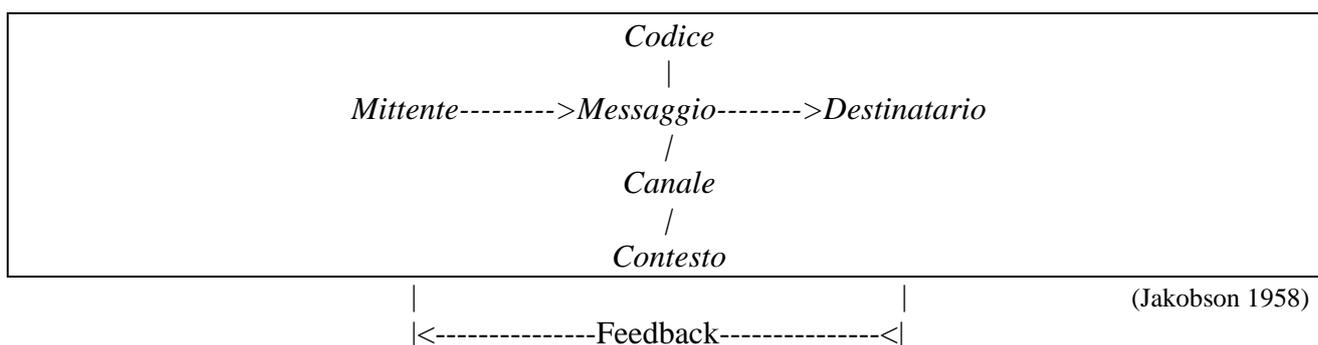


## Comunicazione, relazioni col pubblico, qualità del servizio. Appunti per ricordare

### Il modello della comunicazione

La simile prospettiva della comunicazione ripresa dallo slavo Roman Jakobson, intesa come azione volontaria, consapevole e indirizzata, trova sostegno nei successivi sviluppi della linguistica strutturalista. E non è senza significato che, nel corso degli anni Cinquanta, il modello lineare e trasmissivo assuma una posizione di tutto rilievo anche nelle riflessioni teoriche condotte sulle comunicazioni di massa, finalmente interessate ai meccanismi comunicativi più che agli effetti prodotti dai messaggi. Il modello jakobsoniano da puramente sintattico si fa semantico e valorizza al massimo grado il significato dei segnali trasmessi ponendo l'uomo al centro della comunicazione. In più non esclude in linea di principio l'azione di *feedback* che può essere facilmente ricompresa nel modello, come noi per primi sollecitiamo a fare.



Se "comunicare", sia pure in un senso riduttivo, significa trasmettere un *messaggio* da chi parla a chi ascolta, ne consegue infatti che ogni atto locutorio muta la situazione preesistente, quantomeno perché un certo sapere cambia "domicilio", passando il *messaggio* da un *mittente* a un *destinatario*, dal singolo alla collettività, e genera, se è il caso, comportamenti conseguenti. Nessun atto comunicativo può andare a buon fine, però, se qualcosa non presiste ad esso. Gli preesistono il *canale* (l'aria, la luce, l'etere...), su cui ogni messaggio scorre e in funzione del quale viene formulato; il *contesto*, la situazione cioè in cui si svolge il singolo atto comunicativo, e soprattutto il *codice*: il complesso di regole adottato dalla comunità dei parlanti, perché i mittenti producano e "codifichino" frasi ben fatte, e perché i destinatari siano in grado di comprendere e "decodificare" queste ultime.

Il processo circolare appare in tutta evidenza se abbandoniamo i percorsi tradizionali e cominciamo col fare attenzione al concetto di *feedback* che abbiamo opportunamente aggiunto nel modello jakobsoniano della comunicazione. L'azione di *feedback* mostra, se ce ne fosse ancora bisogno, che non c'è comunicazione se chi vi prende parte non è disposto a condividerla. E' come quando si parla in un'aula senza che si riesca a esser seguiti, si registra cioè un *feedback* negativo: la si può considerare forse una lezione? Il fatto è dunque che comunicare, già nel piccolo circuito che si istituisce fra mittenti e destinatari, richiede un'azione (la lezione tenuta da un docente, per riprendere l'esempio) e una retroazione, il consenso cioè dei destinatari ad andare avanti (il

*feedback*, appunto): il comunicare è questo più quello, e non può giungere ad effetto se fa a meno del secondo. Da qui l'idea che non ci stanchiamo di riaffermare: la comunicazione, anche nella sua forma minimale di un mittente che trasmette un messaggio al destinatario, è un processo circolare, di cui la dimensione lineare è solo un momento di per sé insufficiente a essere gestito.

### *Le funzioni della comunicazione*

Le funzioni rivestono un ruolo chiave nella pragmatica della comunicazione: tutta la teoria degli atti linguistici si può considerare in tal senso un susseguirsi di esplorazioni delle funzioni primarie articolabili in tante *sottofunzioni* (corrispondenti agli *atti comunicativi*). Poiché la lingua consente l'esecuzione di un'infinita varietà di atti comunicativi, la ricerca in quest'ambito si è dimostrata oltremodo complessa: dalla constatazione che il linguaggio ha la funzione di comunicare non deriva infatti automaticamente la possibilità di individuare tutti gli atti comunicativi eseguibili nelle diverse lingue e culture del mondo.

