo, non fa niente per ovviare a questo grave problema (cfr. E. Cheli, 2003b), e anche all'università la situazione non è molto migliore: in poco più di dieci anni sono nati ben 70 corsi di laurea in Scienze della comunicazione, ma solo pochissimi prevedono insegnamenti sui processi comunicativi interpersonali (peraltro facoltativi o integrativi) e lo stesso avviene negli altri corsi di laurea dell'area delle scienze umane e sociali (sociologia, psicologia, scienze dell'educazione e della formazione, scienze politiche, servizio sociale, scienze sociali per la cooperazione e la pace) dove gli insegnamenti sulla comunicazione – del tutto assenti fino a pochi anni fa – stanno, sì, facendo una, seppur timida, comparsa ma anche qui solo limitatamente alla sfera dei media, lasciando quasi del tutto scoperta la sfera *interpersonale*. E' vero che fino a dieci-quindici anni fa gli insegnamenti sulla comunicazione erano minimali in entrambe le sfere e quindi è già un successo se oggi almeno quelli sulle comunicazioni di massa si sono finalmente affermati, ma non dobbiamo fermarci qui, né cadere nella pericolosa tentazione di concentrare gli sforzi nel consolidare la posizione degli insegnamenti e dei curricula incentrati sulla comunicazione di massa trascurando la comunicazione interpersonale.

Non dobbiamo dimenticare che non avremmo avuto una così ricca e variegata evoluzione della ricerca sui processi comunicativi di massa se non vi fosse stato un fervido e proficuo interscambio con ambiti di matrice più spiccatamente interpersonale – dall'interazionismo simbolico all'etnometodologia, dalla sociopsicologia sistemico-cibernetica di Palo Alto alla socio-linguistica, dagli studi di

Lewin, Moreno, Heider a quelli di Goffman, Bateson, Berne e molti altri. Comunicazione di massa e comunicazione interpersonale non sono processi distinti, ma anzi profondamente interdipendenti; a maggior ragione vanno considerati campi di studio fortemente complementari. Del resto il campo delle scienze della comunicazione è inevitabilmente e fin dalle origini un campo multidisciplinare, se non interdisciplinare. Ciò ha rappresentato un punto di forza sul piano della fecondità concettuale e dell'innovatività di certe teorie e metodologie di ricerca, ma anche un punto debole sul piano della legittimazione accademica, le cui logiche erano e sono tuttora saldamente ancorate ad una visione riduzionista e perciò settoriale, dove ogni disciplina si ritaglia il suo piccolo orticello e il suo piccolo e ben distinto punto di osservazione, in competizione oppure in isolamento rispetto alle altre discipline. E difatti, se la comunicazione ha avuto in Italia un qualche sviluppo sul piano accademico lo si deve ad un ben preciso settore disciplinare, che come sappiamo è quello della sociologia – *sociologia generale* ai tempi di Camillo Pellizzi e poi, col tempo e l'impegno di alcuni accademici, *sociologia dei processi culturali e comunicativi* (v. G. Bechelloni in questo stesso volume). Ciò non significa che la comunicazione sia materia esclusivamente sociologica – anche se tra tutte le discipline la sociologia è forse la più centrale – e difatti in altri paesi occidentali questo campo di studi si è sviluppato all'interno di settori diversi, seppure affini, oppure, come in America, è divenuto un settore trasversale dotato di una sua autonomia. Anche in Italia comunque la sociologia non è stata l'unica ad interessarsi di comunicazione, e qualche lavoro di ricerca e di formazione va ascritto anche ad altri settori, principalmente quelli della semiotica e della psicologia sociale. E' soprattutto all'interno di quest'ultimo che si è riscontrato negli anni '70 e '80 qualche interesse per la comunicazione interpersonale, principalmente ad opera di studiosi quali M. Mizzau, P. E. Ricci Bitti, B. Zani, R. Luccio e pochi altri, ma nel complesso la produzione scientifica è stata scarsa e del tutto assenti fino a tempi recenti gli insegnamenti universitari di matrice psicologica o psicosociale inerenti la sfera interpersonale. Solo da qualche anno, forse anche grazie al fatto che la comunicazione ha acquisito maggiore rilevanza, c'è stato un timido fiorire di pubblicazioni e di insegnamenti di psicologia della comunicazione, ma sia le une che gli altri sembrano ancora marginali, almeno a giudicare dal fatto che in nessuno o quasi dei corsi di laurea in psicologia compare tale insegnamento e che, nei pochi altri corsi di laurea in cui compare, essa è affidata a docenti a contratto o a supplenti di materie non proprio affini². Ciò è dovuto a vari fattori, tra cui non ultimo lo scarso potere accademico della psicologia sociale italiana, e la sua impostazione più psicologica che psico-sociale, che ha contribuito a spostare il fuoco dei suoi interessi dalla sfera dei processi interpersonali a quella più intrapsichica dei processi cognitivo-valoriali, con la parziale eccezione della sfera delle relazioni nei gruppi, principalmente legata alla psicologia del lavoro e delle organizzazioni.

