

Matteo Balestrieri

Psicologia delle relazioni umane

Teoria, clinica
e narrazioni cinematografiche

Saggi e studi

FrancoAngeli

PSICOLOGIA



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità o scrivere, inviando il loro indirizzo, a “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.

Matteo Balestrieri

Psicologia delle relazioni umane

Teoria, clinica
e narrazioni cinematografiche

FrancoAngeli

PSICOLOGIA

Progetto grafico di copertina di Elena Pellegrini

Copyright © 2019 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it

*A Elisa, compagna di vita,
che prova a migliorare le mie relazioni umane*

Indice

Introduzione	pag.	9
1. Le basi delle relazioni umane	»	11
1. Necessità di appartenenza	»	11
2. Scambio sociale	»	13
3. Sé relazionale	»	14
4. Lo sviluppo delle relazioni	»	15
2. Teorie di riferimento	»	17
1. Teoria della comunicazione	»	17
1.1. La pragmatica della comunicazione	»	17
2. Prospettive psicoanalitiche	»	23
2.1. Psicologia dell'Io	»	23
2.2. Teoria delle relazioni oggettuali	»	26
2.3. Scuola britannica degli Indipendenti	»	30
2.4. Psicologia del Sé	»	34
2.5. La prospettiva relazionale e la psicoterapia interpersonale	»	38
3. Teorie di prossimità	»	41
3.1. Teoria dell'attaccamento	»	41
3.2. Mentalizzazione	»	45
3.3. Teoria della mente	»	49
4. Terapie familiari	»	52
4.1. Gli sviluppi della terapia sistemico-relazionale	»	53
4.2. Il modello strutturale	»	54
3. Le relazioni patologiche	»	58
1. La relazione abusante nel bambino	»	58
2. Problemi di maltrattamento e trascuratezza dell'adulto	»	61

3. La relazione di dipendenza	pag.	64
4. La manipolazione	»	67
5. La relazione narcisistica	»	70
6. La relazione antisociale	»	72
7. La relazione borderline	»	74
8. La relazione persecutoria	»	78
9. La relazione depressiva	»	80
10. La relazione ansiosa	»	84
11. La relazione in psicosomatica	»	89
12. La relazione nei disturbi alimentari	»	91
13. La relazione attraverso il web	»	94
14. La solitudine	»	100
4. Le relazioni umane nella narrazione cinematografica	»	103
1. La relazione ansiosa	»	103
2. La relazione depressiva	»	113
3. La relazione bipolare	»	121
4. Le relazioni nei servizi di salute mentale	»	125
5. Le relazioni nelle dipendenze	»	133
6. Le relazioni intra-familiari	»	139
7. Le relazioni nell'anziano	»	147
Bibliografia	»	155

Introduzione

Una relazione umana è un rapporto tra due o più persone che definisce uno scambio di comunicazione e di comportamenti vicendevolmente collegati. Può variare per intensità, da lieve a molto stretta, e per durata, da breve a prolungata. Può inoltre essere basata sull'interesse, sull'amore, sulla solidarietà, sulle interazioni commerciali, sull'alleanza o su altri tipi di rapporto sociale.

Le relazioni si formano all'interno di influenze sociali, culturali o religiose e sono legate fortemente al contesto, potendo essere definite nei termini di relazioni affettive, come quelle all'interno della famiglia, a livello coniugale o di rapporti amicali, oppure nei termini di rapporti di interesse come nelle relazioni tra colleghi, sul lavoro, nelle associazioni.

Lo studio delle relazioni umane coinvolge diversi rami delle scienze sociali, umane e mediche tra cui discipline come sociologia, scienze della comunicazione, psicologia, antropologia, psichiatria. Lo studio scientifico delle relazioni si è evoluto durante gli anni '90 e venne definito "Scienza delle relazioni", con finalità di valutazione oggettiva basata sull'osservazione sistematica.

Le relazioni costituiscono un aspetto importante e caratterizzante del comportamento umano e, pur non essendo una qualità esclusiva dell'umanità, raggiungono un livello di complessità certamente più elevato rispetto a quello riscontrabile nell'osservazione anche di altre specie animali evolute.