Lo studio sistematico delle funzioni della comunicazione si può fare iniziare negli anni Trenta del Novecento, quando K. Bühler (1934) se ne occupa estesamente seguendo gli orientamenti della Scuola di Praga. Ma lo schema delle funzioni che ha avuto più ampia diffusione, condiviso anche nelle scienze sociali fino al punto di potersi definire "ufficiale", è stato proposto da Roman Jakobson (1966). Egli, partendo dai sei fattori del modello della comunicazione, vi fa corrispondere sei funzioni, in dipendenza di quale dei sei fattori viene maggiormente investito dall'interesse del parlante. Lo schema qui riprodotto riprende quello originario, pur con minuscoli aggiustamenti.

	<i>Funzione metacomunicativa</i>	
<i>Funzione espressiva</i>	<i>Funzione estetica (o poetica)</i>	<i>Funzione conativa</i>
	<i>Funzione fática</i>	
	<i>Funzione referenziale</i>	

(Jakobson 1958)

La funzione *espressiva* si incentra sul mittente, tesa a manifestarne sentimenti, stati d'animo, atteggiamenti, ecc. E' quella che si attiva quando il soggetto intende esprimere emozioni, stati d'animo, sentimenti, ecc. E qui, a parte le parole, è il linguaggio non verbale a intervenire: le lacrime agli occhi, il rossore, il tremolio, sono altrettante espressioni di stati d'animo, anche se le parole tendono a dissimulare: quante volte diciamo che, più delle parole, sono gli occhi a parlare!

La funzione *conativa* fa perno sul destinatario e riguarda in particolare gli effetti che il parlante intende produrre su di lui. L'*orientamento sul destinatario* comporta, tra gli altri, "l'identificazione della destinazione, i modi in cui il messaggio e l'evento possono essere strutturati dall'anticipazione dell'atteggiamento del destinatario. La persuasione, l'appello, la retorica e l'istruzione rientrano in questa funzione, comprendendo anche il modo in cui le caratteristiche del destinatario governano gli altri aspetti dell'evento. Gli effetti sui riceventi possono naturalmente essere voluti, attribuiti, consapevoli, inconsapevoli, raggiunti o frustrati".

*Estetica (o poetica)* è la funzione relativa al messaggio preso in se stesso; riguarda le modalità di organizzazione interna degli enunciati e questo porta a riconoscere un certo margine d'autonomia all'agire comunicativo del parlante, esprimendo ad esempio quella che chiamiamo "creatività" (a fronte della presunta "rigidità" del codice). L'*orientamento sulla forma del messaggio* concerne "funzioni del tipo... della mimica, di alcuni aspetti dell'emendazione e della revisione di testi e di interessi poetici e stilistici".

La funzione *metacomunicativa* riguarda il codice impiegato: ogni messaggio infatti è come se manifestasse o meglio "rivelasse" il codice nel quale viene formulato. L'*orientamento sui codici* attiva le "funzioni coinvolte nell'apprendimento, nell'analisi, nella progettazione dei sistemi di

scrittura, nel controllo dell'identità di un elemento dell'uso del codice nella conversazione, ecc.". L'aspetto relazionale costituisce la comunicazione sulla comunicazione, è cioè in qualche modo metacomunicazione. "In un dialogo gli interlocutori controllano se ambedue stanno usando proprio lo stesso codice... Sostituendo il segno dubbio con un altro segno che appartiene allo stesso codice linguistico, o con un intero gruppo di segni del codice, il mittente del messaggio cerca di rendere quest'ultimo più accessibile al destinatario" (Ricci-Bitti Zani 1983, 70).

La funzione *fatica* è relativa al contatto che si istituisce fra mittente e destinatario, attraverso il canale di comunicazione. L'*orientamento sui canali* implica "funzioni che hanno a che fare con il mantenimento del contatto e il controllo del rumore, sia fisico sia psicologico".

*Referenziale* è infine la funzione relativa al referente, ovvero alla realtà esterna, sia essa fisica che concettuale, quale può essere il pensiero comunicato. L'*orientamento sui contesti* riguarda "tutto ciò che è considerato contestuale indipendentemente dall'evento stesso, nel senso che ciascuna delle componenti può definire il contesto, non solo la sua collocazione nello spazio e nel tempo. Il contesto ha due aspetti, verbale e non verbale dal punto di vista del linguaggio, cinesico e non cinesico dal punto di vista del movimento del corpo; in generale, per ciascun codice o modalità, un contesto è costituito per un messaggio anche dagli altri messaggi all'interno dello stesso codice o modalità, in quanto distinti dal contesto costituito dagli altri elementi dell'evento".

Accanto alle funzioni, riferite in primo luogo a forme di comunicazione interpersonale e successivamente riprese nella riflessione sui *mass media*, si collocano gli effetti, prodotti essenzialmente da questi ultimi, pur essendo presenti anche nella comunicazione interpersonale. Si sono individuati tre generi di effetti detti "a breve termine" in quanto prodotti dalla pubblicità e dalla propaganda, incentrati sui comportamenti e facilmente sostituibili tra di loro, e diversi effetti "a lungo termine", prodotti dall'informazione, dalla fiction, ecc. e incentrati sulla conoscenza, cumulabile e non sostituibile.

