

Dipartimento di Scienze Politiche

Cattedra di Sociologia della comunicazione

**PROCESSI E PATOLOGIE
DELLA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE**

RELATORE

Prof. Michele Sorice

CANDIDATO

Giulia Ceccarelli
Matr. 065072

ANNO ACCADEMICO 2012/2013

Ringraziamenti

Ora che mi appresto a raggiungere un importante traguardo quale è la Laurea, è venuto il momento di ringraziare tutte le persone che hanno sempre creduto in me e mi sono state accanto, senza le quali non sarei mai potuto diventare quello che sono e non avrei potuto cominciare a realizzare i miei sogni. Inizio col ringraziare il professor Michele Sorice, per il prezioso aiuto accordatomi in tutte le fasi di stesura della Tesi e per la fiducia, l'entusiasmo che mi ha trasmesso nel corso di questi mesi. Ringrazio il dottor Alberto Castelvechi, con il quale ho intrapreso il percorso di Tutorship in Public Speaking: dalla feconda collaborazione con lui è nata l'idea di questo lavoro, e mi ha dato l'opportunità di mettere alla prova quasi tutto ciò che, riguardo alla comunicazione, avevo solo letto sui libri. Un ringraziamento riconoscente va anche a tutti gli insegnanti ed educatori che mi hanno accompagnato nella mia formazione culturale e umana.

Desidero inoltre ringraziare i miei genitori, che mi hanno sostenuto economicamente ed emotivamente in questi tre anni di università cercando di darmi consigli nelle mie scelte, anche se non rispecchiavano sempre ciò che ritenevano fosse giusto. Ringrazio in particolare mia madre, affettuosa e volenterosa lettrice di questo scritto. Grazie anche ai nonni che, con i loro racconti, mi hanno insegnato che la storia passa anche attraverso piccoli, essenziali gesti quotidiani. C'è chi aspetta con ansia la mia laurea, e chi la vedrà anche se non sarà presente.

Grazie a te, Filippo, perché mi sei vicino, perché sei il sole che dirada le nubi dell'animo: a Roma, a Milano o nella nostra Rimini, i momenti passati con te sono sempre indimenticabili. Non smetterò mai di ringraziarti per le giornate di studio, per le passeggiate in centro, per le lacrime e le risate di tutti questi anni insieme. Chissà quante esperienze, fatiche e traguardi continueremo a condividere l'uno con l'altro.

Grazie Sara, per essere entrata prepotentemente nella mia vita come una delle persone migliori che conosco, per le nostre notti passate a confidarsi, e perché troppe parole non servono, se il cuore sa ascoltare. Grazie anche ad Antonia e Marilù, per tutte le chiacchierate motivatrici e i ricordi che ci resteranno degli anni trascorsi in convitto. Infine, non ultimi, ringrazio anche Jessica, Adriano, Livia e Saverio: compagni di università alacri e pazienti con i quali ho costruito team vincenti, amici insostituibili con i quali ho condiviso svaghi e momenti di crescita.

INDICE

INTRODUZIONE	p.6
Parte I : <u>PROSPETTIVE SULLA COMUNICAZIONE</u>	p.8
Cap. 1: Verso una definizione di comunicazione	p.8
- <i>Inevitabilità della comunicazione e sua dipendenza dalla cultura</i>	p.8
- <i>Il concetto di comunicazione</i>	p.9
Cap. 2: Competenza comunicativa, intenzionalità e inferenza	p.13
- <i>Acquisizione della competenza comunicativa</i>	p.14
- <i>Codifica e intenzionalità</i>	p.15
- <i>Decodifica e inferenza</i>	p.16
Parte II: <u>LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE</u>	p.18
Cap. 1: Comunicazione, interazione e interazione faccia a faccia	p.18
- <i>Distinzioni terminologiche</i>	p.18
- <i>Interazione strategica e giochi d'espressione</i>	p.19
Cap. 2: Due livelli di comunicazione: verbale e non verbale	p.21
- <i>I due livelli</i>	p.21
- <i>Relazioni tra i due livelli</i>	p.24
Cap. 3: I canali della comunicazione non verbale	p.26
- <i>Il sistema vocale</i>	p.26
- <i>Il sistema cinesico:</i>	p.27
<i>La mimica facciale</i>	p.28
<i>Lo sguardo</i>	p.29
<i>La gestualità</i>	p.30
<i>La postura</i>	p.33
- <i>I sistemi prossemico e aptico: Prossemica e territorialità</i>	p.34
<i>L' Aptica</i>	p.36
- <i>Il sistema cronemico</i>	p.38
Parte III : <u>APPLICAZIONI: COSTRUZIONI DI REALTÀ</u>	p.39
Cap. 1: La comunicazione persuasiva	p.39
- <i>Comunicazione e influenza</i>	p.39
- <i>Principali elementi di comunicazione personale</i>	p.40
- <i>Meccanismi di controllo della comunicazione</i>	p.43

Cap. 2: La discomunicazione	p.45
-Definizione di discomunicazione	p.45
-L'ironia:	p.45
<i>Lo script dell'ironia</i>	p.47
-La comunicazione seduttiva: Seduzione e recitazione.....	p.48
<i>Comunicazione non verbale nella seduzione</i>	p.49
-La menzogna:	p.51
<i>Perché mentiamo</i>	p.52
<i>Come diciamo le menzogne</i>	p.53
Cap. 3: La comunicazione patologica	p.55
-Definizione di comunicazione patologica.....	p.55
-La comunicazione schizofrenica.....	p.55
-Il paradosso.....	p.59
-Le profezie che si autodeterminano.....	p.61
Cap. 4: La comunicazione nelle istituzioni totali	p.64
-Asylums: La vita quotidiana nelle istituzioni totali.....	p.64
-Caratteristiche delle istituzioni totali.....	p.64
-Il mondo dell'internato.....	p.66
-Meccanismi di difesa della perdita di sé.....	p.69
-Il "Mondo interno" e il "Mondo esterno": il paradosso <i>delle istituzioni totali</i>	p.71
NON E' UNA CONCLUSIONE:	
COME I POLITICI GUADAGNANO CONSENSO	p.73
BIBLIOGRAFIA	p.76

INTRODUZIONE

“Dalle sue unghie, dalle maniche del suo cappotto, dai suoi stivali, dai suoi pantaloni al ginocchio, dai suoi calli su pollice e indice, dalla sua espressione, dai suoi polsini, dai suoi movimenti- da ciascuna di queste cose l'intenzione di un uomo viene chiaramente rivelata. Che tutti questi indizi, uniti insieme, falliscano nell'illuminare l'osservatore esperto, è quasi inconcepibile”.
Arthur Conan Doyle, “Le avventure di Sherlock Holmes”, 1892.

Viviamo un'epoca in cui la tecnologia sta trasformando rapidamente gli stili comunicativi; se da un lato la mediazione dei nuovi apparecchi elettronici permette di comunicare a grandi distanze con moltissime persone, dall'altro non consente tutta la ricchezza e le possibilità offerte dalla comunicazione diretta, disintermediata, interpersonale. E' all'approfondimento di questo secondo aspetto che la presente tesi intende portare un contributo di riflessione e di ricerca.

La comunicazione interpersonale è una *conditio sine qua non* della vita umana e dell'ordinamento sociale. E' evidente che ognuno di noi è coinvolto fin dall'inizio della sua esistenza in un complesso processo di acquisizione delle regole di comunicazione, ma di tale corpus di regole è consapevole solo in minima parte. Siamo istintivamente e culturalmente preparati a captare gli indizi, in primis quelli di minaccia o disponibilità, che ci provengono dai nostri simili e dall'ambiente. Ma spesso tendiamo a vedere e sentire selettivamente solo ciò che ci fa comodo vedere e sentire.

Come nota Pease [2004], crediamo di conoscere le dinamiche d'interazione “come il dorso della nostra mano”, ma recenti esperimenti provano che solo il 5% delle persone riconosce il dorso della propria mano in fotografia. Allo stesso modo, crediamo di appassionarci ai punti di un programma politico o ai temi di un dibattito, ma in realtà i contenuti espressi tramite linguaggio verbale costituiscono solo il 7% del flusso comunicativo complessivo.

Questo lavoro si propone come un'analisi della comunicazione interpersonale (faccia a faccia); conformemente all'approccio della psicologia sociale, particolare attenzione è riservata agli effetti che essa ha sul comportamento. Lo scopo è quello di rendere i lettori maggiormente consapevoli dell'uso che loro stessi fanno del linguaggio verbale e

non verbale, per rendere più efficace e persuasiva la loro comunicazione. Come sempre ricorda il dott. Castelvechi all'inizio dei suoi corsi di Public Speaking, non si tratta di apprendere "trucchetti e magie", ma di recuperare quelle capacità di osservazione, di ascolto e di dominio della propria interiorità che sono insite in noi in quanto esseri umani, e che ci aiutano a comprendere al meglio noi stessi e gli altri. Dai rapporti interpersonali con i nostri simili dipende la percezione che abbiamo di noi stessi e del mondo esterno: al di fuori della rete di relazione nella quale inevitabilmente ognuno di noi è inserito, la nostra identità si perderebbe; tutte le principali pratiche culturali qualificanti l'esistenza dell'individuo (salutarsi, scambiarsi regali, uscire a fare la spesa, assistere ad uno spettacolo teatrale o prendere parte ad una cerimonia religiosa) si strutturano sulla base di processi comunicativi.

Nella Parte I esaminiamo il concetto di comunicazione dandone un mirato inquadramento teorico; l'attenzione è centrata sui suoi elementi costitutivi, sugli assiomi che ne regolano l'operatività e sulle sue principali funzioni.

La Parte II si occupa dei mezzi e dei processi specifici che caratterizzano la comunicazione interpersonale: si spiega come una relazione faccia a faccia possa configurarsi come un gioco strategico e viene presentata una rassegna critica degli studi relativi agli ambiti della comunicazione verbale e non verbale.

Nella Parte III proponiamo quattro significativi ambiti applicativi della comunicazione interpersonale: comunicazione persuasiva, discomunicazione, comunicazione patologica e comunicazione nelle istituzioni totali. Crediamo che esaminare i casi pratici in cui gli scopi della comunicazione sembrano fallire sia un valido modo per spingere al limite la teoria.

PARTE I: PROSPETTIVE SULLA COMUNICAZIONE

Capitolo 1

Verso una definizione di comunicazione

I. INEVITABILITÀ DELLA COMUNICAZIONE E SUA DIPENDENZA DALLA CULTURA

Ognuno di noi è un essere comunicante, così come è un essere pensante, emotivo e sociale. Poiché la comunicazione è una dimensione costitutiva di ciascuno di noi, non possiamo scegliere se essere comunicanti o meno, ma solo in che modo comunicare. A formulare scientificamente questo assunto è la scuola di Palo Alto, per mezzo del noto assioma metacomunicazionale “è impossibile non comunicare” [Watzlawick, Beavin e Jackson, 1967]. Anche se ci rifiutiamo di comunicare verbalmente chiudendoci in mutismo non possiamo evitare di tenere un comportamento, perché il nostro corpo occupa uno spazio, atteggiandosi inevitabilmente in qualche modo. Secondo Watzlawick, per il quale comunicazione e comportamento si equivalgono, anche assumendo una postura neutra, azzerando la gestualità e controllando la mimica facciale, la nostra immobilità comunicherebbe qualcosa: indisponibilità alla relazione, rifiuto della situazione, negazione di coinvolgimento, estraneità.

La comunicazione è un’attività relazionale: si può considerare infatti come la prosecuzione dei modi di sentire, delle esperienze e dei punti vista dei diversi partecipanti che si incontrano e scontrano nell’arena pubblica a tutti i livelli, dalla famiglia alle nazioni e alle culture. L’interazione tra gli individui all’interno di un gruppo o fra più gruppi tra loro influenza, costruisce e norma la concezione del mondo di un dato gruppo. Sotto questo profilo, la comunicazione è anche partecipazione [Anolli, 2012], poiché prevede la condivisione fra individui dei significati e dei sistemi di segnalazione, nonché l’accordo sulle regole sottese a ogni scambio comunicativo [ibidem]. I processi comunicativi creano convenzioni e pratiche culturali, e al contempo ne sono controllati; la cultura di riferimento non è che lo spazio principale di condivisione, interpretazione, negoziazione e trasmissione dei modelli culturali cui gli individui sono stati socializzati. Come ben sintetizzato da E. T Hall [1966] “la

comunicazione costituisce il cuore della vita e della cultura stessa”: riti, simboli, meccanismi di approvazione e disapprovazione, sanzioni e ricompense non sono che atti di comunicazione dei quali l’appartenenza a un medesimo contesto facilita l’adesione. Comunicare, inoltre, è sempre “agire in un certo modo nei confronti di un altro” [Anolli, 2012]: nessun atto comunicativo è neutro o indifferente, ma produce sempre effetti sulla sequenza di scambi tra i partecipanti e, tramite un processo di influenza reciproca, configura uno specifico modello di relazione con l’interlocutore. Esiste dunque un continuum tra le varie forme di comunicazione, fino a giungere alla discomunicazione e alla comunicazione patologica.

II. IL CONCETTO DI COMUNICAZIONE

Se si risale all’etimologia del termine, si arriva al latino *communis* (“comune”, “condiviso”), scomponibile in *cum-munis* (“obbligo”, ma anche “dono”). La comunicazione appare dunque in prima battuta “la parola che sta in mezzo”, un atto di cui i partecipanti condividono oneri e onori. Conforme a questa prospettiva dialogica è la definizione generale di comunicazione data da Paccagnella [2004, p. 27]: “processo di costruzione collettiva e condivisa di significato secondo la cultura di riferimento, dotato di livelli diversi di formalizzazione, consapevolezza e intenzionalità”.

Tuttavia, i primi studi scientifici sulla comunicazione, risalenti agli anni ’40 del secolo scorso, si sono focalizzati su un’accezione meno ricca di quella originaria, interpretando essenzialmente il processo comunicativo come trasmissione di informazioni. E’ il 1948 quando, in “*The Mathematical Theory of Communication*”, l’ingegnere elettrotecnico C.E. Shannon ricerca la modalità più efficace per riprodurre un segnale con la minore distorsione (interferenza sul canale) possibile. Teorizza così un modello lineare di comunicazione che consiste nel passaggio di un segnale (*messaggio*) da una fonte A (*emittente*) a un destinatario B (*ricevente*) lungo un *canale* (per esempio il filo del telefono) più o meno disturbato da un *rumore* (fig. 1).

I limiti della teoria matematica dell’informazione sono evidenti: il contesto non è una variabile contemplata e la comunicazione è unidirezionale, con un messaggio che giunge al ricevente come un pacchetto che questi si limita a “scartare” (*decodifica*) per

cogliere i significati che vi sono già contenuti, indipendentemente dal suo contributo interpretativo [Giaccardi, 2005].