Insomma, a parte qualche eccezione, gli psicologi sociali italiani hanno finora trascurato l'area della comunicazione interpersonale, non diversamente peraltro dai

² Tra i corsi di laurea triennali della classe "scienze e tecniche psicologiche" mi preme segnalare quello in scienze del comportamento e delle relazioni sociali dell'università di Bologna, dove – pur essendo tra tutti quello più direttamente incentrato sulla dimensione relazionale interpersonale, l'insegnamento di psicologia della comunicazione compare solo tra gli opzionali e per soli 3 cfu.

loro cugini sociologi. Difatti, se si eccettuano i lavori di P. P. Giglioli, di A. Dal Lago, di M. Ciacci e di pochi altri, la dimensione interpersonale è stata quasi del tutto ignorata anche all'interno dei diversi settori sociologici (basti pensare che un autore come Erving Goffman, se e quando compare in qualche manuale di sociologia o storia della sociologia, è ricordato più per la teoria dell'etichettamento che non per il suo magistrale lavoro sulle dinamiche comunicativo-relazionali).

Alcuni colleghi che mi conoscono da anni come studioso e docente di comunicazioni di massa si meravigliano forse nel vedermi così appassionatamente interessato alla comunicazione interpersonale. In realtà non è per me una novità, poiché fin dagli inizi della mia carriera mi sono dedicato ad entrambi i filoni – quello delle comunicazioni di massa e quello della comunicazione interpersonale – e non poteva essere diversamente, lavorando a fianco di Gilberto Tinacci Mannelli, che non era uno specialista di comunicazione interpersonale ma – grazie al suo antesignano approccio interdisciplinare (oggi forse lo chiamerebbe olistico) – ne comprendeva bene l'importanza e gli inestricabili nessi con le comunicazioni di massa, come del resto ben risultava dal suo manuale *Le grandi comunicazioni* (alla cui seconda edizione ebbi modo di contribuire sostanziosamente). Anche il primo libro che scrivemmo insieme – *L'immagine del potere* – riguardava entrambe le dimensioni, in quanto riportava i risultati di una originale ricerca sull'immagine dei leaders politici italiani, sulla loro comunicazione verbale e non verbale durante le trasmissioni televisive politico-elettorali trasmesse dalla RAI e sui modi in cui i telespettatori percepivano e valutavano tali rappresentazioni (cfr. G. Tinacci Mannelli, E. Cheli, 1986).

Quale primo docente universitario italiano di comunicazione, Gilberto riceveva numerose richieste di consulenza e formazione da parte di enti pubblici, aziende private e grandi società di formazione, molte delle quali riguardavano proprio la comunicazione interpersonale; e lui le affidava a me, che avevo sostenuto la tesi di laurea (in psicologia sociale) proprio sulla comunicazione interpersonale e frequentavo una scuola di specializzazione in psicoterapia sistemico-relazionale. Per vari anni progettai e tenni numerosi corsi su temi quali il *public speaking*, la presentazione dei progetti, la gestione dei gruppi, la pragmatica della comunicazione, la comunicazione non verbale, la comunicazione efficace, molti dei quali commissionati dall'Elea-Olivetti, (allora tra le maggiori società di consulenza e formazione professionale) ma anche da molti altri soggetti. Fummo anche tra i primissimi ad occuparci di comunicazione pubblica e di formazione del personale a contatto col pubblico, quando ancora gli URP erano lontani anche solo dall'essere pensati.

Dunque, mentre da un lato, quello accademico, studiavo e insegnavo comunicazioni di massa, dall'altro, (quello dell'attività privata) mi dedicavo alla comunicazione interpersonale, anche perché per la seconda c'era nell'università perfino meno spazio e considerazione che per la prima. Anche le pubblicazioni scientifiche in materia erano scarsissime, specie quelle di autori italiani (non più di 4 o 5), e forse anche per questo, nella seconda metà degli anni '80, mi accinsi a scrivere un libro forse un po' troppo ambizioso per l'epoca: un libro in due parti che si proponeva di intersecare le ricerche sugli effetti delle comunicazioni di massa e quelle sui linguaggi e le dinamiche della comunicazione interpersonale. Dopo oltre 4

anni di lavoro e varie stesure sotto forma di dispense per i miei studenti della LUISS, finii per pubblicarne solo la parte che riguardava i media (*La realtà mediata*, Franco Angeli, 1992) seguendo il consiglio del compianto Mauro Wolf, che giustamente reputava la comunicazione interpersonale un campo di ancora troppo scarso interesse accademico non solo per i sociologi ma anche per gli psicologi. A distanza di oltre dodici anni devo purtroppo constatare che le cose non sono poi molto cambiate, né sul piano dell'insegnamento universitario né su quello delle pubblicazioni scientifiche; solo le pubblicazioni tecnico-professionali sono aumentate, sconfinando però troppo spesso nel semplicismo o nel tecnicismo. Anche per questo mi sono deciso a pubblicare (ovviamente aggiornata) la seconda parte del libro che ricordavo più sopra, col titolo *Teorie e tecniche della comunicazione interpersonale. Un'introduzione interdisciplinare* (Franco Angeli, 2004) e a scriverne un altro ex novo specificamente incentrato sulle dinamiche relazionali (E. Cheli, *Relazioni in armonia*, Franco Angeli, 2004).