Tra i primi quello su cui si è più incentrata l'attenzione è la *manipolazione*, una sorta di "lavaggio del cervello" che finisce col sostituire giudizi, opinioni (e quant'altro una persona elabora nel corso del tempo) con altri spesso molto diversi e indotti dalla propaganda e della pubblicità. *Comunicare per manipolare* ha costituito il tema di una vasta letteratura che parte dai primi del Novecento e giunge fino agli anni Novanta, attraverso un percorso solo apparentemente lineare. Il timore di una possibile "manipolazione delle coscienze" cominciò a porsi negli anni Venti quando, con l'avanzare dei regimi totalitari in Europa e con il definitivo imporsi del sistema industriale in USA, diverse società si ritrovarono esposte a massicce ondate di campagne propagandistiche, condotte da comunicatori di professione sui *mass media* allora nascenti. L'allarme suscitato nei più sensibili pensatori del tempo fu grande perché si riteneva che quel genere di comunicazione, finalizzata a obiettivi politici o commerciali, potesse sortire effetti "manipolatori" su destinatari inermi e non avvertiti.

Anche se oggi risulta molto più ristretto, o tale almeno si rivela nelle indagini empiriche, l'effetto di manipolazione tende a verificarsi quando, a fronte della forza dell'emittente, c'è da parte del destinatario una sostanziale debolezza, dovuta a carenza di coscienza critica (è il caso dei soggetti infantili) o di relazioni sociali (è il caso degli anziani, quando vivono nell'isolamento della vita quotidiana). La posizione del destinatario risulta essere allora sostanzialmente asimmetrica, subordinata, passiva, rispetto a quella dell'emittente e il primo finisce con l'essere docile strumento, sottomesso ai messaggi emessi dal secondo.

In condizioni di vita sociale attiva, quando si fa parte di gruppi con cui si interagisce quotidianamente, quando si è maturi, scolarizzati e dotati di coscienza critica, ovvero nell'età compresa approssimativamente fra i venti e i settant'anni circa, è raro che si verifichino effetti di manipolazione. Qui è più frequente che si verifichino effetti di *persuasione* su destinatari attivi, pronti a valutare l'efficacia di un messaggio, a verificare se risponde a esigenze e bisogni di sorta e ad attivare dunque azioni selettive (esposizione, percezione e memorizzazione selettiva) nei confronti dei messaggi stessi. E' come si attivasse una sorta di negoziazione tra emittente e

destinatari che si pongono dunque in una posizione tendenzialmente simmetrica, valutando la credibilità della fonte, da una parte, e la reale presenza di bisogni da soddisfare, dall'altra. Il soggetto sociale non appare in questo caso un automa destinato a ingoiare ogni messaggio e comportarsi di conseguenza, ma un individuo capace di autovalutarsi e di comportarsi di conseguenza.

Un terzo genere di effetti, ancora prodotti dai *mass media*, sono gli effetti limitati, di basso profilo, che si verificano quando gli attori sociali sono inseriti in gruppi coesi, con cui interagiscono profondamente e che non operano prescindendo dai loro giudizi. Si tratta di effetti di semplice influenza.

### *Rapporto e relazione sociale: il ruolo dell'interazione*

Due termini sono costantemente presenti nei classici della sociologia, termini sui quali essa si è venuta costituendo e con i quali si è confrontata negli anni: *rapporto* e *relazione* sociale. In apparenza assimilabili (come sinonimi vengono infatti usati nel linguaggio comune), nella letteratura sociologica essi tendono a esser tenuti distinti.

Il *rapporto sociale* costituisce la base, è il caso di dire, della sociologia ottocentesca. L'orientamento durkheimiano, al quale torniamo a riferirci di necessità, non riconosce al soggetto sociale alcuna volontà individuale e pone l'essere umano dentro griglie di rapporti sociali determinati, da accettare o subire agendo in conformità. Che si tratti di rapporti di classe o di forme di solidarietà, il soggetto è del tutto determinato dalla situazione in cui opera, dalle istituzioni o dalle strutture sociali. Nel rapporto sociale è insomma del tutto assente la dimensione individuale: stretto entro rapporti sociali che gli preesistono, l'individuo non ha alcuna possibilità di cambiarli o di liberarsene; trovarsi inserito in una data classe sociale, far parte di una società caratterizzata da rapporti determinati, non dipende dunque dalla sua volontà e a lui non rimane che prenderne atto e agire di conseguenza.

La *relazione sociale* è portatrice di un senso del tutto diverso, in quanto si pone tra due o più individui oppure tra un individuo e un gruppo sociale, ma soprattutto ha bisogno, per essere tale, della "coscienza relazionale" e per questo è eminentemente soggettiva e personale. Che cosa intende Weber per *relazione sociale*? "Un comportamento di più individui instaurato reciprocamente secondo il suo contenuto di senso e orientato in conformità. La relazione sociale consiste pertanto esclusivamente nella possibilità che si agisca socialmente in un dato modo (dotato di senso), quale che sia la base su cui riposa tale possibilità. Si richiede quindi, come caratteristica concettuale, un minimo di relazione reciproca dell'agire di entrambe le parti... Il concetto di relazione sociale non asserisce nulla in merito alla sussistenza o meno di una solidarietà tra gli individui che agiscono" (1961, I, 23-24).