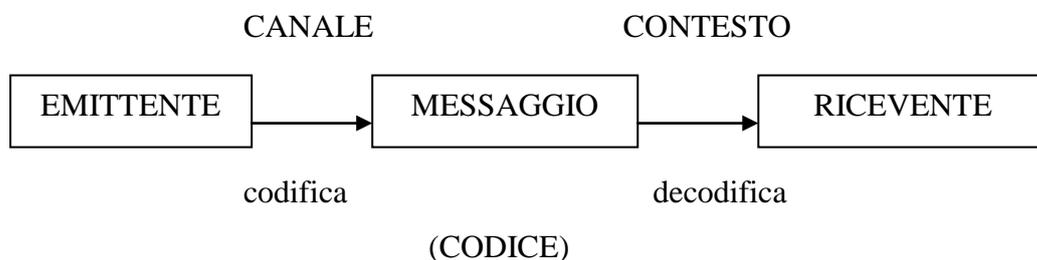


Fig. 1. Componenti della comunicazione [adattato da Slama-Cazacu 1973]

Così la scuola di Palo Alto, sulla scorta degli studi di Bateson, dell'eredità del behaviourismo e della cibernetica e in aperta critica con le teorie dell'informazione, sostiene che la comunicazione sia un flusso continuo *stimolo-reazione-rinforzo*, e che pertanto il *feedback* che muove dal ricevente si aggiusti progressivamente nel corso di tale processo negoziale, con esiti non sempre prevedibili dalle premesse. Il messaggio stesso è inteso come tutt'altro che unitario: il contenuto può essere dissociato dalla qualità e dallo stile. In sostanza, ogni messaggio contiene un livello di contenuto esplicito, la "notizia", e un livello di "relazione", che specifica il modo in cui quel messaggio deve essere inteso e i rapporti esistenti e riconosciuti tra i partecipanti all'interazione. Questo secondo aspetto in sovrapposizione al primo, oltre a orientare l'interpretazione semantica del messaggio, fornisce anche informazioni su come l'emittente si autodefinisce, sul rapporto patetico che intrattiene con gli interlocutori (accettazione dei loro ruoli sociali e del loro status di interlocutori) e su come vada interpretato l'eventuale "gap" tra relazione e notizia [Watzlawick e al., 1967]. Comunicando, insomma, l'individuo esprime e forma il suo sé, configura il proprio ruolo sociale accanto a quello altrui, modifica e rinnova legami con i gruppi ai quali appartiene.

Inoltre, per la trasmissione del messaggio esistono due codici, uno *analogico* e uno *numerico*. Il linguaggio numerico dispone di una sintassi logica complessa e di estrema efficacia quando si tratta di trasmettere contenuti sugli oggetti, ma manca di una semantica adeguata a definire la relazione.

Il linguaggio analogico assomma tutti gli aspetti non verbali della comunicazione e, per quanto inefficace a esprimere concetti astratti, esplica la natura delle relazioni [ibidem]. I partecipanti all'interazione devono di volta in volta combinare questi linguaggi e tradurre dall'uno all'altro, operazione non facile e non scevra di frequenti errori. Quando si crea un fraintendimento sul livello di contenuto, la capacità di metacomunicare (comunicare le caratteristiche della comunicazione) viene in aiuto dei partecipanti; se gli interlocutori non si accordano su un livello di relazione che proietti nello scambio di battute i rispettivi e accettati status socio-comunicativi, si incappa invece nelle più comuni forme di conflitto interpersonale: errata punteggiatura della sequenza di eventi, relazione simmetrica e relazione complementare.

Errata punteggiatura della sequenza di eventi si ha quando due interlocutori (ad esempio una moglie e un marito) segmentano in modo arbitrario il flusso comunicativo, percependo l'altro come causa di litigio e disagio e se stessi come vittime prigioniere del comportamento altrui; in realtà, chi abbia iniziato questo "gioco senza fine" è ormai totalmente ininfluenza (fig. 2).

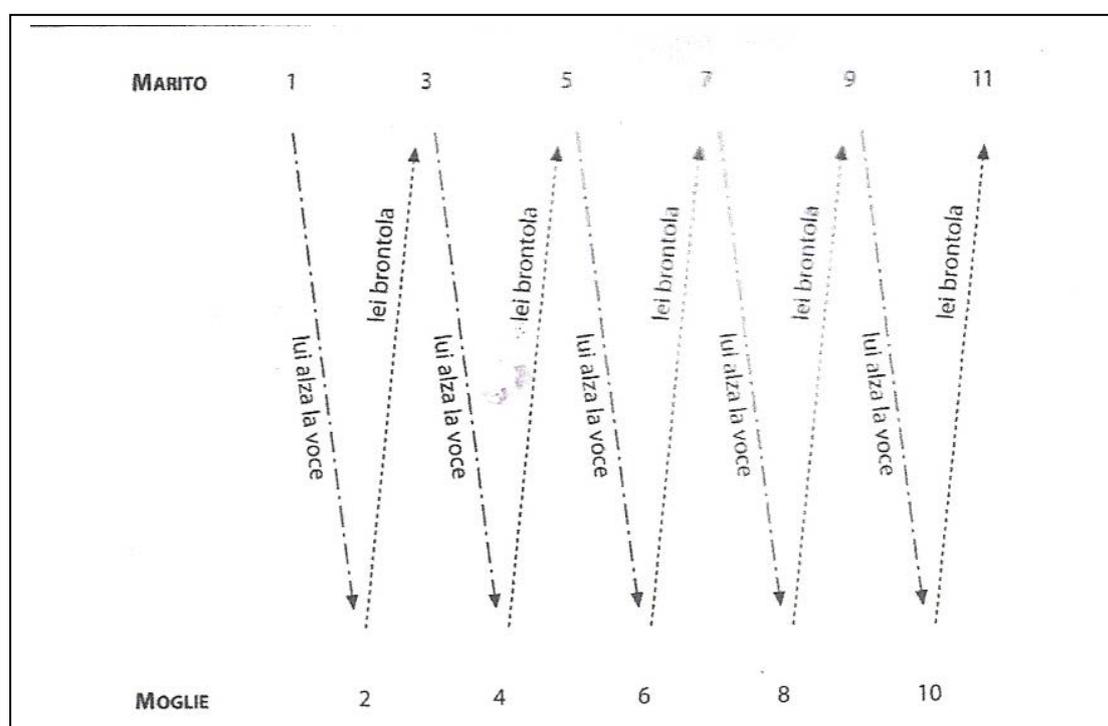


Fig 2. Arbitrarietà nella segmentazione della sequenza circolare fra marito e moglie. Il marito considera le triadi 2-3-4, 4-5-6 e così via; la moglie considera le triadi 1-2-3, 3-4-5 e così via.

La relazione simmetrica consiste in un atto comunicativo che rispecchia e amplifica l'atto comunicativo immediatamente precedente dell' "avversario", in un'escalation che non giunge mai a determinare un "vinto" e un "vincitore" (è questo il caso di due coniugi nessuno dei quali vuole avere "l'ultima parola")

La relazione complementare rispecchia un'asimmetria dei rapporti, con una posizione di dominanza da una parte e una posizione di sottomissione dall'altra.

In tal senso, la comunicazione risulta il fattore essenziale per generare, alimentare e conservare il benessere psicologico tra le persone. Goffman [1956; 1969] nota che l'attore sociale non è un individuo esclusivamente impegnato in calcoli razionali, né un mero esecutore di processi culturali, né semplice espressione di istanze profonde: è un virtuoso della sopravvivenza, in un mondo quotidiano irto di pericoli per l'espressione e il rispetto del suo sé. La ritualità ha precisamente questo scopo, quello di proteggere il self dell'individuo affermandone la supremazia contro le pretese di formalismo delle organizzazioni, delle istituzioni e dei meccanismi di controllo sociale. Alla comunicazione come relazione si innesta dunque l'idea che la comunicazione sia anche prodotto (e produzione) sociale influenzata dal contesto ambientale.

Capitolo 2

Competenza comunicativa, intenzionalità e inferenza

I: COMPETENCE E PERFORMANCE

La nozione di *competenza comunicativa*, intesa come “l’insieme di precondizioni, conoscenze e regole che rendono possibile per ogni individuo il comunicare” [Zuanelli Sonino, 1981], si deve soprattutto alla sociolinguistica. Oggetto di studio della sociolinguistica sono le modalità attraverso le quali un membro di una specifica comunità linguistica riesce a produrre e capire i messaggi che lo mettono in interazione con gli altri parlanti.

In realtà il termine “competenza” (*competence*), inteso esclusivamente come abilità linguistica e grammaticale, era già stato usato da Chomsky nel suo “*Aspetti della teoria della sintassi*” [1965] in contrapposizione a “esecuzione” (*performance*), indicante sia la messa in pratica della competenza che l’insieme dei fattori intervenenti nello stesso atto pratico del linguaggio, come l’attenzione, la memoria e la percezione di sé. Chomsky mette in posizione preminente la *competence* sulla *performance*, ritenendo che la prima sia sufficiente per la comunicazione standard grazie alla *grammatica generativa*: la medesima struttura minima della frase (*soggetto/verbo/complemento*) è presente in tutte le lingue ed è alla base di tutti i possibili enunciati di senso compiuto, tanto “completi” da poter essere compresi anche senza l’ausilio ulteriore della *performance*. Come nota Hymes [1972], Chomsky sembra non accorgersi del fatto che la *competence* sia necessaria, ma non sufficiente nelle relazioni umane. A suo avviso, una persona dotata di una competenza meramente linguistica sarebbe una specie di “mostro culturale: conoscerebbe le regole grammaticali, ma non saprebbe quando parlare e quando tacere, quali opzioni linguistiche impiegare in base al contesto, quali convenzioni si accompagnano alla parola, ecc”: così, la *performance* si affianca alla *competence*.

Oggi, parlare di “competenza comunicativa” richiede di trascendere sia il “predominio della sintassi” che le “teorie dell’esecuzione”, percependole come un atto globale.

A questo proposito, Fraser [1978] avanza una classificazione dei sistemi comunicativi che si intersecano nel parlato, individuandone quattro: sistema verbale (che unisce conoscenza teorica di grammatica e vocabolario e il loro uso contestuale), sistema intonazionale (enfasi, sottolineature, sottintesi, differenze di accento, interrogazioni ed esclamazioni), sistema paralinguistico (borbottii, sbadigli, bisbigli, risolini, colpi di tosse, pause, diverse velocità di eloquio) e sistema cinesico (movimenti delle mani, del corpo, del viso, contatto visivo). Come si vede, la *performance* trova uno spazio d'analisi molto più ampio rispetto a quello previsto dal formalismo chomskiano.

II: ACQUISIZIONE DELLA COMPETENZA COMUNICATIVA

Anche per quanto riguarda l'acquisizione della competenza comunicativa l'innatismo chomskiano appare superato: studi recenti dimostrano come il bambino, nell'apprendere la lingua, non sia guidato da una conoscenza implicita delle regole grammaticali di base, ma che il linguaggio nasca e si sviluppi nel corso dell'interazione con i genitori e l'ambiente.

Secondo Bates e altri [1975], la comparsa del linguaggio opera in continuità con le attività prelinguistiche volte a richiedere e indicare: se intorno ai dodici mesi il bambino tende a richiamare l'attenzione su di sé o su oggetti usando esclusivamente il canale gestuale, già a diciotto mesi inizia ad usare a questo scopo anche il linguaggio, e prima dei due anni formula telegrafiche domande e dichiarazioni. Le prime ad essere acquisite sono le distinzioni fonetiche principali (ad esempio l'opposizione occlusiva/vocale centrale, come nella parola "mamma"); vengono poi le "strutture necessarie" della frase (*verbo/soggetto/complemento*). Entro il secondo anno di vita il bambino impara a contrassegnare i turni di parola, nonché a inserire il genere del parlante, le marche evidenziali, l'età e lo status del parlante, la fonte di informazione, il tempo relativo in cui si è verificato l'evento e gli altri tratti di sintassi che la lingua madre specifica richiede. Il lessico verrà acquisito continuamente e gradualmente per tutto il corso della vita, in relazione al contesto sociale di appartenenza e alle esperienze vissute.

L'abilità riflessiva del bambino, cioè la coscienza di sé e del proprio ruolo sociale, aumenta man mano che acquisisce le abilità linguistiche: prima dei 4 anni ha già il

possesso e il controllo di vari registri, stili e codici comunicativi che utilizza quasi senza errori adattandoli alle aspettative, alle capacità e alle richieste degli interlocutori. Può così “piagnucolare con la madre, impegnarsi in scaramucce verbali coi coetanei, riservare le ‘narrazioni’ agli amici più grandi” [Berko-Gleason, 1973].

III: CODIFICA E INTENZIONALITA’

L’intenzione comunicativa è “la proprietà di un’azione compiuta in modo deliberato e consapevole per raggiungere un certo scopo”. Meglio: la “cerniera tra i contenuti mentali di un individuo e la volontà di renderli manifesti a un altro” [Anolli, 2012]. Quando dà inizio a un’interazione, il soggetto emittente ha l’intenzione globale di comunicare qualcosa a un destinatario in modo tale da essere compreso. L’intenzione è soddisfatta solo se produce nel destinatario la sequenza di azioni che intende raggiungere.

Commentando questo processo, Grice [1975] introduce la distinzione tra “ciò che è detto” (*intenzione informativa*; rendere manifesto al destinatario un certo contenuto), e “ciò che dovrebbe essere inteso” (*intenzione comunicativa*; far capire come quel contenuto andrebbe decodificato dal destinatario). Se lo scopo del parlante è di modificare l’ambiente mentale del destinatario, codificando il messaggio in un dato codice, il ricevente ha il compito di riconoscere e ricostruire l’intento dell’emittente. Si ha così un gioco cooperativo di reciprocità intenzionale. La forza dell’intenzione è spesso direttamente proporzionale sia all’importanza delle informazioni trasmesse, sia alla rilevanza dell’interlocutore, sia alla natura del contesto. Quando parla in pubblico, a una conferenza, in un dialogo informale con gli amici, in un meeting aziendale o entro un’aula scolastica, il soggetto può esplicitare la propria intenzione comunicativa attraverso l’accentuazione dei segnali espressivi (gesti percussivi, tono enfatico, ripetizione di concetti, elencazione, avvicinamento all’uditorio, contatto visivo persistente) [Pease, 2004]. Tuttavia carpire le reali intenzioni dell’interlocutore non è facile, perché si possono manifestare casi di *gerarchie intenzionali* tra le quali il ricevente ne deve scegliere una (ad esempio il caso della menzogna preparata: accettare

informazioni false o smascherare l'inganno?), o di *opacità intenzionale* (le intenzioni sono volutamente celate).

Vale la pena ricordare che l'intenzionalità costituisce un importante problema teorico: non c'è accordo tra gli studiosi nel ritenerla un elemento discriminante tra ciò che è comunicazione e ciò che non lo è. Se per Blakar [1980] “la caratteristica cruciale che distingue la comunicazione da un semplice flusso di informazioni è che l'emittente ha l'intenzione di rendere noto qualcosa a un ricevente”, Watzlawick e altri [1967] (cfr. cap. 1) definiscono comunicazione “qualsiasi comportamento tenuto in presenza di un'altra persona”: non occorre dunque l'intenzione a comunicare, tutta la pragmatica è intrinsecamente comunicazione. A noi, come a Ricci Bitti e Zani [1983] sembra utile parlare di un continuum dell'intenzionalità, ai cui estremi si collocano il linguaggio verbale (sistema di segnali socialmente condivisi inviati ordinatamente previa azione volontaria di codifica) e il linguaggio non verbale (insieme di comportamenti osservabili che hanno luogo sia per ragioni coscienti, sia per causa involontaria).

IV: DECODIFICA E INFERENZA

In quanto uomini, appartiene a tutti noi quell'*atteggiamento teleologico* per il quale siamo inclini ad attribuire quasi automaticamente uno scopo e un'intenzione alle condotte altrui. Tendiamo ad immedesimarci nell'altro, per poter così meglio prevedere le sue mosse e anticipare le sue azioni; se registriamo deviazioni dalle nostre aspettative, sorgono immediatamente reazioni di attenzione, sorpresa, allarme e verifica.

