

La comunicazione

(Prima parte)

Franco M. Zambotto

La comunicazione ha subito un processo lento di giuridificazione che in sanità si è cristallizzato nella Legge n. 219/2017.

Nel campo giornalistico non è successo nulla di simile.

Riporto integralmente l'articolo 1 nei commi di nostro interesse: "8. Il tempo della comunicazione tra medico e paziente costituisce tempo di cura; 9. Ogni struttura sanitaria pubblica o privata garantisce con proprie modalità organizzative la piena e corretta attuazione dei principi di cui alla presente legge, assicurando l'informazione necessaria ai pazienti e l'adeguata formazione del personale; 10. La formazione iniziale e continua dei medici e degli altri esercenti le professioni sanitarie comprende la formazione in materia di relazione e di comunicazione con il paziente, di terapia del dolore e di cure palliative"¹.

Mi sono chiesto:

- ▶ cosa può essere "materia di relazione e di comunicazione" nelle intenzioni del legislatore?

- ▶ quando leggo "comunicazione" cosa si intende?
- ▶ quali sono gli scopi della comunicazione?
- ▶ qual è la natura della comunicazione?

Provo a rispondere da una prospettiva linguistica, bio-etica e bio-giuridica.

Come di consueto una parola nasce con un significato e poi col tempo e con la evoluzione del pensiero, dei costumi, della lingua, muta nella sua semantica proprio come fa il materiale genetico nel corso del tempo.

Anche i codici linguistici mutano; l'universo infatti è in continua evoluzione così come le parole con le quali l'essere umano lo descrive. San Paolo scriveva: "tutta la creazione geme e soffre ancora sotto le doglie del parto"²; in questo punto si riaccordano la teoria evoluzionistica e la teoria creazionistica, ora viste dai teologi non in contrasto tra loro. Basti pensare, per rimanere in campo medico, alla patomorfosi delle malattie e al rapporto tra esseri viventi patogeni e l'essere umano: la attuale pandemia mette in evidenza con quali burrascose modalità il virus si stia adattando alla specie umana e viceversa.

Primario emerito di Pneumologia, ULSS I Dolomiti, Feltre, francomariazambotto@icloud.com

I nostri contemporanei hanno lasciato sedimentare questi significati originali nelle profondità della loro memoria linguistica, ma il senso di condivisione e scambio affiora continuamente sia nel loro linguaggio sia nel loro comportamento.

Un esempio che interessa un numero enorme di individui è il lessico calcistico e la frequentazione degli stadi: un rito sportivo con le sue regole condiviso dagli spettatori i quali poi ne discutono animatamente ogni particolare. La discussione viene poi assunta dai *media* sportivi: stampa e televisioni. Questi *mass-media* sportivi diffondono poi il loro verbo sugli appassionati alimentando lo scambio e la messa in comune di argomenti a un tempo unificanti e divisivi. Testimonianza di comunicazione espressiva di condivisione e di scambio umano.

Se poi passiamo ad analizzare il significato della parola “comunicazione” nei dizionari della lingua italiana troviamo in Devoto-Oli “trasmissione di idee e pensieri” che esprime una nozione di astrattezza, “utilizzo di mezzi di trasporto, di trasmissione, di diffusione” che esprime una nozione focalizzata sui materiali, sui mezzi o strumenti, “comunicazioni di massa affidate alla televisione, alla radio, alla rete informatica”.

Il primo significato, quello originale, si è perso e il termine non indica più condivisione, ma il mero passaggio di qualcosa da un emittente a un ricevente. Usando una analogia neuro-ormonale recettoriale è come se noi focalizzassimo la nostra attenzione sui β_2 e la loro interazione col recettore, non sugli effetti finali di broncodilatazione.

Anche la comunicazione contemporanea ha distolto il suo sguardo originale e disincantato dall'essere umano per concentrarsi sui meccanismi incantatori di azione.

È lo stesso pericolo a cui può andare incontro la clinica se ci si concentra esclusi-

vamente sulla biologia molecolare, materia affascinantissima, ma foriera di pericolosi equivoci se viene vissuta come “parte che spiega il tutto”.

Non è nata per caso questa focalizzazione di significato, ma è seguita alla pubblicazione del lavoro *The mathematical theory of communication* a opera di Claude E. Shannon e Warren Weaver, due matematici-ingegneri degli U.S.A.³. La loro teoria nacque a seguito degli sviluppi della informatica e degli sviluppi della comunicazione mass-mediale.

L'idea dunque di comunicazione come “trasferimento di informazione” influenzò poi gli studi successivi e contribuì fortemente al senso ordinario che un cittadino ordinario dà alla parola comunicazione.