L'azione e l'attore sociale stanno alla base di un percorso in cui l'attore dà senso all'azione e costruisce la società. Le relazioni sociali sono prodotte dagli attori sociali e la società è l'esito delle interazioni di individui secondo scopi prefissati: l'uomo agisce per uno scopo e stabilisce relazioni sociali quando il suo scopo si riconosce in quello di altri. Con la teoria dell'azione sociale e della relazione, Max Weber opera uno spostamento nel pensiero sociologico: diventa fondamentale l'attore sociale e lo diventa in relazione all'altro uomo; la società non appare più quella griglia rigida che si impone sull'individuo e in cui, dunque, il soggetto ha scarsa importanza. Essa esiste e opera essenzialmente nelle relazioni che i singoli intrattengono tra di loro. Non ipostasi basata sulla solidarietà, né esito di rapporti sociali intesi come preesistenti all'azione degli uomini (come voleva Durkheim), ma risultato di *atti di interazione* fra individui (gli *attori sociali*); somma di relazioni ognuna delle quali è prodotta da un attore che si mette in rapporto con altri per raggiungere scopi riconosciuti come dotati di senso. Non si possono per nulla trascurare, in tal senso, gli ultimi sviluppi fatti registrare da simili orientamenti, fino alla "Teoria relazionale della società" di Donati (1994), su cui ci siamo già soffermati.

Ma che cosa si deve intendere per *interazione*? Se lo si scompone nelle sue componenti (*inter-*, che indica reciprocità, e *azione*) il termine suggerisce l'idea di un'azione mutua. Esso può variamente indicare, perciò: "azione o influenza reciproca..., interdipendenza, reciprocità d'azione...". Nelle accezioni richiamate sono le nozioni di *reciprocità* e di *influenza* a tornare più volte. "L'interazione è appunto la relazione tra gli individui i quali, ciascuno interpretando l'altro, la mente dell'altro, danno luogo, interagendo, a una realtà dovuta al rapporto e proveniente dal rapporto, non già costruita individualmente o isolatamente. Ne nasce una realtà mobile, attiva e reattiva, in cui gli individui, l'un l'altro, si stimolano e cercano di intendersi e di interpretarsi. L'interazione sociale è la risposta alla comunicazione altrui. L'interazione simbolica è una risposta al messaggio altrui prima che l'altro agisca, la valutazione previsionale del modo di agire altrui" (Saccà 1996, 46).

A questo punto è necessario introdurre un quarto concetto: *comunicazione*. Le relazioni sociali si instaurano, si coltivano e si lacerano anche attraverso, se non esclusivamente, atti di comunicazione interpersonale: *comunicare interagendo* e *interagire comunicando*, si potrebbe dire.

### *Il linguaggio dei gesti*

Parliamo di "linguaggio del corpo", ma non tutte le parti del corpo umano comunicano allo stesso modo e con la stessa intensità, né in tutte si incentrano le medesime funzioni. Per questo motivo conviene che ci soffermiamo sul "ruolo comunicativo" di ognuna.

La *mimica facciale* rappresenta il canale più importante accanto all'espressione verbale e viene usata contemporaneamente ad essa. "Mostra – scrive Michael Argyle (1969, 102) – lo stato emotivo di una persona con cui si interagisce, per quanto essa possa cercare di mascherarlo... Fornisce una retroazione continua, informando se l'ascoltatore capisce, è sorpreso, è d'accordo, ecc. con ciò che viene detto... Segnala agli altri gli atteggiamenti del parlante... Può costituire una metacomunicazione, modificando o commentando ciò che in quel momento viene detto o fatto dai parlanti e quanto si debba prendere sul serio ciò che dicono".

Il volto è la parte del corpo che si riesce meglio a controllare: si può fingere una espressione interessata verso l'interlocutore anche se il suo parlare genera una noia mortale. In ogni caso minuscoli movimenti del volto possono svelare, se ben osservati, il reale stato d'animo. In tale direzione si è soliti dividere il volto in tre zone in base al grado di localizzazione delle emozioni: la parte alta (sopracciglia e fronte) rinvia all'importanza cerebrale, ovvero al grado d'intelligenza; la parte mediana (occhi e palpebre) riflette lo stato d'animo temporaneo o la vita emotiva in genere; la parte bassa (naso, gote, bocca, mento) esprime la forza degli istinti.

Nel tentativo di fissare il reale stato delle cose, Ekman e Friesen (1978) hanno elaborato un complicato sistema di codifica degli atteggiamenti del volto (*Facial Action Coding System*), una sorta di modello matematico delle espressioni mimiche, scomponendo ogni espressione (i possibili movimenti del volto) in specifiche unità d'azione. Sul volto operano una cinquantina di muscoli, alcuni dei quali intervengono di conserva per ogni singola espressione (come aggrottare le ciglia): partendo dai muscoli coinvolti in ognuna, il sistema *Facs* può aiutare a individuare sentimenti di paura o di rabbia, di tristezza o d'allegria, di sorpresa, di disgusto o disprezzo; stabilire se e quando più emozioni operino in contemporanea; distinguere tra un sorriso vero e uno di circostanza. Nel *Facs* sono state isolate 46 unità d'azione facciale, 12 delle quali riguardano i movimenti di testa e collo, e si è così finito col costruire una sorta di "dizionario dell'espressività". Esso non risponde solo a interessi scientifici ma è suscettibile di applicazioni sul piano medico (come decifrare il ruolo delle emozioni nel decorso delle malattie) e sul piano giudiziario (come verificare la veridicità di un'asserzione).