Sul piano della comunicazione, come nota Anolli, ciò implica una “direzione asimmetrica della responsabilità comunicativa, dove l'emittente è la fonte, mentre il destinatario ha l'obiettivo di riconoscerne l'intenzione nel modo più attendibile possibile”. Tuttavia, il destinatario non può leggere la mente dell'interlocutore, e deve procedere per *inferenza*. Da quell'insieme ristretto di indizi comunicativi che riterrà più rilevanti, il ricevente ricaverà le intenzioni maggiormente plausibili (principio del *totum ex parte*). L'attribuzione delle intenzioni dipenderà dunque da una scelta interpretativa discrezionale. I principali tipi di inferenza logica sono la deduzione (dal generale al particolare), l'induzione (dal particolare al generale) e l'abduzione (dagli effetti alle cause).

Di solito però il destinatario, dotato di *razionalità limitata* [Simon, 1982], tenderà inconsapevolmente a ritenere accettabile l'affermazione che più si avvicina alle conoscenze stereotipate in proprio possesso, a isolare soltanto gli indizi che si confanno alle sue preferenze, o a formulare la propria scommessa interpretativa su un sommario calcolo delle probabilità. Altre volte propenderà addirittura per accogliere non ciò che è logicamente valido, ma ciò che risulta più efficace e persuasivo di quanto detto dallo *speaker*, soprattutto quando è parte di un uditorio pubblico [Pease, 2004]. Oppure ancora, per estrema semplicità, si affiderà al primo senso del messaggio che gli viene in mente (il "significato letterale") che non venga subito contraddetto, secondo il principio dell'*assumere per garantito*. Quanto più una informazione sembrerà facile da capire e da ricordare, tanto più alto sarà il suo peso in un processo decisionale. Tuttavia, potrebbe accadere che venga attribuita un'intenzione anche a un comportamento casuale o automatico (*ipertrofia dell'intenzionalità*). La *prospettiva machiavellica della politica* [Anolli, 2012] attribuisce all'avversario l'intenzione più malevola, per difendersi al meglio dalle sue mosse ed elaborare più efficaci strategie di intervento. Il *ragionamento controfattuale* [Anolli e Mantovani, 2011] consiste in una sorta di simulazione mentale del destinatario, in forma *se-allora*, in cui si modifica una premessa in modo da ottenere un esito diverso da quello reale in un processo di immedesimazione (ad esempio, "se io fossi in lui, farei...").

Se è vero che la *presunzione della comprensione* delle intenzioni altrui (che nasce dalla tendenza a fidarci o immedesimarci) ostacola la comunicazione, è proprio la capacità di comprensione reciproca e la condivisione di stati interni a rendere possibili coordinamento e adattamento reciproco. Quando ciò che voleva essere detto non è ciò che è stato inteso, si creano fraintendimenti; ma l'incontro tra intenzionalità e inferenza, che fortunatamente si verifica nella maggior parte delle interazioni, è presupposto fondamentale per uno scambio comunicativo di tipo dialogico.

PARTE II: LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

Capitolo 1

Comunicazione, interazione e interazione faccia a faccia

I. DISTINZIONI TERMINOLOGICHE

Da quanto è stato esposto finora si evince che il termine “comunicazione”, inizialmente applicato ai canali dell’organizzazione sociale attraverso cui avviene la trasmissione e la ricezione di informazioni, è stato poi utilizzato in letteratura per indicare ex large tutto “ciò che avviene quando degli individui si trovano riuniti” [Goffman, 1969]. Per meglio addentrarci nel nostro oggetto di studio, i rapporti “*face-to-face*”, riteniamo ora opportuno introdurre alcune distinzioni terminologiche.

Comportamento è “qualsiasi azione motoria di un individuo, osservabile in qualche maniera da un altro”. Come conseguenza, “ogni comunicazione è un comportamento, in quanto si esprime attraverso azioni manifeste, ma non ogni comportamento è comunicazione” [Anolli, 2012]. Fa eccezione, come già detto, Watzlawick [1967], per il quale i due concetti coincidono.

Interazione è “qualsiasi contatto avvenga tra due o più individui, anche in modo involontario, in grado di modificare lo stato preesistente delle cose fra loro” [Anolli, 2012]. Una mail inviata a un indirizzo sbagliato o una persona urtata accidentalmente in ascensore sono dunque due casi di interazione: il secondo, però, che ha come “dato” in più la condivisione di uno spazio fisico tra i partecipanti, può considerarsi un’*interazione faccia a faccia*. L’interazione faccia a faccia rappresenta la modalità di interazione più frequente, quotidiana e basilare tra individui; è quella che rese possibile in tempi remoti la nascita del linguaggio e la nascita di comunità umane primitive. Si noti che, con la compresenza di almeno tre individui, ci si trova in una situazione di gruppo, e che quindi l’interazione, da gioco strategico di coppia tra due potenziali avversari, assume la forma democratica, con le relative dinamiche di maggioranza/minoranza.

Con **comunicazione** intendiamo qui “un’interazione tra due o più individui, dotati di un certo grado di consapevolezza e intenzionalità” [ibidem]. Ancora un passo in più: si

definisce *comunicazione interpersonale* quel tipo specifico di comunicazione che avviene “in situazione di compresenza, (...) ovvero *faccia a faccia*” ed “è caratterizzata dalla possibilità di feedback e dalla interscambiabilità dei ruoli di emittente e destinatario”. [Giaccardi, 2005]

II. INTERAZIONE STRATEGICA E GIOCHI D'ESPRESSIONE

Gli individui, nota Goffman [1969], tramite le loro azioni “trasudano espressioni”, cioè lasciano trapelare a potenziali interlocutori esterni qualcosa di sé. Tali espressioni, confrontate con la presenza fisica dell'individuo che le ha rilasciate tramite osservazione diretta, costituiscono *informazioni espresse*. Anche solo un'interazione faccia a faccia che non si trasformi mai in una comunicazione interpersonale può informare approfonditamente, ad esempio, su sesso, età, classe sociale, lavoro, intenti. Ma quanto più è naturale propensione di un osservatore raccogliere informazioni su chi gli sta intorno, quanto più sarà interesse dell'osservato controllare e dirigere le informazioni che dispensa, in modo da trarre vantaggio dalla relazione. Così il risultato degli interessi opposti dei due partecipanti (apprendere qualcosa da un *informatore* e assecondare o fuorviare le valutazioni dell'*osservatore*) sarà la realizzazione di *giochi di espressione*. Le interazioni faccia a faccia che includono elementi di calcolo di probabilità e utilità sono chiamate da Goffman *interazioni strategiche*.

Goffman le studia analizzandone le *mosse*. Quando un informatore decide di non modificare il suo comportamento in funzione di una possibile valutazione da parte dell'osservatore che si trova di fronte, si ha una *mossa non intenzionale*. Quando è l'osservatore a considerare sincero il comportamento dell'informatore, accettandolo per ciò che sembra, compie una *mossa ingenua*. Ma quella che viene fatta più spesso da chi viene osservato, soprattutto se ha qualcosa da nascondere, è la *mossa di controllo*. Tale mossa consiste nello “sforzo deliberato, da parte dell'informatore, di esibire quelle espressioni che egli pensa miglioreranno la sua situazione strategica se captate dall'osservatore” [Goffman, 1969, p. 20]; l'informatore si immedesima nell'avversario per capire “cosa vuole da lui”, e si comporta di conseguenza. Le *strategie di mascheramento*, -cioè ricorrere al riserbo, ad un codice segreto, procrastinare delle risposte, dare ad intendere che si vuole condurre un corso d'azione e invece metterne in

atto un altro, fingere opinioni e preferenze a scopo utilitaristico-, fanno parte delle mosse di controllo. Alla mossa di controllo l'osservatore può rispondere con una *mossa di smascheramento*: tentare di leggere oltre la manipolazione di fatti e atteggiamenti agita dall'altro giocatore, scorgendone secondi fini. Stringendo ancor più le maglie del gioco, l'informatore può reindirizzare ulteriormente il proprio piano d'azione con una *mossa di contro smascheramento* che colga in fallo l'osservatore. Oltre alle mosse reali, vi sono anche *le mosse virtuali*, cioè i "passaggi" che avvengono nelle menti dei due interlocutori: ad esempio, prevedere una mossa di mascheramento il turno precedente può portare l'avversario a cadere nel tranello e cedere informazioni importanti il turno successivo (una mossa reale di *mascheramento* vs due mosse virtuali simultanee di *previsione* del mascheramento e di *contro-mascheramento*).

E' evidente che ogni contro-mossa ponga vincoli sempre più restrittivi alle regole del gioco, perché la posta si alza: chi perde, perderà tutto, e chi vince, vincerà tutto (*gioco a somma zero*). Nelle mosse, ad assegnare la "vittoria" (far credere all'altro ciò che voglio far credere/ farmi dire dall'altro ciò che so che può rivelare) sono soprattutto le abilità razionali, strategiche e di autocontrollo, l'esperienza, l'astuzia e la capacità di dissimulazione della menzogna. Un esempio tipico di interazione strategica è l'interrogatorio di polizia, dove il sospettato ha ogni interesse a far cadere i sospetti su di lui e non intende rivelare eventuali complici, mentre il poliziotto intende trovare prove della sua colpevolezza. Nelle normali situazioni di comunicazione interpersonale "a due giocatori", tuttavia, i ruoli di informatore e osservatore si invertono continuamente. In questo caso, a causa dei meccanismi di intenzionalità e inferenza, "un buon osservatore diverrà consapevole di ciò di cui è consapevole il soggetto, e viceversa" [Goffman, 1969]. Essendo i due al corrente di informazioni simili per quantità e qualità, sarà più facile smascherare le finzioni dell'avversario portandolo su un "terreno comune": la soluzione del gioco allora sarà il *maximin*, compromesso tra rischi e perdite accettabile per entrambi.

Capitolo 2

Due livelli di comunicazione: verbale e non verbale

I. I DUE LIVELLI

Nella Parte Prima abbiamo fatto riferimento ai quattro sistemi di comunicazione individuati da Fraser [1984]: verbale, intonazionale, paralinguistico e cinesico. Gli ultimi tre si collocano nell'unico grande gruppo dei sistemi di comunicazione non verbale. Come nota Giaccardi [2005], sono dunque due i livelli sui quali si giocano i processi comunicativi: *il verbale e il non verbale*.

La *comunicazione verbale* (CV) è un “comportamento che consiste nella produzione di suoni istituzionalizzati organizzati in modelli culturalmente definiti” [Mahl e Schulze, 1964]. La lingua rappresenta il codice per mezzo del quale sono prodotti i messaggi da scambiare, sillabe e lettere totalmente *arbitrarie* si legano così a concetti astratti e oggetti concreti. Il linguaggio *denota* in modo estremamente analitico (o, per dirla con Watzlawick, *digitale*), permettendo di operare distinzioni semantiche anche minime (si vedano ad esempio le alterazioni linguistiche). Ciò pone sovente problemi di traduzione o di asimmetria nella competenza comunicativa nel caso in cui uno dei parlanti si debba esprimere in una lingua diversa dalla propria lingua madre, o i vari parlanti debbano convergere su una lingua comune a tutti che però non è lingua madre per nessuno (come sperimenta lo studente in scambio culturale).

Sono atti di comunicazione verbale la pronuncia di una parola o di una frase (fonologia), il vocabolario (lessico e semantica), la grammatica (morfologia e sintassi), il profilo prosodico (tonia conclusiva, interrogativa, sospensiva, esclamativa) e la prominenzia (enfasi su certi termini) [Anolli, 2012]. La comunicazione verbale, espressa attraverso il linguaggio e atta precipuamente a trasmettere contenuti, ad affermare, negare, escludere (“o-o”) e dedurre (“se-allora”), non è però che una sola delle componenti della *comunicazione vocale*. Le altre componenti, *paralinguistica* ed *extralinguistica* (equivalente del ‘sistema intonazionale’ di Fraser), attengono infatti alla sfera del non verbale (fig.3).

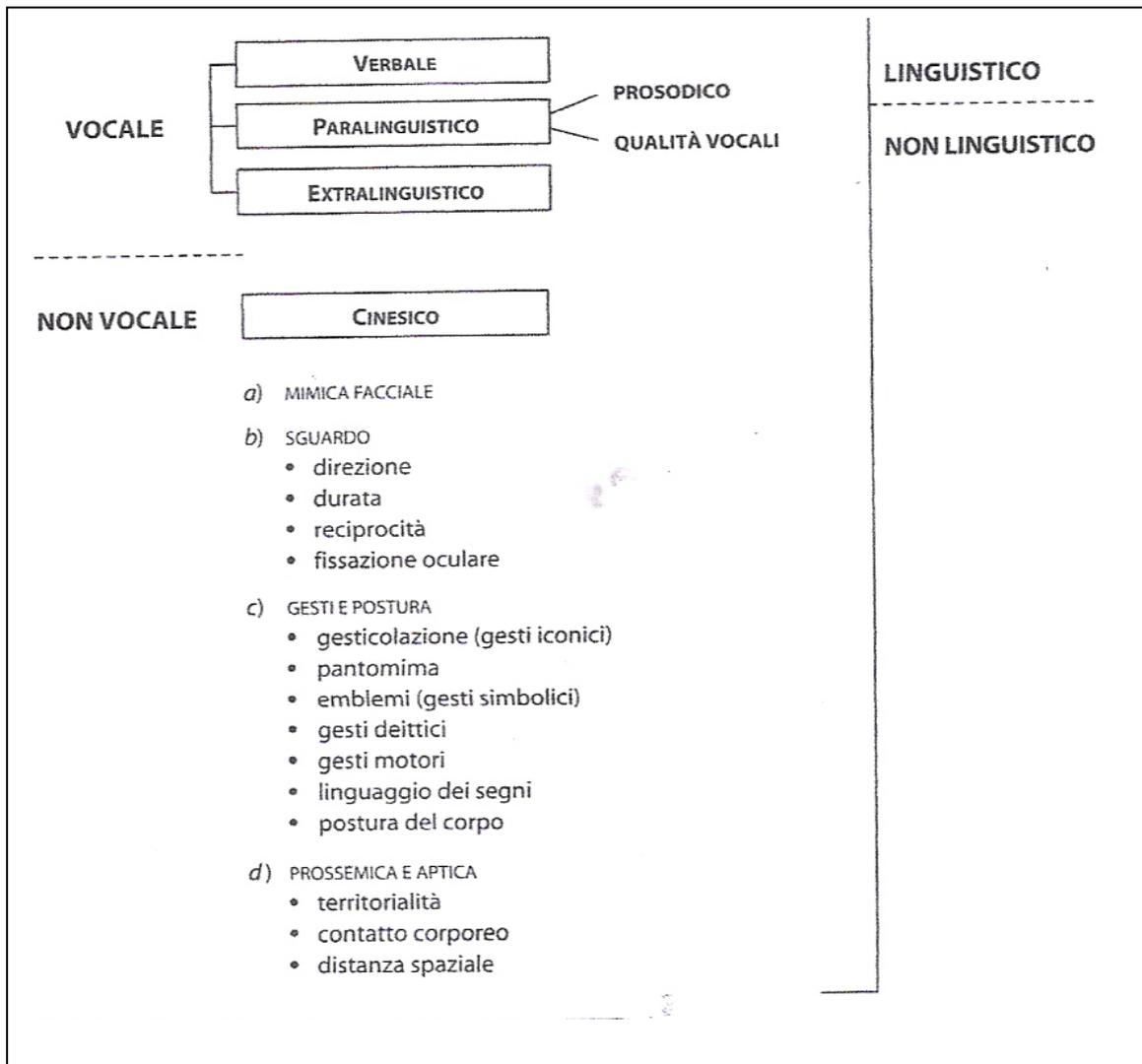


Fig.3. Rappresentazione schematica della pluralità e dell'articolazione dei sistemi di significazione e di segnalazione verbali e non verbali

La *comunicazione non verbale* (CNV) è “un codice elaborato che non è scritto da nessuna parte, ma compreso da tutti” [Sapir, 1921]. Prescinde dalle parole e comprende una serie eterogenea di comportamenti in grado di trasmettere significati: timbro, stile e ritmo del parlato, postura, gesti, espressioni del viso, uso dello spazio, uso dei tempi. Di ciascuno di essi ci occuperemo diffusamente nel prossimo capitolo, aggiungendo alla cinesica teorizzata da Fraser altri sistemi di significazione non vocali e non linguistici, come quello prossemico, aptico e cronemico.