Poiché gli esseri umani sono animali sociali, essi sono modellati dalle loro esperienze con gli altri. Il fallimento delle relazioni interpersonali causa sofferenza e si può dire che ogni disagio o anche ogni disturbo psichiatrico trova un'espressione di tipo relazionale. In altri termini ogni disagio può essere descritto sia nei termini di sintomi o comportamenti, che sono elementi che riguardano il singolo individuo, che nei termini di una rottura degli equilibri esistenti tra la persona sofferente e chi gli sta attorno. Al contrario, il fatto che una persona abbia una buona rete di relazioni

è un significativo indice del buon livello di salute della persona. Poiché tale evidenza è pressoché generalizzata (si vedano in seguito le osservazioni sulla solitudine), si deduce che essa è profondamente inscritta in meccanismi biologici che sono innati e che hanno il prototipo nella relazione di attaccamento del neonato con la madre. L'uomo in questo non è differente dagli altri mammiferi, avendo peraltro maggiori possibilità comunicative per lo sviluppo di un linguaggio più evoluto che amplia notevolmente la possibilità di intessere relazioni.

Questo volume ha lo scopo di analizzare le relazioni umane esaminando, dapprima, le basi su cui si fonda la necessità di sviluppare i rapporti interpersonali. Successivamente vengono esaminati i contributi che le principali teorie psicologiche hanno dato alla comprensione delle relazioni umane. In seguito, viene affrontato il tema delle relazioni patologiche in rapporto ai caratteri, alla clinica e al contesto. Ogni tipo di relazione è accompagnato da esemplificazioni, attraverso brevi descrizioni di casi clinici o di situazioni di vita quotidiana. L'ultima parte del volume propone la descrizione di film tratti dalla cinematografia più conosciuta, particolarmente significativi per la loro capacità descrittiva delle relazioni umane.

Ringraziamenti

Questo volume è nato nel contesto delle lezioni del Corso di Psicologia delle Relazioni del Corso di Laurea di Educazione Professionale dell'Università di Udine. Sono riconoscente ad Anna Pellegrino per il suo costante lavoro di organizzazione del Corso di Laurea. Molte iniziative didattiche e formative sono possibili grazie al suo impegno.

1. Le basi delle relazioni umane

Ci sono diverse teorie che spiegano come per l'essere umano lo sviluppo di relazioni rappresenti una esigenza primaria. Alcune di queste teorie fanno riferimento a quelle che sono le basi fondamentali delle relazioni umane.

1. Necessità di appartenenza

Lo psicologo Abraham Maslow propose nel 1954 un modello gerarchico che classificava una serie di "bisogni", elencati in modo che la soddisfazione dei bisogni più elementari fosse la condizione per attivare i bisogni di ordine superiore (Maslow, 1954). Secondo Maslow il singolo individuo può essere studiato nei termini della sua capacità di assolvere i suoi bisogni, da quelli più elementari a quelli più elevati. Identificare i bisogni insoddisfatti e cercare di rispondere ad essi significa rendere l'individuo più integrato e in pace con se stesso.

La gerarchia dei bisogni di Maslow prevede che ci siano, partendo dai bisogni più elementari:

- bisogni fisiologici (fame, sete, ecc.);
- bisogni di salvezza, sicurezza e protezione;
- bisogni di appartenenza (affetto, identificazione);
- bisogni di stima, di prestigio, di successo;
- bisogni di realizzazione di sé (realizzare la propria identità e le aspettative, occupando una posizione soddisfacente nel gruppo sociale).

In linea generale, secondo questo modello ogni bisogno può essere appagato se anche quelli che lo precedono nella gerarchia sono stati soddisfatti. Il bisogno di appartenenza, che è al terzo livello della scala, si realizza ad esempio quando i bisogni fisiologici e di sicurezza sono stati assolti. La spinta verso l'appartenenza si manifesta attraverso il bisogno di provare amore e accettazione da parte dei gruppi sociali (famiglia, gruppi di pari) e può svilupparsi nei termini di rinforzo dell'autostima e del raggiungimento del successo.