Lo *sguardo e l'uso degli occhi* solo di recente si sono visti riconoscere una propria autonomia rispetto al volto nel suo complesso. "Il contatto oculare – osserva Argyle (1979) –, la direzione dello sguardo, i movimenti degli occhi svolgono alcune importanti funzioni

nell'interazione sociale... Esistono particolari motivi perché si guardino gli occhi. Esiste probabilmente un interesse innato verso gli occhi: gli occhi forniscono informazioni essenziali su ciò che l'altro sta osservando, e inoltre la parte del viso intorno agli occhi è estremamente espressiva. Per questi motivi è probabile che la maggior parte degli sguardi diretti verso il volto si appuntino sulla parte del volto immediatamente circostante gli occhi".

Nell'opinione comune lo sguardo viene considerato "specchio dell'anima", in quanto traduce pensieri ed emozioni e quindi genera messaggi. Ma esso instaura, più di altri tratti, relazioni sociali: Goffman rileva più volte come interagire con qualcuno consista innanzitutto nello scambiarsi uno sguardo; accettarlo è accettarne lo sguardo. Ripercorrendo situazioni che generalmente sfuggono all'attenzione, lo sguardo si rivela ricco di insegnamenti: sul piano sociale, in una riunione coloro che occupano una posizione subordinata tendono a dirigere lo sguardo verso i loro superiori mentre questi mostrano di ignorarli; sul piano individuale, lo sguardo sfuggente svela timidezza o malvolere; due soggetti in conversazione impiegano a guardarsi più del 50% del tempo (se si guardano più a lungo, è segno che si interessano più al loro interlocutore che al contenuto del discorso: sono dunque innamorati o sul punto di scontrarsi); sul piano etnico, per un arabo volgere lo sguardo altrove, mentre si conversa, è considerato segno di indelicatezza, mentre molte popolazioni africane evitano lo sguardo diretto, ritenuto segno di mancanza di rispetto; ancora sul piano etnico, infine, sedersi con la caviglia poggiata sul ginocchio dell'altra gamba è un modo tipico di accomodarsi del maschio nordamericano, e non denota inosservanza del galateo (Stevens 1979, 115-16).

Lo stesso Stevens individua nello sguardo un *segnale* di una *tecnica sociale*: "Quando A guarda B, questo fatto trasmette informazioni di vario tipo a B: lo si può quindi considerare come una sorta di segnale... A vuole iniziare un'interazione con B... se B ricambia lo sguardo, significa che intende partecipare all'interazione... Gran parte dell'interazione è caratterizzata da una serie di sguardi molto brevi da entrambe le parti. Se A lancia a B sguardi più lunghi del normale, B interpreterà questo fatto come segno che A è interessato a B soprattutto come persona". Ma lo sguardo può essere anche inteso come strumento di *ricerca di informazioni*: "Si guarda mentre si ascolta per ottenere informazioni visive che integrino le informazioni auditive: le espressioni del volto e i gesti commentano e illustrano ciò che viene detto. Si guarda mentre si parla per ottenere una retroazione sulle reazioni dell'interlocutore, poiché una delle più importanti fonti di retroazione è la mimica facciale. La metà superiore del volto è più espressiva di quella inferiore, e quando si guarda in quest'area è difficile non concentrarsi sugli occhi... La ragione principale per cui si guarda il proprio interlocutore quando si è finito di parlare è la necessità di ottenere una retroazione circa la risposta dell'interlocutore" (ivi, 117-19).

Le *braccia e le mani*, con i loro movimenti, accompagnano spesso le parole e le espressioni del volto: toccarsi la faccia, tamburellare le dita oppure incrociare le braccia sono indizi di messaggi inconsapevoli; portarsi più volte le dita sulle labbra può segnalare il timore di dire cose indicibili. Più sono prossime al volto più cresce la possibilità che le parti del corpo mentano. Per altro verso, braccia e mani sono strumenti di mediazione con l'esterno: le mani toccano, danno e prendono, picchiano e accarezzano, in tal modo manifestando variamente qual è l'atteggiamento profondo verso la realtà nel suo complesso.

Il *petto e le spalle* non sono di minore importanza. Si ritiene che nella regione compresa tra il diaframma e le clavicole si concentri la funzione di tradurre le emozioni in legami interpersonali: consapevolmente o meno, anche petto e spalle manifestano un loro "linguaggio": il torace contratto (respiro flebile e tendenza ad affrontare la vita con sufficiente riserva d'aria) pare sia tipico del genere "sottomesso", presentando zone depressive, segni di profondi vuoti emotivi; il torace espanso è invece tipico del genere "dominante", atteggiamento di chi "sa badare se stesso", anche se spesso si accompagna all'incapacità di esprimere sentimenti. Le spalle paiono mediare tra l'energia del torace e l'espressività di braccia e mani; le spalle curve paiono esprimere la sensazione di addossarsi tutti i pesi del mondo, mentre quelle rialzate nascondono la testa nel corpo connotando

paura; le spalle quadrate pare che ostentino sicurezza, mentre quelle ingobbite esprimono bisogno di protezione e quelle ritratte all'indietro ostentano aggressività (Salvi 1997).