Il linguaggio non verbale ha essenzialmente funzione *connotativa* (ovvero esprime *emozioni* e punti di vista sul mondo, piuttosto che descrivere il mondo in sé) ed è

motivato rispetto al suo referente reale (si pensi ad esempio ai gesti iconici). Gli ambiti di utilizzo della CNV sono ampi e diversificati: indossare un vestito, offrire cibo, arrivare tardi a un appuntamento, fare un cenno di saluto...E' nelle situazioni più formali e in quelle più intime che la CNV acquista un'importanza superiore alla comunicazione verbale: ad esempio, in un'occasione ufficiale le posizioni relative dei commensali, le posture assunte dai partecipanti, le deferenze nei saluti, le tacite richieste del turno di parola, l'organizzazione degli spazi sono determinanti per la riuscita dell'evento. Allo stesso modo, nell'intimità di due innamorati o di una madre col suo bambino il contatto corporeo, l'intensità dello sguardo, l'emissione vocale priva di significato rappresentano la profondità dei legami affettivi [Pease, 2004; Giaccardi, 2005]. Inoltre, come abbiamo accennato nel paragrafo dedicato all'interazione strategica, la CNV precede quella verbale: ancora prima di parlare l'interlocutore può presumere diverse informazioni su di noi basandosi sui nostri atteggiamenti.

Secondo Hall [1959], influenzato da Freud sull'idea che i nostri comportamenti siano solo in parte consapevoli, la comunicazione non verbale è il luogo in cui si manifesta l'"inconscio culturale" [ibidem], che viene appreso per imitazione e dà forma ai nostri valori attraverso le azioni. In questo senso, la comunicazione non verbale è più immediata, più sincera, più spontanea e quindi più affidabile di quella verbale, che ne è di fatto una mera sovrastruttura.

L'universalità della CNV è oggetto di controversia: in quanto esito della medesima evoluzione filogenetica e regolata da precisi processi nervosi, i sostenitori della tesi innatista credono che essa sia un valido aiuto nella comunicazione interculturale se le competenze linguistiche sono lacunose. Come nota però Anolli [2012], la CNV, pur "essendo vincolata da meccanismi automatici di base (...), è spesso soggetta a forme più o meno consistenti di regolazione volontaria nelle sue espressioni"; si tratta di un continuum unico, dalla sudorazione imbarazzata o la dilatazione delle pupille in segno di attenzione e stupore (manifestazioni involontarie), al gesto dell'autostop o dell'OK in caso di successo (manifestazioni volontarie). Nell'educazione samurai vige l'ideale della soppressione dell'espressione facciale delle emozioni, concepito come esito di una severa autodisciplina. A nostro avviso, genetica e cultura sono co-formatrici dei comportamenti non verbali; se dal punto di vista della gamma delle espressioni facciali esistono "universali transculturali" [Rogers e Steinfatt, 1999, p.163], sono le varie

culture a fissare propri standard sulla loro ampiezza e pertinenza al contesto, quindi le differenze diventano molto grandi [Giaccardi, 2005]. Così il linguaggio dei sordomuti, pur essendo completamente gestuale, varia di nazione in nazione; sarà premura del viaggiatore accorto evitare di accavallare le gambe mostrando la suola della scarpa nei paesi arabi, poiché ciò è considerato un insulto, oppure, recandosi in Giappone, accogliere con massimo interesse e considerazione il biglietto da visita appena ricevuto [Pease, 2004; Giaccardi, 2005].

II. RELAZIONI TRA I DUE LIVELLI

Per milioni di anni gli esseri umani hanno comunicato facendo uso esclusivo di comportamenti non verbali notevolmente stereotipati. Di recente, in concomitanza con l'avvento dell'agricoltura e la nascita di comunità stanziali (10000 a.C. circa), la maturazione completa del linguaggio ha consentito la comunicazione simbolica e, di conseguenza, l'invenzione e la trasmissione stessa della cultura. Il linguaggio, dunque, si innesta sulla radice della CNV e vive integrato ad essa in soluzione di continuità [Anolli, 2012].

Bisogna però tener presente che ciascuno dei due sistemi di significazione è *parziale* nella trasmissione del senso, e *autonomo*, cioè dotato di funzioni e regole interpretative specifiche. Il linguaggio verbale serve a trasmettere un contenuto con le minor ambiguità e distorsione possibile; il linguaggio non verbale crea (*rituale del saluto*), mantiene (*contatto visivo e posizionamento spaziale*), modifica (*segnali di sottomissione o di potere*) e conclude (*addii*) le relazioni in corso. In condizioni standard si realizza la *convergenza* tra il linguaggio verbale e quello non verbale: se c'è sintonia semantico/pragmatica i due livelli si rafforzano reciprocamente nel veicolare una serie di messaggi coerenti al contesto e alle aspettative degli interlocutori. Si è in presenza di una *divergenza* quando una delle due forme di comunicazione contraddice l'altra, dando luogo a effetti di menzogna o spiazzamento; la divergenza può essere volontaria (nel caso di una discomunicazione col preciso scopo di ingannare) o involontaria (per effetto di lacune informative o di uno smascheramento). Si ha *sostituzione*, quando, a fronte di una inadeguata competenza linguistica (o di un'impossibilità, come nel caso dei sordomuti), si abbandona la CV a favore del non

verbale, mentre la *regolazione* è la disciplina dei turni di parola attraverso presentazioni dirette, a gesti o cenni del capo. La *metacomunicazione* è “linguaggio che parla di sé stesso”, per rendere più chiari i messaggi; in genere il verbale, in virtù delle citate caratteristiche di denotazione e “discrezionalità”, spiega sia il verbale che il non verbale.

Capitolo 3

I canali della comunicazione non verbale

I. IL SISTEMA VOCALE

La **voce** è una *sostanza fonica* complessa, che trasmette un significato molto più ampio di quello intrinseco alle parole stesse. Nell'atto di pronunciare una parola, infatti, agli elementi linguistici (*segmentali*) si aggiungono aspetti *sovrasegmentali* che attengono all'area della CNV. Le **componenti vocali non verbali** sono, nello specifico:

- le caratteristiche *extralinguistiche*, organiche (date dalla configurazione anatomica e dalle dimensioni dell'apparato fonatorio) e fonetiche (legate alla pronuncia, ad esempio l'accento, o la voce nasalizzata o palatizzata) proprie dell'individuo;
- le caratteristiche *paralinguistiche*, l'insieme delle "proprietà acustiche transitorie che accompagnano la pronuncia di qualsiasi enunciato e variano (...) da situazione in situazione" [Anolli, 2012]. Fanno parte del paralinguistico:
 - il *tono*, dato dalla frequenza fondamentale (F^0) della voce: esso può essere più grave se le corde vocali sono più distese, o più acuto se le corde vocali sono più tese, in una gamma dai 120 ai 225 Hz circa;
 - l'*intensità*, che consiste nel volume della voce, e marca il parlato dal bisbiglio molto debole all'urlo;
 - il *tempo*, cioè il ritmo di eloquio e le pause. Da esso dipendono la durata media del turno di parola, le pause vuote e piene (riempite da vocalizzazioni come ehm, mhm, beh), i silenzi, la velocità di articolazione (numero di sillabe al secondo escluse le pause), i riflessi (lo starnuto, il rutto, lo sbadiglio, la tosse, il singhiozzo) e i caratterizzatori vocali (il riso, il pianto).

Le caratteristiche delle componenti vocali non verbali sono influenzate da *fattori biologici*, come il sesso e l'età (gli uomini hanno in genere un tono più grave delle donne a causa della maggior espansione della laringe, i bambini hanno un tono molto elevato, attorno ai 400-500 Hz, i giovani hanno un ritmo più veloce rispetto agli anziani), *fattori sociali* (livello di istruzione, professione, provenienza geografica; il profilo vocale medio di chi ha posizioni di dominanza è più grave di chi è in posizione di subordinazione [Pease, 2004]), *fattori psicologici* (ansia, paura, stress, allegria)

[Laver e Trudgill, 1982]. Ai precedenti, Anolli [2012] aggiunge i *fattori di personalità*: nota infatti che la voce piatta è tipica del gregario, mentre il timbro altisonante è indice di una personalità estroversa. Le componenti vocali non verbali definiscono l'*impronta vocalica* dell'individuo [ibidem] e rendono unica la sua voce: sull'impronta vocalica si basano, ad esempio, i sistemi di sicurezza a riconoscimento vocale.

Recenti esperimenti condotti da Anolli e Ciceri [2000] hanno permesso di identificare, attraverso l'impressione su tracciato fonografico, i profili vocali che distinguono le *emozioni* di base: ad esempio, la *collera*, caratterizzata da un aumento della gamma F°, da un aumento dell'intensità della voce, pause brevi o nessuna pausa, è quella che si discosta di più dal timbro standard, ed è lo stato d'animo più riconoscibile dalle sole caratteristiche vocali. Al contrario il *disprezzo*, caratterizzato da un'articolazione lenta e marcata delle sillabe, è risultato il più difficile da identificare da parte del campione.

Il *silenzio* differisce dalle pause perché non è solo una sospensione comunicativa, ma è governato da un insieme di convenzioni culturali dette *regole del silenzio*, che concernono come e quando usarlo [Anolli, 2012]. In genere il silenzio è associato ai casi in cui la relazione tra i partecipanti è incerta, vaga o ambigua: per questo motivo ai bambini occidentali viene intimato di "non parlare agli sconosciuti" [Ricci Bitti e Zani, 1983]. In caso di asimmetria di status sociale, l'individuo in posizione subalterna tende a mantenersi in silenzio e in ascolto. Le variazioni culturali legate al silenzio sono molto ampie: mentre in occidente può venire considerato una forma di tacito affronto o squalificazione, in Cina il silenzio è un indicatore di fiducia, armonia e intesa. I bambini Inuit imparano già prima dei 6 anni che per loro è opportuno tacere in presenza di adulti [Crago, 1992]; i Paliyan, una popolazione di cacciatori e raccoglitori del sud dell'India, parlano pochissimo, intorno ai quarant'anni diventano quasi silenziosi e considerano anormali e offensivi coloro che hanno una buona loquacità [Gardner, 2000].

II. IL SISTEMA CINESICO

La cinesica studia la CNV attraverso la *mimica facciale*, lo *sguardo*, la *gestualità* e la *postura*.

II.1. LA MIMICA FACCIALE

Il *volto* è la parte del corpo che catalizza maggiormente l'attenzione degli interlocutori e quindi quella maggiormente deputata alla trasmissione di informazioni fin dalla fase neonatale. Darwin [1872] attribuì per primo la funzione emotiva alle espressioni facciali, considerandole innate e universali, esito della selezione naturale: i movimenti, che in origine simboleggiavano atteggiamenti di attacco e difesa, sono stati mantenuti come *utile abitudine* per la regolazione dei rapporti di gruppo. Tale *prospettiva emotiva* di matrice Darwiniana è stata poi ripresa da Ekman [1972; 1992], secondo cui le espressioni facciali sono la manifestazione “immediata e non richiesta” delle “emozioni di base”. Ekman scrive che le espressioni emotive compaiono sul volto sia quando si è da soli, sia quando si è in presenza d'altri, come riflesso condizionato di uno stato interno; inoltre, i corrispettivi mimici delle sei emozioni-base (gioia, tristezza, collera, paura, disgusto e sorpresa) sono presenti in tutte le culture e riconosciuti da tutti in modo attendibile. Il fondamento genetico della mimica facciale sarebbe dimostrato anche dal fatto che essa è presente anche in individui non vedenti dalla nascita. Tuttavia, Ekman ammette che ampie differenze culturali riguardino le “management techniques” (*strategie di controllo delle emozioni*) [1972]: si può volontariamente enfatizzare un'emozione più di quanto la si provi, o nasconderla quasi del tutto.

La *prospettiva comunicativa*, al contrario, crede che la mimica facciale, lungi dall'essere una manifestazione programmata delle emozioni, sia nata e serva per trasmettere motivazioni, istanze e bisogni sociali: ad esempio, non piangiamo perché siamo tristi o addolorati, ma perché, in quanto “animali sociali”, vogliamo rendere manifesto agli altri il nostro dolore [Fridlund, 1994]. Quando siamo soli, produciamo comunque espressioni facciali perché ci riferiamo mentalmente a un uditorio immaginato, senza tale *effetto uditorio* non si produce mimica. Anche il contesto relazionale influenza il riconoscimento dell'emozione espressa attraverso la mimica (*effetto Kuleshov*): a fronte dell'espressione dell'attore, che rimane la stessa, per effetto di un montaggio cinematografico il pubblico può cogliere in essa senso di fame (se è preceduta da una zuppa), tristezza (se anticipata all'immagine di un cadavere) o eccitazione (se viene prima della foto di una donna nuda). Alcune espressioni assunte abitualmente, legate ai sentimenti e alle esperienze vissute, possono cristallizzarsi in

modelli espressivi costanti che diventano carattere distintivo dell'individuo stesso [Ricci Bitti e Zani, 1983].

Al *sorriso* sia Darwin [1872] che Frank, Ekman e Friesen [1993] hanno associato un sentimento di gioia e felicità; in realtà oltre al sorriso spontaneo (o *di Duchenne*), che coinvolge occhi e bocca, vi sono altri tipi di sorrisi, come quello finto (che coinvolge i soli muscoli della bocca), il sorriso sociale (stereotipato e appena accennato, di circostanza), il sorriso di compatimento e disprezzo, il sorriso di scherno (simile a un ghigno) e il sorriso allusivo, a scopo di seduzione. Ad aumentare l'ambiguità del sorriso intervengono le differenze culturali: nei paesi mediterranei e arabi si ride perché si è incerti, paurosi, ansiosi o dubbiosi; negli Stati Uniti per vedersi riconosciuto un successo individuale o per rimediare a una gaffe di cui si prova vergogna. Il riso sommesso giapponese, spesso incomprensibile agli occidentali, mostra in realtà acquiescenza e rispetto [Anolli, 2011]. L'esistenza del *sorriso ecoico*, infine, conferma l'esistenza dell'*effetto uditorio*: il sorriso genera sorriso.

II.2. LO SGUARDO

“Non si può prendere con l'occhio senza dare contemporaneamente”, scriveva Simmel [1908, p. 550-551] a proposito della reciprocità del *contatto visivo*. L'orbita dell'occhio umano si è evoluta in modo da mostrare la sclera, permettendo così di individuare sempre la direzione dello sguardo: perciò si preferisce guardare senza essere visti, e la sensazione di essere osservati, se all'inizio è piacevole, poi provoca un effetto alienante. E' di fatto lo scambio visivo che rende possibile la comunicazione interpersonale; nei primi 6 mesi di vita, prima ancora di sviluppare la gamma di espressioni facciali, i neonati comunicano con i genitori e col mondo assorbendone informazioni attraverso uno sguardo liquido e penetrante [Ricci Bitti e Zani, 1983; Pease, 2004]. Nella conversazione quotidiana, chi parla di meno guarda di più; le persone verso le quali un parlante non posa mai lo sguardo si accorgeranno di non essere state notate e si sentiranno poco coinvolte dalla relazione comunicativa. E'utile dunque che chi parla in pubblico tenga a mente che “parla a tutti e a ciascuno”: per dialogare efficacemente con il suo pubblico, lo speaker dovrebbe posizionarsi al centro dell'uditorio e direzionare il proprio contatto visivo in modo da “coprire” con esso anche i lati e le ultime file.