Dato che il bisogno di appartenenza è così fortemente consolidato nell'uomo e nei mammiferi, può succedere in realtà che in taluni casi esso possa sopravanzare i bisogni che lo precedono (bisogni fisiologici e di sicurezza) e diventare prioritario. Questo succede, ad esempio, quando ci imbattiamo in situazioni dove l'attaccamento dei bambini a genitori dispotici o l'invischiamento da adulti in rapporti sessuali violenti supera e rende secondaria la ricerca dell'assolvimento dei bisogni di sicurezza o anche in taluni casi anche di quelli fisiologici, come dimostra l'attaccamento a figure del tutto non accudenti. Pur di rimanere all'interno della relazione e trovare una forma di reciprocità (anche se malata), l'individuo rinuncia alla propria sicurezza personale. Si pensi, ad esempio, a quanti femminicidi sono conseguenti al tentativo della donna di mantenere un rapporto con un partner violento.

La gerarchia dei bisogni di Maslow è stata messa in discussione dagli psicologi più sperimentali, che hanno osservato che non esistevano prove consistenti a sostegno della sua teoria. Pochi anni dopo la prima formulazione della gerarchia dei bisogni, alcuni studi su cuccioli di macaco effettuati dai coniugi Harlow hanno ad esempio dimostrato che se tali cuccioli venivano privati della madre essi tendevano a rivolgersi in primo luogo ad un peluche di stoffa privo di biberon e solo successivamente ad uno di metallo con il biberon (Figura 1). Ciò stava a significare che il bisogno primario era quello dell'attaccamento (cioè dell'appartenenza) rispetto a quello più elementare del cibo. L'organo di senso maggiormente interessato era quello tattile cutaneo. Il bisogno fisiologico legato alla fame non era perciò un reale bisogno psicologico, quanto uno di tipo fisiologico legato alla sopravvivenza. I piccoli macachi a cui veniva impedito l'attaccamento al peluche morbido si rivelavano da adulti dei cattivi genitori e tanto più prolungata era la separazione dai

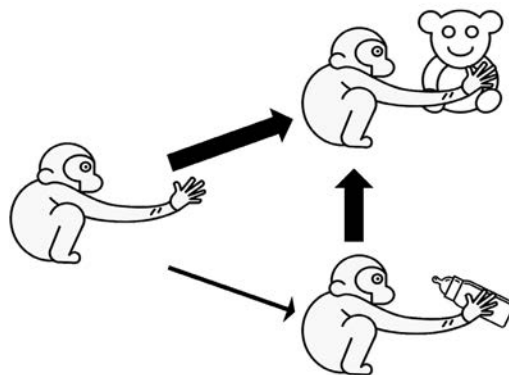


Fig. 1 - Nell'esperimento di Harry Harlow, il piccolo macaco si aggrappa al fantoccio di stoffa e si rivolge a quello che fornisce latte solo il tempo necessario a sedare la fame

genitori, tanto maggiore era l'incapacità nella vita adulta di svolgere un ruolo genitoriale maturo. Questo esperimento ha dimostrato la forza vitale del bisogno di appartenenza (come dimostrato dalla Teoria dell'Attaccamento di Bowlby) per lo sviluppo sano dell'individuo.

2. Scambio sociale

Un'altra teoria che spiega l'importanza delle relazioni interpersonali per l'uomo fa riferimento alla dottrina dei meccanismi di ricompensa. I singoli individui sviluppano relazioni da cui ricevere gratificazioni non solo di tipo economico ma soprattutto di tipo sociale. Ad esempio, la ricompensa può consistere nell'affetto o amore che si riceve, oppure nell'aiuto prestato per lo svolgimento di un compito o ricevuto per risolvere una situazione. La ricompensa può anche non essere direttamente personale, ma può consistere nel rafforzamento del gruppo sociale (famiglia, amici).