I *piedi e le gambe* non lo sono di meno ancora. Più sono lontane dal viso, infatti, meno le parti del corpo sono in condizioni di mentire ed esprimono dunque più verità sugli stati d'animo o sulla personalità in genere: ne segue che piedi e gambe sono da ritenere tra le parti più "sincere" del corpo. Il modo in cui una persona cammina e, più in generale, usa le gambe offre informazioni di non poco rilievo: calcare i talloni rende esplicita la capacità di incidere sulla realtà; tenere i piedi piatti, quasi pattinando sul terreno, rivela mancanza di dinamismo; appoggiare il piede arcuandolo ad artiglio svela un bisogno di presa sulla realtà che teme di perdere; saltellare infine sulle punte dei piedi denuncia uno scarso contatto con la realtà. Indizi chiari si possono ricavare inoltre dal modo in cui si sta seduti: sedere sul bordo della poltrona rivela insicurezza, sempre pronto alla fuga, star piegato in avanti denuncia disagio e insicurezza, stare "spaparanzato", infine, offre di sé una presunzione esibita (ibidem). Nei colloqui di lavoro o nel corso di esami i candidati vengono spesso fatti accomodare in mezzo alla stanza, esposti volutamente all'osservazione degli esaminatori: il tremolio delle gambe o i calci all'aria denunciano un desiderio di fuga liberatorio, mentre il tenere accavallate le gambe rivela bisogno di chiusura e di protezione, in contrasto con l'apparente rilassamento e la sicurezza ostentata del volto e degli arti superiori.

### *Il linguaggio sociale dello spazio*

Non solo il corpo, ma anche lo spazio comunica, o meglio consente agli attori sociali di usarlo per comunicare. Il modo in cui il parlante si dispone, la maniera di atteggiarsi nei confronti dell'interlocutore, la distanza che prende da quest'ultimo... fanno comprendere come ci sia un uso sociale dello spazio, inteso come modo di trattare e di ritagliare l'area comune in cui operano i partecipanti all'interazione.

Si tratta diversamente lo spazio a seconda che ci si incontri in aula, in chiesa o al bar: nel corso di una normale conversazione si preferisce disporsi di fianco o ad angolo; la disposizione faccia a faccia intensifica il contatto e connota una situazione di intimità oppure di scontro; lo stare di fianco attenua la dipendenza di un subordinato; lo scambio comunicativo all'interno di un gruppo risulta più paritario se ci si dispone attorno a un tavolo rotondo piuttosto che a uno rettangolare. Non ci vuol molto a capire che: a) le relazioni tra i soggetti sociali condizionano la disposizione spaziale da loro adottata; b) la disposizione assunta riflette le relazioni esistenti e orienta la comunicazione in una situazione data; c) la stessa disposizione può attivare, o correggere, o abolire, le relazioni sociali.

Lo studioso che dall'osservazione dell'uso sociale dello spazio ha tratto conclusioni di maggior rilievo è Edward T. Hall, fondatore della *Prosemica*: essa studia appunto le relazioni spaziali come modalità della comunicazione, compreso il modo di percepire lo spazio nelle varie culture e gli effetti simbolici dell'organizzazione spaziale. Come gli animali si ritagliano un territorio adatto ai loro bisogni (delimitato da distanze di quiete, di fuga o di attacco), allo stesso modo gli esseri umani coltivano spazi personali che per loro costituiscono delle "bolle psicologiche", usano lo spazio al fine di garantirsi sicurezza e di evitare l'intrusione d'altri, badando anzi a tenerli a debita distanza: da antropologo, Hall però non può non rilevare quanto le modalità d'uso sociale dello spazio abbiano poco di universale e dipendano in gran parte dalla cultura.

La sua prima opera di larga diffusione, *The Silent Language* (1959), costituisce una sorta di messa a punto delle ricerche e delle riflessioni condotte nell'America di quegli anni sulla comunicazione non verbale: concezione sociale del tempo, cambiamento sociale, interazione e organizzazione dello spazio, utilizzo dei concetti di "isolati", "serie" (*sets*), "schemi" (*patterns*) in cui è scomponibile la cultura come sistema di comunicazione, insieme di codici operanti su una pluralità di canali. E' però in *The Hidden Dimension* (1966), considerata una vera e propria "grammatica dello spazio", che Hall affronta in pieno l'argomento che ci riguarda. Egli comincia

col sostenere, appunto, che ogni cultura organizza lo spazio in modo differente, a partire dal bisogno istintivo che si ha di delimitare un proprio "territorio". Come l'animale, l'essere umano utilizza lo spazio per concedersi sicurezza ed espansione: il medico e l'uomo d'affari – nota l'autore – “si proteggono dietro una scrivania, perfettamente al riparo del visitatore o del paziente”. Ogni territorio, inoltre, possiede aree private e aree pubbliche: ne segue l'elaborazione di una scala delle *distanze interpersonali* (intima, personale, sociale e pubblica), ognuna con due modalità (prossima e lontana) (Hall 1968, 145-60).

La *distanza intima*, nella modalità *prossima*, implica il contatto dei corpi (“distanza zero”) e la si ritrova nell'atto sessuale e nella lotta; non lascia grande spazio alle parole, al contrario di manifestazioni vocali involontarie; la visione risulta offuscata. Nella modalità *lontana* (dai 15 ai 40 cm), la distanza si può considerare "a portata di corpo"; lascia avvertire odori e profumi; richiede una voce bassa e crea un clima di intimità; quando invece viene imposta dalle circostanze (un bus nelle ore di punta, un ascensore strapieno ...), gli interessati ricorrono a soluzioni abbastanza note: si tirano indietro, sfuggono allo sguardo dell'altro, e così via di seguito.

La *distanza personale*, nella modalità *prossima* va dai 45 ai 74 cm e si può considerare "a portata di gesto"; lascia sentire i profumi, richiede una voce normale, attiva o segnala uno stato di familiarità. Nella modalità *lontana* (dai 75 ai 125 cm), corrisponde invece al limite entro cui si può esercitare un'azione fisica su altri (riuscendo a guardarli da capo a piedi e facendo ricorso ad un normale volume della voce): è il caso degli incontri per strada, delle chiacchiere o delle discussioni su argomenti di vario genere.