La durata medio dello sguardo è di 3 secondi (il tempo che intercorre tra un battito e l'altro delle ciglia); contatti visivi più prolungati si riservano a amici intimi e familiari o a casi di seduzione; la fissazione oculare persistente da parte di un estraneo è avvertita come intrusiva e spesso interpretata come minaccia o malocchio.

Nelle culture occidentali prevale lo sguardo diretto, che è un segno di fiducia, affidabilità e apertura, mentre eludere lo sguardo è interpretato come gesto di vergogna, nascondimento e sottomissione; chi rivolge uno sguardo diretto al partner è anche considerato più attraente di chi ha uno sguardo evitante. Nello spazio pubblico giapponese si mantiene uno sguardo basso e indiretto, con l'*intimità oculare* destinata al solo contesto familiare; nel mondo arabo ci si guarda negli occhi solo fra uomini e si usa maggior reverenza nei confronti delle donne. Tra gli aborigeni australiani il contatto visivo diretto è evitato, a meno che gli interlocutori non siano a grande distanza: per il dialogo si preferisce la posizione "fianco a fianco" rispetto a quella faccia a faccia [Pease, 2004; Anolli, 2012]. Le donne in media guardano di più e più a lungo di quanto non facciano gli uomini; in caso di attrazione per un partner potenziale dilatano la pupilla e ricorrono allo sguardo obliquo seduttivo.

II.3. LA GESTUALITA'

I gesti sono "azioni motorie coordinate e circoscritte, volte a generare un significato e indirizzate a un interlocutore, al fine di raggiungere uno scopo" [Anolli, 2002]. Lo studio della gestualità si focalizza sui movimenti che, in base al contesto e al carattere individuale, compiono capo, busto, arti inferiori e superiori durante la conversazione. La gestualità costituisce un commento costante a ciò che viene detto, in quanto i gesti sono prodotti in concomitanza col ritmo fluente del discorso: se un individuo viene immobilizzato, il parlato diventa vischioso, rallentato, esitante e povero di dimostrativi. Il controllo volontario della gestualità diventa tanto più difficile quanto più ci si approssima alle periferie corporee: il comportamento manifestato da gambe e piedi è la cartina a tornasole della sincerità e delle reali intenzioni del parlante. Ad esempio, chi accavalla le gambe da seduto o da in piedi, magari direzionandole dalla parte opposta rispetto all'interlocutore, comunica chiusura, nervosismo, indisponibilità o fretta.

Ekman e Frieser [1969], concentrandosi in particolare sull'espressività delle mani, hanno individuato:

- *gesti illustratori*: illustrano visivamente ciò che si sta dicendo (ad esempio il profilo delle colline, le onde del mare, la cima di un monte...)
- *gesti simbolici*: emessi intenzionalmente, hanno un significato specifico che può essere tradotto in parole (indicare, scuotere la mano in cenno di saluto...). Il repertorio italiano è molto ricco di gesti simbolici. (fig. 4, 5)
- *gesti indicatori dello stato emotivo*: come esultare in segno di vittoria o agitare il pugno in segno d'ira: qualcuno sostiene che siano geneticamente determinati, in quanto presenti anche nei non vedenti.
- *gesti regolatori*: atti a gestire il turno di parola, o a marcare parole o frasi, a prendere il turno di parola (ad esempio i gesti percussivi)

I gesti variano enormemente da cultura a cultura: nel solo continente europeo si passa, senza linea di continuità dalle “mani a palla” islandesi alle “mani a borsa” italiane; lo spazio gestuale aderente al corpo del “cuneo” e della “picca” tedeschi si scontrano con animosità e ampiezza mediterranee; anche *l'hand shake* tipico delle presentazioni formali presenta variazioni geografiche. L'unica costante del mondo occidentale pare essere la tendenza a mostrare il palmo della mano agli interlocutori, interpretata da tutti come segnale di apertura e disponibilità; al contrario, nascondere le mani in tasca o dietro la schiena rappresenta presunzione, disinteresse o doppiezza, mentre mostrarne i dorsi simboleggia competitività e aggressività. Al di fuori del mondo occidentale, tuttavia, anche questa costante viene meno: in Giappone, dove la gestualità viene culturalmente limitata al minimo, nascondere le mani nelle tasche della veste o tenerle inerti lungo i fianchi è la normalità, mentre avere le mani giunte è simbolo di reverenza. Alzare la testa indietro alzando il mento è segno di supponenza nella gran parte del mondo; i cenni del capo usati per annuire e negare hanno un'origine filogenetica comune (accettare o rifiutare latte dal seno materno), ma nemmeno quelli sono universali: in Bulgaria si scuote il capo in avanti per dire no e di lato (in senso orizzontale) per dire sì, in India si nega scuotendo la testa lateralmente, in Calabria e Sicilia il no è sostituito da un leggero schiocco di lingua e il sì da un colpo di testa all'indietro, come avveniva nell'antica Grecia.

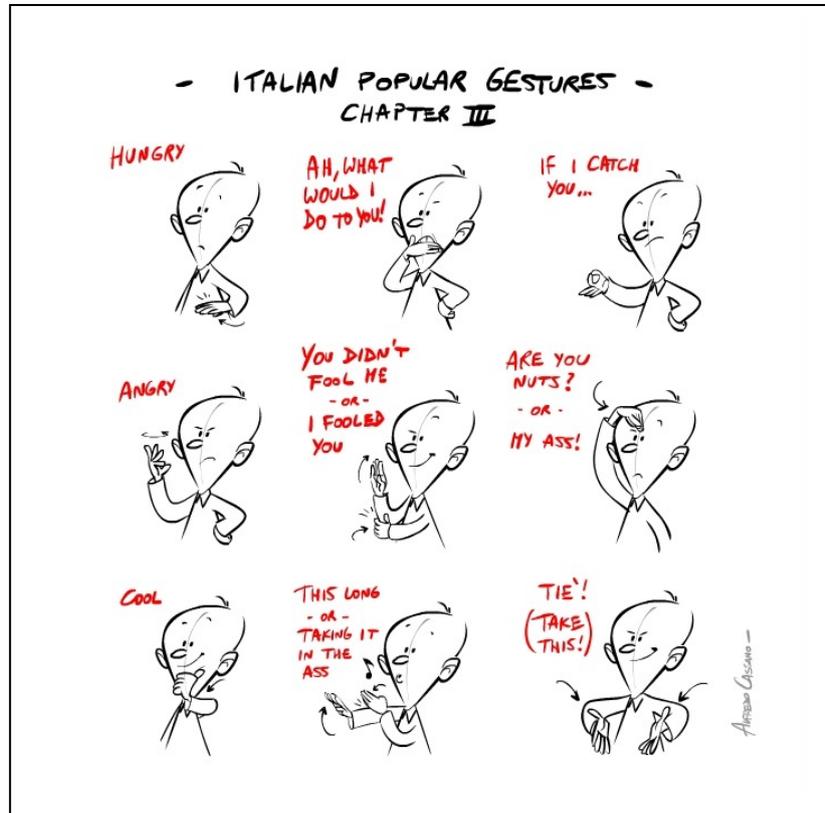
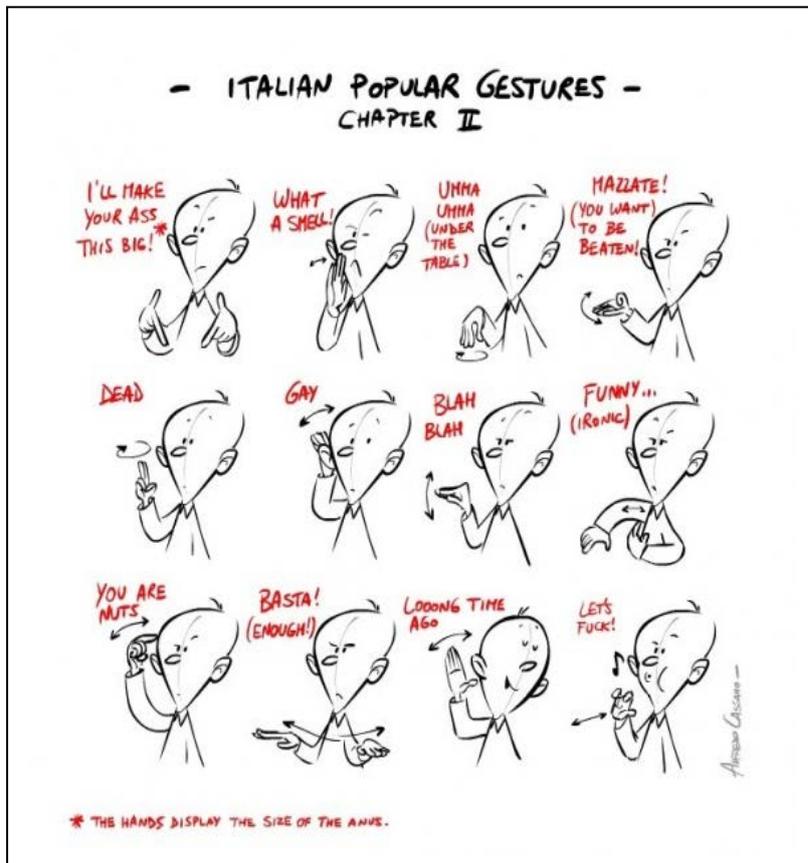


Fig. 4-5. Alcuni esempi di gesti simbolici italiani

II.4. LA POSTURA

Il modo in cui gli individui dispongono e controllano il proprio corpo nello spazio è la postura. Le principali posture che un individuo può assumere sono: eretta, seduta, rannicchiata o in ginocchio, distesa. Sull'atteggiamento posturale influiscono diversi fattori: il patrimonio genetico (essere alti o bassi, imponenti o esili), lo stato di salute (alcune malattie limitano la mobilità) e il carattere (la postura varia con lo stato emotivo, in special modo lungo la dimensione rilassamento-tensione) [Giaccardi, 2005]. Ogni cultura, poi, socializza i suoi membri a certi tipi di postura, collegandoli a specifiche situazioni di interazione: per esempio, in una cerimonia religiosa si rimane compostamente in piedi (ebraismo), ci si rannicchia prona (islam) o ci si inginocchia (cristianesimo). La postura è anche un indicatore dello status sociale e del carattere formale o informale della relazione: in un picnic tra amici, ad esempio, sono frequenti mosse di rilassamento delle mani e del collo che prendendo parte ad una conferenza, sono assenti. Così, esistono posture dominanti e posture sottomesse: la persona gerarchicamente superiore, se deve parlare in pubblico, si colloca più in alto rispetto alle altre (su un palco o una predella) e resta seduta, se le altre stanno in piedi. Goffman [1961] riscontra che, negli ospedali psichiatrici, i membri dello staff e i pazienti che hanno acquisito maggior rispetto, anzianità e considerazione si possono sedere più a lungo e più spesso. Il portamento eretto, la testa piegata all'indietro e le mani sui fianchi o dietro la testa a mostrare il petto segnalano il desiderio di dominare; in una contrattazione, il superiore si collocherà di fronte al dipendente-inferiore. Al contrario, l'inclinazione obliqua o reclinata e la posizione asimmetrica degli arti sono esempi di un atteggiamento intimidito o sottomesso [Ricci Bitti e Zani, 1983]. Sarbin e Hardyck [1965] hanno suggerito una correlazione tra postura ed emozioni (fig. 6). Chi è accogliente e interessato dalla conversazione lo dimostra attraverso la prossimità, l'accavallamento delle gambe (se seduto) o l'apertura dei fianchi verso l'interlocutore (se in piedi), i palmi aperti e una leggera inclinazione in avanti. Vi sono poi differenze posturali tra chi è coinvolto in una conversazione e chi no: le persone che sono ai margini di una situazione si appoggiano più su di un piede che sull'altro e mettono le mani sui fianchi più spesso di chi partecipa direttamente o è fisicamente al centro del luogo dell'incontro, che invece è eretto e si protende leggermente in avanti; chi si trova

in uno spazio pubblico dove non si realizza alcuna interazione, non orienta capo e busto nella stessa direzione [Mehrabian, 1972].



Fig. 6. Alcuni esempi di figure schematiche usate da Sarbin e Harfdyck [1965]: 1) perplesso; 2) indifferente; 3) accogliente; 4) risoluto; 5) furtivo; 6) in collera; 7) disteso; 8) timido).

III. I SISTEMI PROSSEMICO E APTICO

III.1. PROSSEMICA E TERRITORIALITA'

“Come il linguaggio organizza il pensiero, così lo spazio organizza le attività. **Prossemica** è il termine che ho coniato per le osservazioni che concernono l’uso comunicativo dello spazio, inteso come specifica elaborazione della cultura” [Hall, 1959, 1966]. La prossemica, insomma, è la scienza che studia la *percezione* che l’uomo ha dello spazio. Alcuni dei nostri organi di senso consentono di identificare tipi specifici di spazio percepito:

- *spazio visivo*: l’occhio raccoglie numerose e precise informazioni fino a un centinaio di metri di distanza. Tuttavia, Simmel [1908, p. 556] rileva che la vista seleziona e fissa i tratti comuni, favorendo astrazioni e generalizzazioni: “Pochissimi uomini sanno dire

con sicurezza quale sia il colore degli occhi dei loro amici o la forma della bocca delle persone a loro più vicine. La creazione immediata di informazioni sociali molto astratte viene favorita dalla prossimità fisica in mancanza di discorso. Nel capannone della fabbrica, dove si vedevamo molti individui senza udirsi, si compì la nascita del concetto di ‘operaio’ ”;

- *spazio acustico*: si estende fino a 60 m, ed è per natura inclusivo, socializzante, “sovraindividuale: ciò che avviene in uno spazio è udito da tutti i presenti allo stesso modo, e la percezione di un soggetto non toglie nulla alla percezione di un altro” [Simmel, *ivi*]. I rumori che ci aspettiamo di trovare in un dato ambiente non attirano la nostra attenzione, ma un suono anomalo diventa per noi rilevante e viene captato anche se la sua intensità è inferiore rispetto ai rumori circostanti [Giaccardi, 2005];

- *spazio olfattivo*: immediatezza, intensità e coinvolgimento sono le caratteristiche della percezione olfattiva, che si realizza a 3 m di distanza circa. Per questo, dice Baudelaire, l’olfatto è il senso della memoria: “il profumo provoca il pensiero e il ricordo corrispondente” [in Le Guerer, 1998]. L’odore, per la sua pregnanza, è oggetto di regolamentazione socioculturale: gli occidentali sono imbarazzati da rapporti di intimità olfattiva in pubblico, ma fanno ampio uso di fragranze artificiali per costruire piacevoli scie olfattive che comunichino qualcosa del loro carattere; il mondo arabo accetta di buon grado il lasciarsi inglobare dall’alone olfattivo altrui [Giaccardi, 2005].

Per quanto concerne la *territorialità*, cioè la gestione agita dello spazio, Hall [1966] ha descritto diverse *distanze agite* nella comunicazione interpersonale:

- *distanza pubblica* (oltre i 4 m): mantenuta nelle situazioni ufficiali, ad esempio una conferenza o un meeting aziendale;

- *distanza sociale* (tra 1 e 4 m): mantenuta in luoghi e situazioni che l’individuo conosce e in cui è a suo agio, ad esempio la propria casa, l’ufficio o il club degli amici;

- *distanza personale* (da 0,5 a 1 m): è la bolla spaziale della persona, nella quale di essa si percepisce l’odore; vi si fanno entrare solo familiari e amici;

- *distanza intima* (meno di 0,5 m): è la distanza dell’abbraccio; ci si può toccare, avvertire l’intensità delle emozioni e parlare all’orecchio. Si tiene con partner e con gli amici intimi.