La teoria dello *scambio sociale* si basa sull'idea che le relazioni si sviluppano come risultato dell'analisi tra costi e benefici (Cook e Rice, 2003). Gli individui sono alla ricerca di ricompense nelle interazioni con gli altri e sono disposti a pagare un costo se la ricompensa è sufficientemente rilevante. Se la ricompensa supera i costi, la relazione viene mantenuta, altrimenti decade. Questo può portare a sperimentare diverse relazioni, selezionando quelle con maggiore beneficio in rapporto agli sforzi fatti per mantenerle. Se la persona percepisce i costi di una relazione al di sopra dei benefici ottenuti, la persona tralascerà la relazione. La teoria dello scambio sociale non ritiene necessariamente prevalenti le scelte razionali da parte dell'individuo (anche se all'interno della teoria esiste una galassia di posizioni differenziate, alcune delle quali sostengono la pura razionalità delle scelte), quanto piuttosto ipotizza che vi sia una valutazione che si basa su un equilibrio tra aspetti affettivi e motivazioni personali. Può certamente accadere che un individuo decida di sviluppare una relazione perché ne ha dei vantaggi concretamente rilevabili, per esempio di tipo economico, tuttavia spesso la gratificazione che l'individuo riceve è legata al rinforzo derivante da una soddisfazione personale, ad esempio l'ampliamento delle conoscenze, l'amicizia, l'interesse e la curiosità per le altre persone. Se vi è una gratificazione, il costo necessario a mantenere la relazione (come ad esempio venire incontro ai desideri di un amico) è marginale rispetto al piacere che si ricava dalla sua compagnia.

La teoria dello scambio sociale presuppone anche che vi sia una *reciprocità nei rapporti*. In una relazione che dura nel tempo entrambi gli individui coinvolti sono interessati a mantenere tale relazione. Ciò fa sì che

esistano meccanismi di contraccambio che dopo un po' di tempo tendono a crescere. Lo scambio reciproco di favori rafforza il legame e lo tiene attivo. Se la gratificazione all'inizio può essere quella legata al piacere della presenza dell'altro, senza che ci si aspetti una reciprocità, il perdurare della relazione è comunque rinsaldato dallo scambio dei favori, mentre l'assenza di segnali di contraccambio (per esempio l'assenza di telefonate o di messaggi) è percepita come mancanza di interesse. Se viene meno il contraccambio si può assistere ad un abbandono della relazione oppure a un tentativo di rilancio per vitalizzare di nuovo il legame. Ciò darà luogo ad una serie di interazioni al termine delle quali la relazione potrà o meno essere confermata.

3. Sé relazionale

Le relazioni sono importanti per la loro capacità di sviluppare la propria identità, ovverosia il senso del sé. All'interno delle relazioni, in particolare quelle più precoci, l'individuo trova la propria conferma e il valore che finirà per attribuirsi nel corso della vita. Il *sé relazionale* indica la rappresentazione (sentimenti, credenze) che un individuo ha di se stesso a partire dagli scambi e i confronti con gli altri. Poiché le interazioni sono continue, in qualunque momento le emozioni e i comportamenti sono influenzati dalle relazioni che sono avvenute in precedenza. Pertanto, la *teoria del sé relazionale* sostiene che le relazioni precedenti ed attuali influenzano le proprie emozioni e i comportamenti nelle interazioni con nuovi individui.

Il riferimento teorico più preciso per la comprensione del sé relazionale è quello della *Psicologia del Sé* di Heinz Kohut, di cui dirò in maggior dettaglio in seguito. Secondo Kohut (1976), che si occupa del disturbo narcisistico (ovverosia della carenza di autostima negli individui), il bambino sviluppa tre forme di relazione nei confronti della madre (transfert speculare, idealizzante e gemellare) attraverso le quali cerca di ricevere attenzione dalla madre stessa. Indipendentemente dal tipo di transfert, ciò che contribuisce alla crescita di una buona autostima del bambino è il “brillio negli occhi della madre”, ovverosia l'attenzione, la conferma, l'affetto e l'orgoglio della madre nei confronti del proprio figlio. Per sviluppare una buona autostima, la madre deve avere un comportamento empatico nei confronti del bambino, comprendendo i bisogni e andando incontro ad essi, pur inframezzando piccole frustrazioni atte a differenziare progressivamente il proprio ruolo da quello del figlio. Per dirla con Winnicott (2002), deve essere una madre “sufficientemente buona”. Per Kohut la carenza di autostima (cioè il narcisismo patologico) inizia nei primi anni della vita ed è destinata a permanere per sempre. Tale carenza può essere in parte sopperita da un atteggiamento

empatico successivo da parte di altri individui significativi, per esempio da un terapeuta che non si limiti ad un atteggiamento interpretativo o direttivo, ma che accolga il paziente in modo caldo e comprensivo.