La *distanza sociale*, nella modalità *prossima* (da 125 a 210 cm) si segnala per la voce piena e distinta; la si ritrova negli incontri tra sconosciuti, nelle relazioni professionali o d'ufficio; non prevede contatti fisici. I confini del “territorio sociale” sono costituiti da una scrivania, un tavolo o qualsiasi altro oggetto tenga gli interlocutori a distanza. Nella stessa rientra la “distanza amministrativa”, adottata ad esempio dal cliente di una banca che viene ricevuto allo sportello, dietro un bancone a vetri. Nella modalità *lontana* (dai 210 ai 360 cm), invece, si impone una differenza gerarchica, o si avverte un bisogno di tranquillità. La voce richiesta è sensibilmente più alta che nella modalità *prossima*.

La *distanza pubblica*, infine, nella modalità *prossima* (dai 360 ai 750 cm), riguarda la presentazione del singolo ad una collettività. Posto su un luogo che ne assicuri la visibilità, il locutore svolge un ruolo pubblico e segna le relative distanze: è il caso che si verifica in classe tra professore e allievi, o in una riunione dei soci di un circolo privato. Lo sguardo non consente più di fissare una persona, la comunicazione interpersonale si impoverisce, lo scambio di informazioni si fa più formale. Nella modalità *lontana* (oltre i 750 cm), invece, la distanza esprime al massimo grado la differenza gerarchica: da un lato l'uomo politico impegnato in un comizio, o l'attore, dall'altro degli spettatori passivi. Il *feedback* funziona al minimo grado; il discorso si fa molto formale, i gesti stereotipati, gli interlocutori divengono semplici riceventi passivi e la comunicazione si fa spettacolo.

Ogni cultura definisce a suo modo la dimensione delle distanze (o “bolle”) e le attività che vi sono consentite: per trovare conferme adeguate Hall fa appello alla sua formazione di antropologo, nonché alle molteplici esperienze di grande viaggiatore e fine osservatore prima richiamate, integrandovi informazioni tratte dalla letteratura, dalla storia dell'arte, dalla stessa zoologia. Osserva perciò che la *distanza confortevole* varia passando da una regione del mondo all'altra: “Un maschio statunitense cresciuto nel Nordest sceglie una distanza che va dai 45 ai 50 cm quando parla faccia a faccia con un uomo che non conosce bene; se, in circostanze analoghe, parla con una donna, questa distanza aumenta di circa 10 cm... In molte zone dell'America Latina o del Medio Oriente la gente può parlare a proprio agio soltanto a distanze che per gli anglosassoni hanno una netta connotazione sessuale... Sono diversi i rapporti spaziali fra i partecipanti a una festa fra amici e a una riunione di lavoro... La disposizione spaziale ravvicinata dei tavolini riflette la tendenza tipicamente francese ad adottare relazioni più ravvicinate di quanto non accada nell'Europa settentrionale e negli Stati Uniti” (ivi, 161).

Per capire quale può essere la *distanza ideale* passando da una popolazione all'altra, Desmond Morris (1977, 131) suggerisce un curioso esperimento: "È facile saggiare la propria reazione allo spazio: parlate a qualcuno per strada, tendete il braccio e misurate la distanza. Se fate riferimento all'Europa occidentale, vi collocherete grosso modo 'in punta di dita'. In altri termini, se stendete il braccio, la punta delle vostre dita toccherà appena la spalla dell'altro. Se vi riferite all'Europa dell'est, vi troverete 'a distanza di polso'. Se provenite dal bacino del Mediterraneo, vi collocherete molto più vicino al vostro interlocutore, un po' più che a 'distanza di gomito'". Tutto questo, a sua volta, porta a trarre determinate conclusioni: il mancato rispetto delle distanze ideali, ovvero delle dimensioni della "bolla ideale" propria di una cultura, genera incomprensioni tra gli interlocutori, quando non conflitti veri e propri. Una conversazione tra un arabo e un americano – nota divertito Hall – "può assumere l'andamento del tango": il primo guarda intensamente negli occhi il secondo e questo si tira un po' indietro. Il primo si avvicina ancora e il secondo fa un altro passo indietro. In effetti tutti e due stanno a disagio: l'arabo penetra in quello che per l'americano è uno spazio intimo; quest'ultimo dà la sensazione di non comportarsi amichevolmente nei confronti dell'arabo.

### *La variazione linguistica*

Le variazioni della lingua non si collocano solo nel tempo e nello spazio. Altre variazioni dipendono dalla dimensione sociale, ovvero dalla collocazione dei parlanti nello spazio sociale: sia pure inconsapevolmente, talora, i nostri discorsi offrono di continuo segnali, i quali rivelano la nostra identità sociale e geografica, che immagine abbiamo di noi stessi ma anche come vogliamo apparire agli altri. La complessità ed eterogeneità sociale, del resto, parecchio cresciuta nel passaggio dalle società rurali a quelle industriali, trova un riflesso quasi obbligato nell'eterogeneità linguistica: quasi tutte le società note possiedono lingue eterogenee, costituite da "varietà" diverse ognuna delle quali svolge funzioni sociali differenti ed è soggetta ad atteggiamenti o giudizi collettivi diversificati.