Le *culture non di contatto* ampliano la distanza personale fino a 2 metri: in Giappone, in condizioni di parità e rispetto reciproco, ci si parla alla distanza simbolica di una

katana sguainata (circa 1,5 m) e una prossimità maggiore fuori dall'intimità è considerata un'aggressione; nelle *culture di contatto* (area mediterranea, mondo arabo) distanza personale e intima spesso si sovrappongono, e una maggiore distanza interpersonale è interpretata come freddezza. Goffman [1961] definisce *territori del sé* quelli nei quali si realizza una parte importante dell'identità e dell'autorappresentazione dell'individuo (luoghi specifici, arredamenti fissi e proprietà personali), come avviene nelle scelte di abbigliamento, trucco, acconciatura dei capelli, accessori, ecc.

III. 2. L'APTICA

L' *aptica* concerne l'insieme di azioni di contatto corporeo con altri [Anolli, 2012]. La percezione tattile è la più primitiva, ma è da essa che si sviluppano le primarie abilità cognitive; nel periodo neonatale e nell'infanzia, il tatto è il canale privilegiato della comunicazione e i bambini piccoli sentono il bisogno di contatto corporeo sia per ragioni fisiologiche (allattamento) che psicologiche (protezione). Da adulti, l'esigenza di essere toccati diminuisce, e raramente ci lasciamo toccare da altri, a eccezione degli specialisti. Le donne amano essere toccate più degli uomini, sentendo maggior bisogno di essere protette da essi. Nelle relazioni interpersonali vengono a contatto le aree *non vulnerabili*, come le mani, le braccia, le spalle, la parte superiore della schiena; le altre regioni *vulnerabili* sono toccate solo dagli intimi e dagli specialisti, altrimenti viene avvertito un pericolo per l'incolumità. Gli antichi romani, per saggiare la forza dell'interlocutore/avversario e scoprire se nascondesse armi facilmente estraibili da sotto le maniche della veste, si davano la mano incrociando gli avambracci. In pubblico, il contatto intimo dell'abbraccio e del bacio tra partner è *segno di legame* che individua la coppia medesima come coppia e segnala il desiderio di essere lasciata da sola [ibidem]. Il contatto marca rituali come la congratulazione per un premio o il saluto (fig. 7), ma esprime anche relazioni di dominanza e potere, perché a chi ha una situazione sociale dominante è riconosciuta facoltà di toccare i sottoposti. Se il contatto non pregiudica o riduce la libertà di movimento, in una *cultura del contatto* favorisce accondiscendenza e empatia, e la persona che tocca è ritenuta cordiale, disponibile ed estroversa; può suscitare collera e fastidio qualora, come spesso accade nelle culture del *non contatto*, sia percepito come forma di invasione.

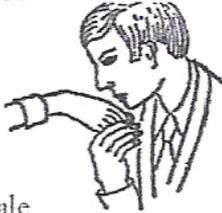
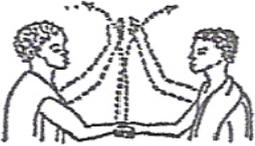
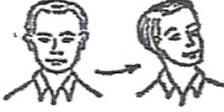
<p>BATTE I TACCHI E SI INCHINA</p>  <p>Germania Austria Argentina</p>	<p>INCHINO RISPETTOSO E PROFONDO</p> <p><i>dai fianchi con la schiena dritta</i></p>  <p>Europa continentale Paesi dell'Est Giappone</p>	<p>IL BACIO GALANTE</p> <p><i>naturale, poco rumoroso, secco, non umido</i></p>  <p>Europa continentale America latina</p>
<p>SALUTO DI PACE</p> <p><i>con un leggero inchino della testa</i></p>  <p>India</p>		<p>SALUTO RISPETTOSO</p>  <p>Malaysia</p>
<p>INCHINO, CIASCUNO STRINGE LE PROPRIE MANI</p> <p><i>sta diventando gradualmente obsoleto</i></p>  <p>Cina</p>	<p>LEVARSI IL CAPPELLO</p> <p><i>stile indifferente</i></p> <p>Europa continentale e ovunque si porta il cappello</p> 	
<p>LEVARSI IL CAPPELLO</p> <p><i>stile rispettoso</i></p>  <p>Europa continentale America latina</p>	<p>URTI SCHERZOSI O PACCHE SULLE SPALLE</p>  <p>Esquimesi</p>	
<p>IL GRANDE ABBRACCIO FRA AMICI</p> <p><i>capo sulla spalla destra del partner; tre pacche sulla schiena; poi, cambiamento di posizione...</i></p>  <p><i>... capo sulla spalla sinistra del partner; tre pacche sulla schiena. Si divincolano</i></p>  <p>America latina</p>		
<p>SI STRINGONO LE MANI, LE SOLLEVANO LENTAMENTE E LE LIBERANO NELL'ARIA</p>  <p>Bantu</p>	<p>MANIERA INFORMALE E RILASSATA DI SALUTARE</p> <p><i>Appena un cenno del capo</i></p>  <p>Gran Bretagna</p>	

Fig.7. Alcune forme di saluto in varie zone del mondo. Fonte Argyle [1975]

IV. IL SISTEMA CRONEMICO

La *cronemica* è il modo con cui gli individui percepiscono e usano il tempo per scandire le proprie attività quotidiane ed esperienze comunicative. Le *culture veloci* sono caratterizzate dall'orientamento al futuro, da un alto grado di industrializzazione e dai valori diffusi dell'individualismo, dell'efficienza e del successo. L'Occidente ha accelerato la vita svincolandola dai ritmi circadiani e legandola all'orologio, pianifica con anticipo le attività da svolgersi una per volta in un ordine preciso; di conseguenza, anche la conversazione risulta più affrettata e concisa. Al contrario, nelle *culture lente*, tipiche del sud del mondo e orientate a principi di collettività e armonia, la modesta divisione del lavoro consente di svolgere più attività contemporaneamente senza pianificazione, di lasciar scorrere il presente e ricordare il passato. Si ha a disposizione più tempo per dialogare; la conversazione rapida è considerata offensiva e fra uno scambio e l'altro si ama rispettare lunghe pause e silenzi di riflessione [Anolli, 2012 e Giaccardi, 2005].

PARTE III: APPLICAZIONI: **COSTRUZIONI DI REALTA'**

Capitolo 1 ***La comunicazione persuasiva***

I. COMUNICAZIONE E INFLUENZA

Comunicando faccia a faccia le persone modificano il loro sistema di credenze, opinioni, desideri e atteggiamenti, e si accordano per orientare i processi decisionali del gruppo al quale appartengono. L'*influenza sociale* è quel meccanismo che interviene nell'interazione per dirigere l'azione verso determinati scopi e ambiti [Ricci Bitti e Zani, 1983]. Anolli [2012] distingue tra *influenza sociale informativa* e *influenza sociale normativa*. La prima si concretizza nella disposizione ad affidarsi accettando un'informazione proveniente da un altro come vera; la sua funzione è quella di permettere ad un gruppo di affrontare compatto una situazione di crisi e diminuire le possibilità di conflitto. La seconda, invece, crea i presupposti per la stabilità delle istituzioni e induce l'individuo a conformarsi alle norme e agli standard vigenti nel gruppo: senza "condivisione di realtà", senza cioè comunanza di valori e sostanziale accordo sulle regole di base, si mette a repentaglio l'esistenza stessa del gruppo, perché diventa impossibile immedesimarsi a sufficienza nei propri simili e sviluppare sentimento di appartenenza. Per questo motivo, chi non si adegua agli standard è considerato deviante e viene allontanato [ibidem].

L'influenza implica forme di *pressione sociale* nei confronti del soggetto, che viene incoraggiato a mantenere credenze e comportamenti in linea con quelli del gruppo; si instaurano sempre forme di relazione asimmetrica in cui un individuo o un collettivo, in virtù delle maggior risorse di cui dispongono, acquisiscono anche maggior *potere di controllo* sulle convinzioni di un singolo, posto in condizioni di subordinazione ad essi [Anolli e Ugazio, 1984]. Se riconosciamo ad una persona la capacità di orientare le nostre opinioni e azioni, quella persona è per noi un'*autorità cognitiva*: ci confrontiamo spesso con lei ritenendola degna di stima, abbiamo interessi comuni, riteniamo che

l'esperienza e la competenza giustifichino uno status sociale e comunicativo superiore al nostro. Esempi di autorità cognitiva sono i genitori, i professori, gli scienziati, i politici locali e vari professionisti per quanto attiene ai loro ambiti specifici. Coloro che sono considerati autorità cognitive da più persone hanno reti di relazioni interpersonali più ricche e ampie e, non dissimilmente dagli *opinion leader* individuati da Katz e Lazarfield [1955] nell'ambito della fruizione mediale, finiranno per avere maggior potere di influenza all'interno del gruppo. Se invece a influenzare le nostre scelte e credenze è un certo numero di individui che, polarizzandosi attorno ad alcune issues, ha generato un gruppo interno al gruppo sociale, si può parlare di *influenza maggioritaria* o *minoritaria*. Quando a sostenere certe posizioni è la maggioranza dei membri di un gruppo sociale, quanto più tale maggioranza è consistente, tanto più ottiene la convergenza dei pochi indecisi ed isolerà i devianti. Ma può anche accadere che un manipolo di pochi uomini, un'avanguardia militante fortemente ideologizzata riesca a qualificarsi come valida alternativa alle proposte della maggioranza, ne metta in discussione i valori e formuli una proposta di cambiamento della situazione esistente: è il caso dell'*influenza minoritaria*. Possiamo dire che, mentre i regimi democratici costruiscano le proprie *policies* e impostino il *decision making* su processi di influenza maggioritaria, i regimi autoritari, soprattutto agli stadi iniziali, calibrano i propri programmi in modo da ottenere la massima influenza minoritaria possibile.

II. PRINCIPALI ELEMENTI DI COMUNICAZIONE PERSUASIVA

La *comunicazione persuasiva* è quel tipo di comunicazione interpersonale atta a generare un processo di influenza; la sua stessa efficacia si misura in termini di influenza, essendo per definizione “comunicazione che convince i destinatari a modificare valutazioni e corsi d'azione in condizioni di libertà” [Anolli, 2012].

Con Ricci Bitti e Zani [1983] noi individuiamo i seguenti elementi della comunicazione persuasiva:

- ***Caratteristiche della fonte***: l'individuo che vuole persuadere si deve in primis rendere credibile. Per *credibilità* si intende il grado di competenza sulla materia, il livello d'istruzione, l'esperienza, l'integrità morale e l'onestà intellettuale che, nel corso dell'interazione, il ricevente è disposto a riconoscere al persuasore. Goffman

[1969] nota che “sono da evitare dichiarazioni inesatte, insincere e per niente divertenti” per salvaguardare la propria reputazione.

Per quella che è la nostra esperienza di Public Speaking, se chi parla in pubblico ha un parlato fluente (con poche pause piene e pochi silenzi), costante (senza cambi di intensità potenzialmente favoriti da un non corretto uso del microfono), non monotono (piatto e a cadenza discendente), e non troppo veloce (scandisce bene, senza mangiarsi le parole), risulterà mediamente più credibile. Parimenti, una corretta respirazione diaframmatica garantirà una migliore ossigenazione, e di conseguenza una voce più calda, un ritmo meno concitato e una gestualità meno “ingessata” che si ascoltano più volentieri e aumentano nell’uditorio la percezione che lo speaker ha il controllo della situazione e dell’argomento. Citare dati e fonti sicuramente aiuta ad essere creduti, e ancor di più, come abbiamo avuto modo di verificare nelle esercitazioni pratiche, risulta efficace inserire nella trattazione i dati salienti e più semplici da ricordare, e rimandare, per indicazioni più precise, a testi, dossier, dispense o articoli che siano stati preventivamente resi disponibili al pubblico. Infine, enunciare in modo non equivoco il tema del discorso pubblico e anticipare la posizione sostenuta in merito ad esso fin dai primissimi minuti contribuisce ad instaurare un rapporto di considerazione e fiducia. La *simpatia* è un surplus da aggiungersi alla credibilità: le persone accettano l’influenza di coloro che amano e percepiscono simili a sé. Quando si parla in pubblico, per “rompere il ghiaccio” si può ricorrere allo script dell’ironia (vedi capitolo successivo) o a tecniche di story-telling, evocazione di un ricordo personale, interrogazione del pubblico su qualche questione legata alla vita quotidiana che li possa interessare e sia facile ricondurre al tema dello *speech*. Allo stesso modo, abbiamo notato che un body language che esprima disponibilità verso il pubblico (sorridere, mostrare i palmi aperti delle mani, avvicinarsi di alcuni passi alle prime file dell’uditorio, se la circostanza lo prevede) aumenta il grado di coinvolgimento e di accettazione dello speaker.

- ***Caratteristiche del messaggio:*** svolgendo attività di tutoring d’aula in Public Speaking, abbiamo notato come *l’ordine degli argomenti* influisca sull’efficacia persuasoria. La tecnica vincente risulta essere il *tricolon*, cioè dividere il discorso in tre parti: introduzione, corpo centrale e conclusione. Nell’introduzione si presenta e

si anticipa per sommi capi l'argomento, nonché la propria posizione su di esso. Nel corpo centrale si sviluppa l'argomento con numeri, dati e figure retoriche; nella conclusione si formula la "sfida", un'esplicita raccomandazione all'azione coerente con i contenuti esposti, in forma di pregnante slogan finale. Le argomentazioni più forti a favore della tesi sostenuta sono da collocare all'inizio del corpo centrale (quindi nei primi minuti) e presso la conclusione: ciò che viene detto all'inizio e alla fine di un lungo discorso viene ricordato meglio dagli ascoltatori. Per quanto concerne lo *stile* del messaggio, la persuasione passa attraverso l'uso di immagini visive e metafore che il pubblico possa cogliere facilmente: la nuova *start up* è una "Ferrari in corsa", l'azienda in crisi "un malato che sanguina", le pale eoliche "giganti bianchi", gli addetti che intendono essere avviati a nuova destinazione lavorale "dipendenti che, se potessero, cambierebbero lavoro" e il 24, 37% diventa "uno su quattro" o "quattro su dieci". Ancora più completo risulta lo speech che inserisce anche dati acustici o olfattivi: ad esempio, il malcontento di una folla è "temporale sul vetro di una finestra", la biodiversità "la traccia umida e odorosa di lamponi e mirtilli nel sottobosco". Prestiamo però attenzione alle associazioni negative: ad esempio "leggero come una bolla di sapone", in ambito economico-finanziario verrebbe associato alla bolla speculativa, e quindi accolto con paura; se abbiamo detto qualcosa di spiacevole o evocato un'immagine dolorosa, controbilanciamo subito dopo con immagini positive e proposte costruttive di miglioramento. Anche usare il "noi inclusivo", sollecitare e accogliere con interesse singoli interventi dal pubblico, per poi ricollegarli al tema dello speech sono buone strategie persuasive.