Poiché esiste anche nell'uomo un *imprinting* verso le persone inizialmente più significative, l'individuo tende a costruire relazioni che hanno *somiglianze con quelle precedenti*. In particolare, l'individuo può essere più facilmente influenzato da quegli individui che gli ricordano altre persone significative della propria vita. In pratica, quindi, l'individuo tende per inerzia a confermare le relazioni precedenti di cui ha esperienza, piuttosto che a cercarne di differenti. Questo avviene perché si tende a confermare l'opinione che si ha di se stessi, maturata nel tempo. La relazione con qualcuno che assomiglia a un altro significativo attiva specifiche credenze, confermando ciò che si pensa di se stessi in maniera maggiore rispetto a quanto può avvenire se si incontra qualcuno non somigliante a figure significative del passato. Tale concetto è, d'altra parte, uno dei meccanismi cardine della psicoanalisi, che postula la presenza di un *transfert* tra un individuo (paziente) ed un altro (terapeuta) a cui il paziente attribuisce somiglianze con figure significative (p.e. il padre) del proprio passato. L'analisi del *transfert* e il riconoscimento della differenza tra la propria figura di attaccamento (il padre) e quella del terapeuta aiuterà il paziente a riconoscere come le proprie relazioni con le altre persone nella vita attuale siano influenzate dall'opinione che il paziente si è fatto di se stesso attraverso il proprio sé relazionale.

4. Lo sviluppo delle relazioni

Le relazioni interpersonali non sono immutabili, ma necessitano di cambiare in funzione delle diverse esigenze espresse dai protagonisti. Come i sistemi viventi, le relazioni hanno un inizio, una durata, un certo numero di trasformazioni e ad un certo punto anche una fine. Tendono a crescere e a migliorare gradualmente, man mano che le persone si conoscono e diventano più vicine emotivamente, o gradualmente si deteriorano mentre le persone si allontanano, si spostano con le loro vite e formano nuove relazioni. Uno dei ricercatori che si sono più occupati dello studio di questi aspetti, lo psicologo americano George Levinger (1983), ha proposto un modello schematico di come si sviluppano le relazioni. Secondo questo modello lo sviluppo naturale di una relazione intima si svolge attraverso cinque fasi:

1. *conoscenza*. Essa dipende da diversi fattori. L'occasionalità dell'incontro, ovviamente, ma anche l'interesse reciproco che è legato, come abbiamo visto, alle regole dello *scambio sociale* e alla qualità delle re-

lazioni precedenti. Influisce anche la frequenza degli incontri collegati alla vicinanza fisica per motivi abitativi o lavorativi. Se due persone iniziano a piacersi, la conoscenza può svilupparsi nelle fasi successive, altrimenti può indefinitamente rimanere tale, legata alla occasionalità degli incontri;

2. *costruzione*. Le persone iniziano a fidarsi e dedicarsi l'una all'altra. Aumenta l'intimità, vengono verificate le compatibilità e si confrontano gli obiettivi comuni. La conferma della conciliabilità e degli interessi condivisi influenza la possibilità di proseguire la relazione;
3. *continuazione*. In questa fase si stabilizza l'impegno reciproco a proseguire la relazione, definendo le caratteristiche della stessa. Si stabilisce se essa possa proseguire come un'amicizia oppure come un legame più intimo. Se positivamente risolto, questo periodo può durare molto a lungo se non per sempre, tuttavia è anche vero che lo sviluppo continuo della relazione porterà a confronti reciproci che necessiteranno di verifiche e conferme sul piano della fiducia e dell'investimento affettivo;
4. *deterioramento*. Il deterioramento può non avvenire mai, tuttavia alcune relazioni che presentano grossi problemi possono andare incontro ad una crisi. I sentimenti negativi possono sfociare in un senso di insoddisfazione e di noia, fino a giungere al rancore. La coppia può trovare il modo di risolvere i problemi e ristabilire gli equilibri, gli interessi e la fiducia reciproca. Al contrario, la perdita della fiducia può non interrompersi e può intervenire il tradimento in una spirale che si accresce fino a determinare la fine della relazione;
5. *fine*. La fine della relazione può determinarsi, oltre che per la scomparsa di uno dei protagonisti della relazione, anche per il perdurare della situazione di crisi, che non viene risolta. In base al modello dello scambio sociale, i partecipanti sentono che allo sforzo fatto per mantenere la relazione non corrisponde un'adeguata ricompensa. La conclusione determina la fine del legame, che può trasformarsi in qualcosa di diverso o interrompersi del tutto, e i partecipanti sono liberi di costruire nuovi legami.