Non è difficile individuare (anche solo intuitivamente) differenze significative nei modi di esprimersi degli appartenenti a strati sociali, gruppi o generi diversi, dal momento che ogni differenza sociale (o sessuale) tende a correlarsi ad altrettante varianti linguistiche: è il caso dei "linguaggi" maschili e femminili (espressioni, toni della voce e tratti paralinguistici in genere connotano l'uno rispetto all'altro e nelle società tradizionali alcune forme arrivano a essere prescritte o vietate a seconda che il parlante sia uomo o donna); ovvero dei codici urbani e di quelli rurali (spesso non solo dialetti), con le connotazioni negative che li accompagna(va)no, essendo giudicati rozzi e primitivi dagli abitanti delle città. Da tempo, inoltre, sono andate diffondendosi nuove varietà linguistiche legate ai gruppi professionali: i "linguaggi settoriali", prodotti della crescente specializzazione delle professioni e dei saperi.

La variazione non dipende solo dalla collocazione sociale del parlante, ma anche dalla situazione nella quale si svolge un atto di comunicazione. Chiunque è in grado di avvertire cambiamenti di "registro linguistico" al mutare degli interlocutori o più in generale del contesto di situazione: nel conversare in privato, tra amici o in famiglia, l'attenzione alle forme grammaticali e sintattiche è spesso ridotta e il parlato fa grande ricorso alle comuni presupposizioni o al contesto; in pubblico, invece, la comunicazione verbale è molto più formale, rivolta com'è a un pubblico spesso non ben individuato o sconosciuto. Per non dire delle gradazioni individuabili tra diverse forme di orale privato (in famiglia o in salotto) e orale pubblico (in ufficio o in chiesa), scritto privato (una lettera o il proprio diario) e scritto pubblico (una istanza formale rivolta a un'autorità).

Insieme con la comunicazione non verbale, anche la variazione linguistica riflette insomma la collocazione sociale del parlante, ma può servire, e ad essa regolarmente si ricorre, anche per instaurare, coltivare o mutare relazioni preesistenti: il che ci interessa particolarmente, com'è noto.

Un soggetto sociale possiede di solito un proprio modo di parlare (*idioletto*), irriducibile in apparenza a quello del gruppo cui appartiene. Ma è frequente che in pubblico egli impieghi un *dialetto regionale*, all'interno di un Paese in cui è presente ufficialmente un'altra lingua, o un *dialetto sociale* (o *socioletto*), un codice utilizzato cioè in seno a un gruppo sociale o in riferimento a quel gruppo, oppure ancora la *lingua nazionale*, la lingua ufficiale del Paese. Una delle varietà è riconosciuta come lingua di riferimento o come lingua modello (*lingua standard*), soggetta a più attenta codifica attraverso la diffusione di norme esplicite affidata alle grammatiche, ai dizionari, nonché a istituzioni culturali e scolastiche. Oggi è frequente che questo compito sia svolto dai *mass media* che diffondono (e impongono) una varietà a scapito di altre (ma sempre meno quella standard). In quanto membro di un gruppo socio-professionale, uno stesso attore sociale può approntare modificazioni al lessico e relativa pronuncia fino a giungere a quello che in Francia si chiama *jargon* o *argot* e che in Italia è il *gergo* (se riferito a gruppi sociali, come quelli giovanili, politici, ma anche malavitosi, come i mafiosi o i camorristi) o il *linguaggio settoriale*, se riferito a gruppi professionali.

Si può ipotizzare che il repertorio di una "comunità linguistica" a dimensione regionale comprenda: l'*italiano standard*; una *varietà regionale* dell'italiano caratterizzata da particolarità fonetiche, lessicali e morfosintattiche proprie. E' facile osservare che gli italiani di oggi sono sostanzialmente bilingui (o diglottici, come vedremo): anche quando parlano in lingua molto raramente riescono a nascondere l'origine regionale di ognuno, la quale lascia nella pronuncia tracce incancellabili nel tempo breve; il *dialetto regionale* (ancora comprensibile nelle diverse province di una regione); il *dialetto locale*, proprio di un paese, una cittadina, un piccolo comprensorio; la *parlata popolare* (che può essere considerata una sub-varietà del precedente, se la si esamina su un piano sociale); le *varietà rionali* del dialetto (le parlate di ognuno dei quartieri urbani, ad esempio, sono diverse l'una dall'altra, anche se i parlanti non sempre ne sono consapevoli).

Viene infine il *Code switching*, o "variazione di codice", che della prospettiva che qui stiamo seguendo (il comunicare costruisce relazioni sociali) si rivela essere lo strumento concettuale più fecondo. L'alternarsi di lingue, o di varietà linguistiche, nel corso di una conversazione funge da spia della situazione comunicativa in cui gli interlocutori sono impegnati. Il *code switching* situazionale costituisce l'esito della scelta in situazioni di diglossia (presenti in società bilingui i cui membri usano le varietà in contesti ben definiti che non lasciano libertà di scelta: varietà distinte associate ad attività e situazioni distinte). Esso si verifica al variare dei contesti o degli interlocutori. Il *code switching* conversazionale, connesso più direttamente al soggetto sociale e alle scelte che egli va compiendo, consiste invece nell'alternarsi o nel succedersi di varietà linguistiche nel corso di una stessa conversazione, in maniera talora inconsapevole, senza che siano variati gli interlocutori né il contesto comunicativo (Gumperz 1982).