- ***Caratteristiche del destinatario.*** E' bene che uno speaker conosca con anticipo il *target*: potrà così "calibrare" il suo intervento di conseguenza. Benché dati emotivi e dati razionali debbano sempre coesistere in un discorso pubblico, davanti a un uditorio di professionisti si utilizzerà il linguaggio specialistico e si privilegeranno date, numeri, grafici ed evidenze empiriche, magari con l'ausilio di dispositivi elettronici adeguati; presso il gruppo dei pari, in una conversazione informale o in uno speech tenuto per un pubblico non specialistico, sarà privilegiato un linguaggio semplice e diretto, con molte immagini e molti aneddoti che permettano coinvolgimento emotivo. Nelle esercitazioni di Public Speaking d'aula non è raro

che si permetta ai discenti di usare degli oggetti per creare “siparietti” d’effetto, per speech a tema sportivo, ecologico o sociale (una bicicletta, un pallone, un paio di scarpini da calcio, maschere bianche, foulards, un finto elmo di cartapesta, una gabbietta con un uccellino, ecc). La massima persuasività si ottiene quando vi è media discrepanza tra la posizione della fonte e quella del destinatario, se la fonte è riconosciuta dal destinatario come appartenente al medesimo gruppo sociale, o se i destinatari che hanno una forte discrepanza con la fonte si trovano in minoranza in un vasto pubblico (ad esempio, in una conferenza o un meeting, il commento e la discussione sul tema che nasce tra gli uditori aiuta le “minoranze estreme” a rivedere le proprie posizioni per effetto della maggioranza o sostegno dello speaker).

III. MECCANISMI DI CONTROLLO DELLA COMUNICAZIONE

I condizionamenti operati dalla comunicazione persuasiva hanno dei limiti. Tali limiti sono rappresentati da ciò che Marcuse [1964] chiama “chiusura dell’universo del discorso”: l’insieme delle procedure di controllo che fanno sì che significati e credenze non escano da linee guida convenzionalmente determinate. Accenniamo qui quelle approfonditamente analizzate da Foucault [1972]:

- **Procedure d’esclusione:** l’*interdetto* raggruppa tabù sociali e divieti operanti per particolari membri del gruppo, in conformità al ruolo che vi ricoprono; il *rigetto* è il discredito comunemente attribuito al folle o al deviante, cui segue spesso un allontanamento dal gruppo.
- **Pratiche conservative:** interne al discorso, e atte a consolidare norme sociali e a diffondere una certa immagine sociale degli individui membri. Si tratta della diceria, del pettegolezzo e dello stigma. Le *dicerie* sono “pacchetti informativi” riguardanti nello specifico qualcuno o qualcosa “che rimangono stabili nel loro nucleo centrale, nonostante siano trasmessi di bocca in bocca molte volte” [Anolli, 2012]. Il *pettegolezzo* aggiunge commenti personali alla diceria: quando non vi è nulla di importante di cui parlare, in tutte le culture alcuni membri del gruppo parlano di altri membri del gruppo in termini positivi o negativi, raccontando avvenimenti ed esprimendo giudizi sul loro conto. Il pettegolezzo è caratterizzato dalla progressiva riduzione del numero di informazioni in ogni scambio comunicativo,

dall'accentuazione di alcune di esse, dalla rappresentazione stereotipata degli elementi più stravaganti. Pur non essendo sottoponibile a verifica, il pettegolezzo è considerato come un'informazione altamente credibile, soprattutto creduta e diffusa se il ripetitore di esso è una nostra autorità cognitiva. Tale credibilità non diminuisce neanche con le smentite da parte dei personaggi oggetto del pettegolezzo; per combatterlo Anolli [ibidem] ha osservato che il sistema più efficace è far circolare altri pettegolezzi che smentiscano i primi. Questa "chiacchiera", che porta in pubblico ciò che era privato, denunciando e biasimando la trasgressione di convenzioni, rafforza implicitamente l'assetto culturale esistente e funge da collante alla rete di relazioni del gruppo. Lo *stigma* è un "marchio di infamia funzionale all'emarginazione sociale" [Giaccardi, 2005]. Un tratto somatico o culturale diventa oggetto di valutazione negativa da parte della comunità; rispetto allo *stereotipo*, che ha una funzione di categorizzazione semplificatrice (vedi cap. 3 parte III), lo stigma accentua un solo aspetto e identifica l'individuo con esso, minandone l'identità e l'autostima: "Un individuo possiede una caratteristica su cui si focalizza l'attenzione. Partendo da questa premessa pratichiamo diversi tipi di discriminazione grazie ai quali riduciamo le possibilità di vita dello stigmatizzato" [Goffman, 1963]. Lo stigma opera come processo sociale, per cui chi è stigmatizzato per un motivo può diventare stigmatizzatore, mostrando pregiudizio verso chi è stigmatizzato per un altro motivo.

- **Rituali:** definiscono la qualifica che devono avere i partecipanti, determinano gesti, comportamenti, segni e frasi specifiche da pronunciare nell'ambito di riferimento (religioso, giudiziario, magico o terapeutico) per conseguire l'effetto di influenza. Alcune sette gnostiche (massoneria, società segrete e terroristiche) hanno rituali volti a proteggere alcuni discorsi dalla libera circolazione e mantenerli all'interno della cerchia degli eletti; i gruppi dottrinali hanno rituali che esaltano l'appartenenza ad essi anche tramite l'approvazione di certi tipi di discorsi tra gli adepti.

Capitolo 2

La discomunicazione

I. DEFINIZIONE DI DISCOMUNICAZIONE

Non sempre la nostra comunicazione è chiara, aperta ed evidente. Se siamo confusi tendiamo a esporre in modo contorto, se siamo distratti o stanchi diciamo una cosa per un'altra; a volte pensiamo di aver espresso ciò che pensiamo in modo esplicito, e invece l'interlocutore intende in un altro modo e si creano fraintendimenti. In questi casi, in cui emerge uno scarto rilevante tra il detto e il non detto, si ha *discomunicazione* [Anolli, 2012]. Discomunicazione “è dire qualcosa per qualcos'altro. E' dire qualcosa a qualcuno affinché qualcun altro intenda. E' un dire per non dire” [ibidem]. Ciò che interessa in questa sede è che, come già accennato in precedenza (si veda cap. 2 parte D) rispetto alla comunicazione standard, la discomunicazione si caratterizza per l'*opacità intenzionale*: l'intenzione comunicativa del parlante è diversa dall'intenzione espressa, e sta all'interlocutore scegliere a quale dei due livelli intenzionali prestare fede. Ai fini della nostra analisi individueremo, tra le forme di violazione delle regole standard di interazione e di cattiva interpretazione dell'informazione, le peculiarità della *discomunicazione ironica*, della *discomunicazione seduttiva* e della *discomunicazione menzognera*. In tutti e tre i casi l'essere ambiguo e il “dire qualcosa per qualcos'altro” non è casuale, ma rispecchia una precisa volontà del parlante.

II. L'IRONIA

Il termine ironia rimanda al greco εἰρωνεία, “finzione”, da εἰρών, “colui che si interroga fingendo di non sapere”. L'ironia è una forma di discomunicazione in cui le parole sono *finte*. Il finto è la negazione palese di ciò che appare: l'ironista non ha come scopo quello di ingannare dicendo il *falso*, ma si lascia smascherare, volendo che il suo messaggio sia chiaro nei riferimenti ad eventi senza essere evidente. Così l'ironia si configura di fatto come un'*antifrasi*: si crea una discrepanza tra piano linguistico e piano relazionale per cui il significato della frase è la negazione logica dell'interpretazione letterale [Grice, 1975]. Ad esempio, nella battuta “Che genio che

sei stato!” detta ad un compagno che ha fatto brutta figura a un esame, con le parole si veicola un significato elogiativo, ma sul piano relazionale, l’intenzione comunicativa è dispregiativa [Anolli, Ciceri e Infantino, 2000]. Secondo la prospettiva machiavellica, l’ironia è un cambio di registro dal serio al faceto che cerca di spiazzare l’interlocutore: infatti, si può comprendere l’ironia se si ha la percezione dell’incongruenza del significato letterale rispetto alla situazione e la rilevazione del valore ironico della frase rimane unica soluzione a colmarla [Deckers e Buttram, 1990]. Esistono diversi tipi di ironia [Anolli, 2012]:

- **ironia sarcastica**: consiste nel disprezzare il partner attraverso parole di elogio; si condanna l’altro senza esporsi in un’offesa esplicita, umiliandolo con sarcasmo. Se i parlanti sono più di due, può prevedere una certa teatralità: l’ironista crea una sorta di complicità con il destinatario che è al corrente della premessa; l’altro destinatario, che non ne è al corrente, comprende il valore sarcastico dell’affermazione osservando gli atteggiamenti di chi ne è al corrente. Ad esempio, l’affermazione di A: “E’stata una splendida cena a base di formaggi tipici italiani e francesi!” risulta elogiativa per B (un ascoltatore qualsiasi) ma non per C, che, come A, è a conoscenza del fatto che il loro amico D è allergico ai latticini, e rispetto al quale l’affermazione risulta sarcastica [ibidem];
- **ironia bonaria**: si elogia l’interlocutore ricorrendo a frasi di critica. Ad esempio: “sei stato proprio un disastro”, detto in tono alto e variabile da un amico a un compagno che ha riportato la lode in un esame. E’ un mezzo di affiliazione;
- **ironia socratica**: mette in dubbio certezze, dogmi e stereotipi attraverso considerazioni pungenti ma garbate, come “E’ davvero interessante quello che dici!” ;
- **ironia ecoica**: l’ironista fa un commento che fa eco a quanto detto o fatto dall’interlocutore in precedenza, ad esempio “ti sei ricordato di innaffiare i fiori?” detto, dopo un temporale, a chi crede di avere il pollice verde. E’ un’ironia arguta e sottile, tipicamente inglese.

II. 1. LO SCRIPT DELL'IRONIA

Affinché il commento ironico, che “mostra ciò che nasconde” [Anolli 2012], abbia successo, si devono realizzare quattro condizioni [ibidem]:

- Ironista ed interlocutori devono condividere una serie di *premesse*, un orizzonte comune d'esperienze di riferimento;
- Ironista ed interlocutori devono conoscere l'*evento focale*, specifico, sul quale verrà costruita l'ironia;
- Avviene il *commento ironico*, che trasmette intenzione comunicativa di elogio o biasimo tramite i suoi opposti, in una delle varianti sopra menzionate;
- Si manifesta l'*effetto ironico*, cioè se e in che modo l'ironia è stata recepita e compresa. Il *fraintendimento* è la non individuazione, da parte del destinatario, dello script ironico come tale; nel *disconoscimento* il destinatario dell'ironia fa capire di averla compresa, ma decide di dare a vedere di essersi fermato all'interpretazione letterale; nel *touchè* l'ironizzato viene colpito, e mostra di essere divertito o ferito dal commento ironico.

Si nota una volta di più come lo *script* dell'ironia, basandosi sul “dire per non dire” [ibidem], consente di usare la lingua in modo polisemico e lascia, in un accorto *fencing game*, la possibilità all'avversario di schivare o farsi colpire [Anolli, Ciceri e Infantino, 2000]: queste caratteristiche permettono alla comunicazione ironica di assolvere diverse *funzioni psicologiche*:

- **Rispetto delle convenzioni.** È un modo per aggirare censure, tabù e interdetti sociali in modo culturalmente corretto. Lo *humor*, ad esempio, consente di prendere le distanze dagli interlocutori senza trasgredire norme e regole non scritte del vivere civile;
- **Protezione dello spazio personale** e della propria riservatezza, invitando, pur senza scoprirsi apertamente, l'interlocutore a non prendersi troppe libertà;
- **Risolvere un'ambiguità relazionale**, cioè rinegoziare i ruoli dei partecipanti alla conversazione. Ad esempio, si usa lo script dell'ironia per passare da una condizione di asimmetria comunicativa a una simmetria, da una simmetria a un'asimmetria o per generare un'escalation simmetrica (si veda cap. 1 parte I).

In breve: attenuando o esaltando l'implicito nel rispetto dei *vincoli ambientali*, l'ironia apre gradi regolabili di libertà comunicativa e ammette un più elevato numero di *mosse strategiche* nell'interazione [Goffman, 1969].

III. LA COMUNICAZIONE SEDUTTIVA

La *seduzione* è una sequenza strategica e intenzionale di mosse il cui scopo è quello di attrarre un'altra persona per raggiungere la relazione intima con essa [Anolli, 2012]. Sedurre è una sorta di imbroglio, è il tramare una tela nella quale far cadere il potenziale partner per condurlo con sé sulla strada sbagliata. La seduzione connette attrazione e desiderio; è un intreccio di progressivi scambi comunicativi che coinvolgono l'immagine di sé, la capacità di conquista, il bisogno di supporto e attenzioni, la condivisione profonda di idee, credenze, emozioni e valori.

L'eccezionalità della seduzione sta nel *salto di status* [Baudrillard, 1979]: a partire da un semplice sguardo, un sorriso o un gesto, un perfetto estraneo diventa il centro della nostra vita. Passa dall'essere uno qualsiasi all'essere unico sotto la spinta del desiderio sessuale nella ricerca dell'altra "meta", come suggerisce il mito platonico. Affinché avvenga questo passaggio, è necessaria *l'esibizione di sé* [Anolli, 2012]: il seduttore crea attenzione e stupore nel partner, si fa ammirare per le proprie capacità e qualità, condivide col partner potenziale la propria memoria e il proprio progetto di vita. Deve esporsi (una persona troppo riservata e "tenebrosa" andrà incontro al fallimento), ma non esibirsi (*to overact*), per non apparire banale e teatrale. La comunicazione seduttiva appare particolarmente eccitante, perché comporta una sfida alle proprie capacità di conquista, un affilamento delle proprie armi psicologiche e l'esigenza di creare un mondo appartato ed esclusivo dove ciascuno si sente indispensabile. D'altro canto, la seduzione richiede disponibilità all'avventura e senso di responsabilità nei confronti del partner [Anolli, 2009].

III. 1. SEDUZIONE E RECITAZIONE

Il seduttore è chi sa esporsi nel giusto modo sul palcoscenico relazionale, prendendosi il ruolo del protagonista e sfruttando al meglio la propria immagine. La seduzione, infatti,

è uno spazio comunicativo intermedio tra il reale, il falso e il finto: è un trucco in cui queste tre componenti si mescolano alla perfezione. Come ogni arte, la seduzione, è questione di sfumature, di tecnica, di stile, e si fonda sull'implicito: non svela, ma allude, evoca, ma non spiega. Dice abbastanza, ma mai troppo. Il seduttore, pur rivelando il proprio desiderio e i propri sentimenti, non lo fa in modo plateale, ma lascia all'altro la libertà di continuare il gioco in un climax ascendente di attaccamento e di intimità. Se non facesse ricorso a modi impliciti, dovrebbe subito dichiararsi al partner; tuttavia, se la dichiarazione è esposta in tempi troppo veloci o fuori modo, rischia di vedere il rifiuto, o quantomeno la titubanza o la resistenza del partner potenziale. E' un rischio che l'amor proprio del seduttore abile non può correre [Anolli, 2012].

III.2. COMUNICAZIONE NON VERBALE NELLA SEDUZIONE

Nella seduzione i messaggi del corpo contano di più delle parole: il linguaggio non verbale, sistema di segnalazione per natura caratterizzato da un'elevata quota di ambiguità, è il più adatto a veicolare le emozioni, i sentimenti e i desideri che costituiscono la linfa della seduzione.

Il primo passo nel percorso verso l'attrazione reciproca è il contatto visivo. Nelle società occidentali, il seduttore competente fa ricorso a uno sguardo iniziale diretto di breve durata (da 3 a 7 secondi). Se il partner prescelto si mostra interessato, il seduttore può continuare la conversazione oculare con un secondo sguardo più lungo. Le donne rispondono a un lungo sguardo diretto con un dilatamento delle pupille; se sono loro a sedurre, ricorrono spesso allo *sguardo obliquo*, con la testa rivolta di lato [Renninger, Wade e Grammer, 2004]. Dopo una gradevole alternanza di sguardi si arriva allo *sguardo reciproco*, di interesse, che apre il campo a nuove mosse non verbali. Quando tra i partner si è già creato un legame di intimità, si ha lo *sguardo dolce* tipico degli innamorati, molto intenso e profondo, simile a quello dei bambini.