Questo modello è ovviamente schematico e non rappresenta la regola, anche perché implicherebbe la fine inevitabile di qualunque relazione. Esso deve al contrario essere inteso come un modello fluido, in cui la costruzione e la crisi possono continuamente intervenire e portare a nuovi sviluppi. D'altra parte è anche possibile che si passi rapidamente da una fase ad un'altra saltando una fase intermedia. Alcune relazioni giungono ad un rapido deterioramento, mentre nelle relazioni che funzionano la fase di continuazione è quella che dura indefinitamente, a patto di un continuo investimento affettivo e cognitivo dei partecipanti.

2. Teorie di riferimento

1. Teoria della comunicazione

1.1. *La pragmatica della comunicazione*

Lo studio della comunicazione umana può essere affrontato considerando tre diversi aspetti, quello della sintassi, quello della semantica e quello della pragmatica. Mentre il primo comprende tutte le tematiche collegate alla codifica dell'informazione, il secondo si occupa del significato della comunicazione per i comunicanti. Quello che interessa di più in questo contesto è però il terzo dei tre aspetti, la *pragmatica*, che si occupa degli effetti della comunicazione sui partecipanti, ovvero di come la comunicazione influenza il comportamento umano. La *pragmatica della comunicazione* studia quindi gli effetti della comunicazione sul comportamento. Il termine "pragmatica" sta ad indicare gli effetti pratici, nella vita quotidiana, della comunicazione.

Negli anni Sessanta del secolo scorso Gregory Bateson (1977), Paul Watzlawick (1967) ed altri ricercatori hanno elaborato, all'interno di quella che viene riconosciuta come la Scuola di Palo Alto, un insieme di nozioni teoriche connesse alla *funzione pragmatica della comunicazione*, evidenziando come la comunicazione interpersonale, sia nella forma verbale che in quella non-verbale, fosse in grado di stimolare e provocare eventi nei contesti di vita circostanti a chi comunicava.

A differenza della psicoanalisi, che si basa sul concetto di *conservazione dell'energia* (una pulsione deve trovare espressione in un comportamento dotato di un'energia equivalente, e ogni comportamento represso troverà espressione in qualcos'altro dotato di eguale energia), il centro della pragmatica è lo *scambio di informazione*. Se l'informazione è al centro della teoria, entra in gioco anche il concetto di feedback, ovvero di *retroazione*, che sta ad indicare il ritorno verso l'emittente di un insie-

me di informazioni da parte del ricevente dopo che quest'ultimo ha ricevuto il messaggio dell'emittente: si prospetta così un sistema di azioni e retroazioni che si autoregola e si adatta continuamente, in base ai principi della *cibernetica*. Quest'ultima è una disciplina che si è occupata, in ambiti molto diversi, di sistemi automatici (dalle macchine ai componenti del funzionamento del corpo umano) che trasmettono e utilizzano le informazioni per raggiungere un autocontrollo. Per la cibernetica è fondamentale il concetto di retroazione, costituito da un meccanismo di controllo automatico che permette ad una macchina di autoregolarsi durante il proprio funzionamento, correggendo gli scarti dal programma atteso. La *retroazione negativa* corregge e riequilibra il sistema stabilizzandolo in presenza di moderati disequilibri, mentre la *retroazione positiva* tende a destabilizzare il sistema in presenza di forti deviazioni, al fine di trovare un nuovo equilibrio e provocando così un cambiamento del sistema (Figura 2).