Non intendo rinnegare né abbandonare il campo delle comunicazioni di massa (tant'è che sto ultimando un nuovo libro sugli effetti collaterali dei media), ma non intendo neppure continuare a veder trascurare un ambito così nevralgico per il benessere individuale e sociale come quello della comunicazione interpersonale. Un ambito in cui la domanda formativa è da qualche anno in rapido, costante aumento, non solo nel mondo del lavoro, ma anche in quello della crescita personale poiché le competenze comunicative interpersonali sono fondamentali anche nella vita privata, per il buon andamento delle relazioni che intrattieniamo in famiglia, a scuola, con gli amici, sul luogo di lavoro, e che si riflettono potentemente sul benessere psicofisico e sulla realizzazione esistenziale di ognuno di noi.

Nell'ambito del lavoro la domanda di formazione deriva sia dall'emergere di nuove professioni – dal counselor relazionale al mediatore familiare, dallo psicoterapeuta familiare al consulente aziendale, dal formatore specializzato in comunicazione all'addetto alle relazioni col pubblico – sia dal fatto che anche molte professioni tradizionali si stanno accorgendo dell'importanza di aggiornare la propria formazione con saperi e tecniche attinenti la comunicazione interpersonale, dai manager ai formatori, dai medici agli avvocati, dai consulenti agli insegnanti. (Riguardo a questi ultimi vorrei segnalare che i temi dell'intelligenza emotiva e delle abilità comunicativo-relazionali sono tra i più richiesti e varie scuole stanno già provvedendo autonomamente in tal senso, attraverso corsi di aggiornamento per insegnanti e laboratori per gli studenti. Non solo, ma è prevedibile che prima o poi tali insegnamenti verranno istituzionalizzati in qualche forma – come ho meglio sostenuto in altri miei lavori, tra cui in particolare E. Cheli 2003b).

Tuttavia, mentre la domanda cresce, l'offerta rimane scarsa e quasi esclusivamente appannaggio di istituti e società private, per lo più limitata a corsi tecnici di breve o brevissima durata, con una quasi totale latitanza da parte delle università. Proprio a partire da tali considerazioni ho avviato presso l'università di Siena, a partire dalla fine degli anni '90, varie iniziative didattiche e di ricerca specificamente incentrate sulle competenze comunicativo-relazionali ed affettivo-emozionali; iniziative che sono gradualmente cresciute fino a comprendere allo stato attuale: un Master in "Comunicazione e relazioni interpersonali", vari Corsi di Perfezionamento e di aggiornamento sull'intelligenza emotiva e sulle abilità comunicativo-relazionali, una

Scuola estiva, nonché varie attività di ricerca e formazione su temi quali la relazione medico-paziente, le relazioni di coppia, il mobbing, le relazioni a scuola (ulteriori informazioni sul sito web: www.unisi.it/mastercomrel).

Conclusioni

Per quanto significative, le suddette attività sono poco più di un bicchiere d'acqua in un deserto e per cambiare davvero rotta è necessario introdurre l'insegnamento della comunicazione interpersonale sia nella scuola sia nei corsi di laurea di scienze della comunicazione e delle altre classi dell'area socio-psico-pedagogica, e magari prevedere anche l'attivazione di qualche corso di laurea - o almeno di qualche indirizzo - esplicitamente incentrato su di essa.

Se non vogliamo rischiare di tornare indietro alle vecchie forme patriarcali autoritarie oppure naufragare nel mare agitato della libertà senza strumenti, dobbiamo necessariamente investire tempo e risorse nell'educazione comunicativo-emotivo-relazionale dei giovani e degli adulti. Ciò potrà contribuire ad una più compiuta applicazione dei principi democratici e parallelamente porterà ad un maggiore sviluppo dell'area delle scienze socio-psico-pedagogiche e della comunicazione. Sta a noi – studiosi, docenti e professionisti di tale area - muoverci per tempo o farci cogliere impreparati, lasciando che – come è già accaduto per alcuni aspetti delle comunicazioni di massa – altre aree disciplinari, meno pertinenti ma molto potenti, approfittino delle nostre inerzie e divisioni interne per occupare ambiti di nostra indiscutibile competenza. Uniti, potremo riscuotere la giusta attenzione istituzionale e ottenere adeguate risorse per grandi interventi di sensibilizzazione, di educazione, di formazione e consulenza che coinvolgano attivamente la scuola, l'università, i media, gli enti socio-sanitari; interventi che attraverso un reale miglioramento della comunicazione e delle relazioni interpersonali ai diversi livelli, depotenzino i vecchi schemi culturali di conflittualità distruttiva e di competizione a somma zero sostituendoli con confronti costruttivi e creativi che si traducano in un maggior guadagno individuale e collettivo e ci preservino dai rischi di un progressivo degrado nei rapporti sociali, interpersonali e internazionali.