Qui sta la radice e il senso profondo della ICT ossia *information and communication technology*.

Secondo la loro teoria un sistema di comunicazione è costituito da:

- ▶ una sorgente di informazione (per esempio, chi chiama in una telefonata) che sceglie un messaggio fra tanti possibili;
- ▶ la codifica del messaggio trasformato in un segnale (dispositivo telefonico del chiamante);
- ▶ invio del segnale attraverso un canale fisico (cavi elettrici/aria);
- ▶ un dispositivo ricevente il segnale (dispositivo telefonico di chi risponde);
- ▶ un destinatario (chi risponde alla telefonata);
- ▶ un decodificatore presente nel dispositivo ricevente che trasforma il segnale (cambiamenti di tensione elettrica) in messaggio (la conversazione telefonica).

Se il canale è turbato da eventi casuali che non vengono neutralizzati dai dispositivi il segnale ricevuto e di conseguenza

il messaggio può essere diverso da quello emesso dalla sorgente.

Queste riflessioni non servono solo ai filosofi per occupare il tempo in modo meno noioso di quanto di solito facciano ma sono fondamentali per la sicurezza in generale e soprattutto nel trasporto aereo e nelle attività sanitarie.

Uno dei più grandi disastri aerei fu infatti causato principalmente, anche se non solamente, da “rumore” che modificò il segnale ricevuto.

Ecco la dimostrazione: siamo all’aeroporto di Los Rodeos in Tenerife il 27 marzo 1977, qui di seguito una parte della trascrizione dei dialoghi tra torre di controllo e volo Pan Am 1736.

✈ Ore 17:02:03 Pan Am 1736 (RADIO)⁴: *We were instructed to contact you and also to taxi down the runway, is that correct?* (Ci è stato detto di contattarvi e di percorrere la pista, è giusto?).

🎧 Ore 17:02:08 Torre di controllo: *Affirmative, taxi into the runway and leave the runway third, third to your left* (Affermativo, percorrete la pista e uscite alla terza uscita alla vostra sinistra).

✈ Ore 17:02:16 Pan Am 1736 (RADIO): *Third to the left, ok* (Terza a sinistra, ok).

✈ Ore 17:02:18 Ingegnere di volo Pan Am 1736: *Third he said* (La terza ha detto). Copilota Pan Am 1736: *Three* (Tre).

🎧 Ore 17:02:20 Torre di controllo: *Third one to your left* (La terza alla vostra sinistra).

✈ Ore 17:02:21 Comandante Pan Am 1736: *I think he said first* (A me pare abbia detto la prima).

✈ Ore 17:02:26 Copilota Pan Am 1736: *I'll ask him again* (Glielo chiedo di nuovo).

✈ Ore 17:06:19 Pan Am 1736 (RADIO): *No... eh* (Messaggio incomprensibile a causa di interferenze alle radio).

Il problema principale di queste dif-

ficoltà fu l'utilizzo, da parte della torre di controllo, di un termine non standard (*third*), che, unito alla pronuncia non perfetta dell'operatore, creò incertezza nell'equipaggio. Ma non è tutto: sull'asfalto delle intersezioni non era presente la numerazione, per cui occorre fare un continuo confronto tra le mappe a disposizione e ciò – o meglio, quel poco – che si vedeva dai finestrini.

Morirono 583 persone quel giorno a causa dello scontro tra Pan Am 1736 e un altro aereo in fase di decollo sulla stessa pista, il volo KLM 4805, anche ma soprattutto per un errore di comunicazione e per interferenze ossia per il “rumore”.

Shannon e Weaver, che lavoravano nei laboratori della ditta Bell, erano diretti a minimizzare il rumore per rendere più puro possibile il processo di trasmissione dei dati.

Il loro modello di comunicazione era così generale da essere ben presto assunto a paradigma della comunicazione anche dai cultori delle materie umanistiche⁵.

Nella prossima parte vedremo l'impatto del modello matematico sulla linguistica.

Bibliografia

- 1) Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. *Legge 22 dicembre 2017, n. 219. Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento.* (18G00006) (GU Serie Generale n.12 del 16-01-2018).
- 2) San Paolo. *Lettera ai Romani* 8,22.
- 3) SHANNON CE, WEAVER W. *The mathematical theory of communication.* Champaign: University of Illinois Press, 1963.
- 4) Air Line Pilots Association, Engineering and Air Safety Washington, D.C. Aircraft Accident Report. <http://www.project-tenerife.com/engels/PDF/alpa.pdf>.
- 5) Enciclopedia Filosofica. Vol. 3, Col-Dol. Milano: Bompiani, 2006.