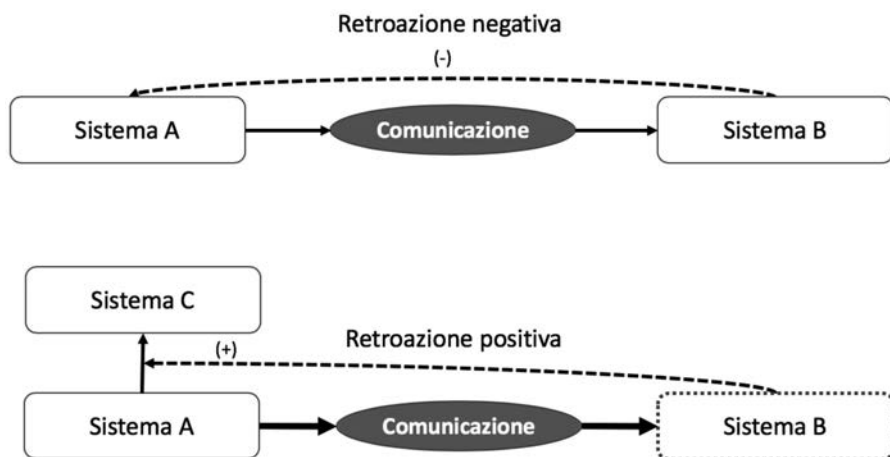


Fig. 2 - Nella retroazione negativa il sistema si autoregola per mantenere l'equilibrio precedente, mentre nella retroazione positiva il sistema è maggiormente destabilizzato e l'autoregolazione produce un equilibrio a un livello diverso dal precedente

Si deve a Bateson la applicazione di questi principi all'ambito della comunicazione umana. In base al *principio della retroazione*, ogni relazione costituisce un sistema interpersonale – ad esempio una coppia, una famiglia, un gruppo di lavoro, una diade terapeuta-paziente – e all'interno di questo sistema ogni individuo esercita un'influenza sugli altri

attraverso il proprio comportamento e i propri messaggi (verbali e non verbali) ed è d'altra parte influenzato dal comportamento e dai messaggi degli altri.

La Scuola di Palo Alto ha definito l'esistenza di *cinque assiomi* della comunicazione umana. Il primo afferma che è *impossibile non comunicare*. Qualsiasi comportamento, in presenza di altri individui, è sempre una forma di comunicazione. In altri termini, qualunque comportamento assume un significato agli occhi degli altri, ed ha quindi il valore di messaggio. Più specificamente, il valore più elementare di una comunicazione è chiamato messaggio, mentre una serie di messaggi scambiati tra individui è una interazione. Anche i silenzi, l'indifferenza, la passività e l'inattività sono forme di comunicazione, poiché hanno un significato e soprattutto veicolano un messaggio al quale gli altri partecipanti all'interazione non possono non rispondere. Non ci si deve chiedere perciò "se" una persona sta comunicando, quanto piuttosto "cosa" sta comunicando, anche quando è silenziosa o quando anche non è presente. Un esempio piuttosto chiaro è quello delle interazioni che hanno luogo in uno spazio ristretto come quello dell'ascensore. È frequente il fatto che due estranei chiusi dentro un ascensore tendano a ignorarsi totalmente, così da comunicare meno possibile; in realtà questa apparente immobilità costituisce uno scambio di comunicazione che esprime imbarazzo, timidezza o anche timore. È perciò impossibile non cogliere tali messaggi reciprocamente.

Un esempio di comunicazione non verbale

Due ragazze dialogano in treno. L'una chiede all'altra "come va con il tuo ragazzo?" e l'altra risponde "ci siamo lasciati". Al ché, la prima domanda "chi è stato a lasciare?", "sono stata io" dice la seconda. Il dialogo prosegue: "come mai?" "perché lui voleva sposarsi e avere figli", "e perché l'hai lasciato?" "perché in questo momento ho da fare tante cose e non voglio legarmi troppo", "ma ti ha chiesto di sposarlo, che bello!" e l'altra non risponde, la prima insiste più volte "ma era una bella cosa!" e l'altra prosegue nel silenzio *guardando sorridente* la prima, la quale si sente spiazzata e la osserva stupita a bocca aperta perché non ottiene più risposte. Non ha capito che la sua amica ha esigenze diverse dalle sue e che ha colto l'impossibilità di farglielo capire.

Il secondo assioma riguarda il rapporto tra *aspetti comunicativi di contenuto e aspetti di relazione*. Ogni comunicazione veicola un livello di meta-comunicazione che fa da cornice alla relazione tra i comunicanti. Ad esempio, un individuo che dà un ordine ad un altro esprime non solo un contenuto (la volontà che venga eseguito un comando), ma anche la