

Sommario

Introduzione	
<i>La comunicazione come relazione sociale</i>	5
Capitolo primo	
<i>Di che cosa è fatta la comunicazione: la struttura della relazione comunicativa</i>	15
1. I principali modelli concettuali, 15 - 2. I soggetti agenti della relazione comunicativa, 22 - 3. Messaggi e significati, 35 - 4. Segni e codici, 47 - 5. Canali e media, 58 - 6. Scopi e norme, 63 - 7. Contesti, 73	
Capitolo secondo	
<i>Come avviene la comunicazione: il processo comunicativo</i>	97
1. Conoscenza e uso dei codici, 97 - 2. L'attività interpretativa, 107 - 3. Interesse e coinvolgimento, 121 - 4. La comunicazione come atto fiduciario, 132	
Capitolo terzo	
<i>A che serve comunicare: le funzioni della comunicazione</i>	153
1. Comunicazione e conoscenza, 154 - 2. Creare e mantenere relazioni sociali, 169 - 3. Comunicazione come azione, 174 - 4. Presentazione dell'io ed esigenza di riconoscimento, 179 - 5. La metacomunicazione, 190 - 6. Comunicazione competente, 197	

Sommario

Capitolo quarto

Come comunichiamo: le forme della comunicazione 215

1. La comunicazione verbale, 216 - 2. La comunicazione non verbale, 240 - 3. Linguaggi differenti, specializzati, complementari, 288

Capitolo quinto

Cosa sono i media: reti e istituzioni della comunicazione 295

1. Natura e artificio, 297 - 2. La parola oggettivata: scrittura e scritture, 299 - 3. I media: tecnologie e sistemi di relazione, 309

Capitolo sesto

Perché la comunicazione può fallire: incomprensione, conflitto e inganno 327

1. Rumori fisici e semantici, 328 - 2. Rumore nel contenuto e nella relazione, 333 - 3. Incomprensioni subite e volute, 334 - 4. Contrastare il rumore, 344 - 5. I benefici del rumore, 350

Capitolo settimo

Perché la comunicazione può riuscire: la sfida della credibilità 357

1. La credibilità è una relazione, 357 - 2. Radici e forme della credibilità, 359 - 3. Quando la credibilità è decisiva, 369

Bibliografia 373

Indice dei nomi 405