Un bel volto per essere attraente dovrebbe essere anche espressivo e mobile: l'espressione facciale tipica della seduzione è il sorriso timido (*coy smile*): è appena accennato, con la testa inclinata da un lato, leggermente piegata in avanti [Grammer, 1990]; allude senza essere invadente ed è per natura ambiguo, poiché dimostra interesse, ma anche rispetto, reverenza e sottomissione. L'*hair flip* (movimento all'indietro dei

capelli) è un segnale tipico delle donne, anche se è presente negli uomini che abbiano i capelli lunghi [ibidem]: la mano accompagna i capelli e la testa si muove all'indietro, mentre lo sguardo è diretto lateralmente. E' anch'esso un gesto indiretto, perché può essere impiegato solo per mettersi in ordine i capelli. Segnaliamo anche l'inclinazione del capo, tipica dei cuccioli, che indica tenerezza, attesa, armonia e invito al dialogo. Nella cultura occidentale, se una donna è attratta tende a umettarsi le labbra con la lingua o mordicchiarsi il labbro inferiore, si tocca i capelli, allarga leggermente le gambe o le incrocia verso il partner, piega la mano esponendo il polso, giocherella con anelli, bracciali, un bottone della camicetta o piccoli oggetti, dondola i fianchi. Se si è a tavola, può sfiorare con il dito il bordo di un bicchiere. Anche il vestito, la gonna o la maglietta possono essere usati per coprirsi o scoprirsi leggermente. L'uomo occidentale mostra i palmi aperti a sottolineare disponibilità, apre e tira indietro le spalle a mostrare l'ampiezza e la virilità del petto, si sistema la cravatta o il colletto della camicia. Quando è seduto, si appoggia comodamente, quasi mollemente, sullo schienale della sedia o della poltrona; talvolta può accavallare morbidamente le gambe e mettere le mani dietro la nuca, nella posizione del kimbo (questa posizione, di apparente vulnerabilità, concentra l'attenzione sulla potenza sessuale). Notiamo inoltre come endorfina e dopamina, ormoni del benessere che entrano maggiormente in circolo durante la comunicazione seduttiva, stimolino l'attività dei neuroni a specchio: pertanto, il seduttore comincerà ad agire "in copia" ai movimenti del partner, in un effetto di *rispecchiamento empatico*.

L'empatia aumenta con il contatto fisico, all'inizio apparentemente casuale e quasi inavvertito tra parti del corpo non vulnerabili (mani e braccia). Successivamente, quando si è creata intimità sufficiente, i contatti diventano più estesi e frequenti, con carezze, abbracci, baci. Il bacio, pratica attuata dal 90% delle culture umane, fornisce informazioni e sensazioni fondamentali per conoscere lo stato di salute del partner, valutare il livello di intesa della coppia, nonché favorire una condizione d'intimità, grazie alla presenza di testosterone nella saliva del maschio [Hughes, Harrison e Gallup, 2007].

La voce seduttiva, infine, è più tenera e calda del timbro vocale standard. Dell'uomo è apprezzata un tono grave e pieno, modulato durante l'interazione e lievemente nasalizzato (la nasalizzazione aumenta l'effetto ipnotico della voce). La donna, nel

periodo fertile, assume un timbro più acuto e più squillante [Bryant e Haselton, 2009]. In sintesi, per avere successo nella seduzione è necessario sintonizzarsi col partner e prestare attenzione ai suoi feedback, facendolo sentire esclusivo e indispensabile e mostrandosi a propria volta sedotti [Anolli, 2009].

IV. LA MENZOGNA

Per dire una menzogna occorre che si realizzino tre condizioni allo stesso tempo:

- *la falsità* del contenuto di quanto si è detto;
- *la consapevolezza* di tale falsità;
- *l'intenzione di ingannare* il destinatario in modo da fargli assumere false credenze sullo stato delle cose o da impedirgli di conoscere il vero [Anolli, 2003].

Così, lo scopo di chi mente è inequivocabilmente quello di ingannare il destinatario; tuttavia, per rendersi credibile, il mentitore deve mostrare al destinatario che crede in ciò che ha detto in quanto veritiero. Per questa ragione la comunicazione menzognera, soprattutto in certe occasioni, richiede un rilevante impegno di risorse cognitive ed esige un abile regia a livello sia verbale che non verbale. Da recenti studi appare che, fra la popolazione europea e nordamericana, la menzogna copre circa il 25-30% della comunicazione quotidiana [Anolli e Zurloni, 2008]. Le strategie menzognere principali sono:

- *omissione*: il parlante omette alcuni dettagli in modo che l'interlocutore abbia un quadro parziale della situazione;
- *occultamento*: il parlante omette alcuni dettagli, e vi sostituisce informazioni fuorvianti o divergenti, in modo che l'interlocutore non abbia un quadro veritiero della situazione;
- *falsificazione*: il parlante diffonde deliberatamente notizie che sa essere false;
- *la falsa conferma*: il parlante conferma un'asserzione dell'interlocutore che sa essere falsa.

Nei casi in cui la posta in gioco è elevata (se veniamo scoperti, corriamo il rischio di “perdere la faccia”, di compromettere la nostra dignità e il nostro onore, possiamo tradire la fiducia dell'interlocutore), architettiamo le menzogne con anticipo e in modo quasi scientifico, studiandole nei minimi dettagli e pensando a eventuali risposte

accettabili a fronte dell'indagine del destinatario. Anolli [2003] chiama queste *menzogne preparate*, distinguendole dalle *menzogne impreparate*, che diciamo quando siamo colti sul fatto. Queste ultime sono bugie convenzionali, che talvolta hanno il valore di mantenere un contatto di tipo relazionale; tra esse rientrano le *bugie bianche*, quando evitiamo di dire qualcosa di negativo per non offendere (il classico “come mi sta questa maglietta?” “Ti sta d’incanto!” anche se non è vero) [Anolli, 2012], e anche, come abbiamo potuto notare nella nostra esperienza di Public Speaking, le “promesse senza seguito”. Si tratta di una pratica diffusa e accettata nella cultura italiana, il cui tipico esempio è un conoscente che promette di richiamarti per un incontro, una cena o una partita, e poi non lo fa. Nel nord Europa, un atteggiamento del genere è da evitare, perché ritenuto maleducato e offensivo. Anolli [2012] distingue poi tra le *menzogne cooperative* e quelle *non cooperative*; le prime sono dette a fin di bene, per coprire i comportamenti di un amico le cui conseguenze possano altrimenti nuocergli, le seconde sono egoistiche, messe in atto per proteggere gli interessi del mentitore a danno dell’interlocutore. E’ menzogna non cooperativa anche la *menzogna di sfruttamento*, quella che crea un danno nei confronti dei concorrenti per apparire migliori di quelli che si è [Goffman, 1974].

IV. 1. PERCHE’ MENTIAMO

In una situazione contingente, la bugia realizza un *maximin*: massimizza le opportunità e minimizza i rischi. Questo vantaggio non si può avere sempre nella comunicazione standard [Goffman, 1969]. Ancora più banalmente, diciamo menzogne perché sappiamo di avere un’elevata probabilità di essere creduti: questo a causa della *distorsione verso la verità* che caratterizza la psicologia umana [Vrij, 2008]. Già Goffman [1969] si era accorto che siamo più propensi a credere che ciò che l’altro ci dice sia vero piuttosto che supporre il falso, perché un atteggiamento simile aumenta la fiducia all’interno di un gruppo e ne mantiene l’armonia.

Analizzando la comunicazione menzognera, scopriamo che essa è un *gioco a due* tra mentitore e destinatario [Goffman, 1969; Anolli, 2003]. Secondo la *Deceptive Miscommunication Theory* [Anolli, 2003 e 2012], si può distinguere tra *mentitore abile* o *ingenuo*, e *destinatario ingenuo* o *sospettoso*.

Il *mentitore abile* è in grado di far apparire il falso come verosimile e non presenta significative differenze comunicative tra quando dice il falso e quando dice il vero, mantenendo naturalezza di comportamento e controllo delle proprie competenze cognitive, emotive e sociali. Per contro, il *mentitore ingenuo* produce numerosi *indizi di trapelamento (leakage)* [Goffman, 1969] per eccesso di controllo (rigidità dei gesti, sguardo evitante, voce monotona e mimica facciale quasi azzerata, con sorriso falso e raggelante) o per mancanza di controllo (*overacting* con sudorazione eccessiva, gesticolazione accentuata, battito di ciglia più veloce, voce più acuta e ritmo più veloce). In entrambi i casi, il mentitore ingenuo finisce per tradirsi e per rendere trasparente la sua bugia.

Il *destinatario sospettoso* pone domande indagatrici per trovare le prove dell'inganno del mentitore. Stringe un cerchio sempre più stretto intorno al mentitore con quesiti mirati, sa discriminare tra gli indizi provenienti da affermazioni false e affermazioni veritiere, verifica la corrispondenza coi fatti e fa inferenze, fino a giungere ad un vero e proprio interrogatorio [Goffman, 1969].

Il *destinatario ingenuo* è disponibile ad accettare per veritiero ciò che dice il mentitore, guidato dall'inclinazione per la verità o dalla volontà di evitare conflitti.

E' notevolmente difficile individuare inequivocabili indizi di menzogna perché anche la comunicazione menzognera è obliqua e implicita, è un gioco intrigante e sottile; l'accuratezza a individuare gli indizi menzogneri appartiene a un ristretto numero di persone, e più frequentemente a delinquenti, spie e addetti ai servizi segreti, poiché hanno ricevuto un forte addestramento a mentire, vivono regolarmente in mezzo alla menzogna e nella paura di essere scoperti o denunciati dai compagni [Goffman, 1969].

IV. 2. COME DICIAMO LE MENZOGNE

Una prima *strategia linguistica* usata dai mentitori è il "dire per non dire", attraverso l'*ambiguità* e la *prolissità*. Questo stile si caratterizza per il ricorso a frasi lunghe e contorte, scarsi riferimenti al contesto dell'azione, un elevato numero di modificatori dubitativi (circa, quasi, forse, un po'), di livellatori (tutti, nessuno), di predicati epistemici (credo, suppongo). La vaghezza permette di non esporsi e non essere smentiti apertamente: si potrà sempre dire di essersi sbagliati o essere stati fraintesi.

Una seconda strategia consiste nell'*assertività* e nell'*evitamento ellittico*: le frasi sono brevi, le pause sono frequenti e lunghe, si impiegano forme elusive e si è reticenti a esprimersi; si basa sul fatto che non si può svelare quello che non si dice. La terza e ultima strategia linguistica studiata da Anolli [2003] consiste nell'*impersonalizzazione*, con ricorso alla terza persona e all'uso di forme impersonali per non assumersi la responsabilità di ciò che si sta dicendo. Riguardo alle *strategie non verbali*, ammiccamenti, contatti oculari prolungati e modulazione frequente della velocità del parlato sono le più usate per coprire la menzogna. Mentre i mentitori abili mantengono il proprio profilo vocale standard, i mentitori ingenui ne alzano o abbassano di molto la frequenza.

La competenza nella comunicazione menzognera varia in base a certi tratti di personalità: i mentitori più abili hanno una *personalità machiavellica* o una tendenza all'*autoinganno* [Anolli, 2012].

La *personalità machiavellica* consiste nella disposizione a manipolare e sfruttare gli altri per i propri scopi, e implica l'impiego comune di inganni e raggiri nella comunicazione interpersonale, la percezione cinica degli altri come persone deboli e inaffidabili e un'indifferenza di fondo verso la morale. I soggetti machiavellici sono capaci di apparire affidabili e sinceri, rimanere impassibili mentre mentono e inventare bugie credibili: il freddo distacco dalle convenzioni morali permette loro di non farsi coinvolgere emotivamente e ricorrere a ogni mezzo, anche alla forza, per raggiungere i propri scopi.

L'*autoinganno* si basa sull'assunto: "quale miglior mentitore del mentitore sincero?" Se il falso è tanto metabolizzato dal mentitore da apparire vero ai suoi occhi, apparirà vero anche agli altri. Chi si autoinganna ha soltanto a che fare con la verità, perché è sincero nel credere in quello a cui crede, anche se si tratta di una credenza erronea. Egli è sincero quando dice una menzogna agli altri, poiché dice quello che crede.

Capitolo 3

La comunicazione patologica

I. DEFINIZIONE DI COMUNICAZIONE PATOLOGICA

La comunicazione interpersonale tocca inevitabilmente la sfera dell'identità personale e dell'autopercezione degli individui comunicanti. Così la sofferenza psicologica è strettamente collegata a ciò che gli altri, ledendo la nostra immagine di noi stessi, ci hanno comunicato a parole, coi gesti o nei fatti; il disturbo psichico determina a sua volta i mezzi e le modalità attraverso le quali il malato comunica col mondo. La *comunicazione patologica* studia l'interdipendenza tra disturbi comunicativi (ovvero le principali forme di discomunicazione) e disturbi psicopatologici; infatti, che i modi di comunicare costituiscano fattori fondamentali per la genesi e il mantenimento di disturbi mentali è ormai riconosciuto da sociologi e psicologi clinici [Goffman, 1961; Watzlawick e al., 1967; Bateson, 1972; Anolli, 2004]. Si tratta di un argomento molto vasto: come Anolli [2012], qui noi analizzeremo principalmente la schizofrenia in relazione alla *comunicazione schizofrenica e paradossale*, in quanto il nesso tra disturbo psichico e difficoltà comunicative è più evidente in questa patologia. Daremo poi un breve cenno alle *self-fulfilling prophecies*.

II. LA COMUNICAZIONE SCHIZOFRENICA

La schizofrenia è una malattia psichiatrica caratterizzata da un forte dissesto della personalità che investe pensieri, sentimenti e relazioni sociali. Lo schizofrenico presenta un atteggiamento perennemente sospettoso e un'attenzione tesa e vigile, ma anche estremamente rigida: tende a rifiutare ciò che gli sembra "pura apparenza" per continuare a cercare indizi che confermino la presenza di quei "secondi fini" di cui secondo lui è cosparsa la realtà. In questo senso, il malato di schizofrenia soffre di *iperintenzionalità*, poiché nulla è privo di senso ai suoi occhi, nemmeno i segnali minimi che provengono dagli altri. Nulla può sfuggire al suo controllo e tutto va previsto [Anolli, 2012].

A livello comunicativo, il soggetto schizofrenico si caratterizza per uno stile contraddittorio, frammentario, disperso, sgrammaticato e infarcito di neologismi. Il prevedibile esito è l'incomprensibilità. Un'incomprensibilità che tuttavia il malato ricerca, perché gli dà la presunzione di rimanere al di fuori dello scambio comunicativo. Lo schizofrenico, infatti, non accetta l'impegno e la responsabilità derivanti dallo scambio comunicativo, perché la sua esperienza precedente gli insegna che fidarsi di assumere un ruolo in una conversazione lo porterà a mettere nuovamente in discussione quell'immagine di sé che non è mai stata accettata, o, peggio, troppo spesso squalificata, dagli altri. Pertanto non vuole comunicare. Lo stesso rifiuto diretto di comunicare è una forma di comunicazione nella quale non vuole entrare. Anche non volendo comunicare, tuttavia, è la sua stessa natura umana a "costringerlo", perciò comunica ugualmente attraverso gesti e atteggiamenti la sua indisponibilità a comunicare. Intrappolato in questo paradosso, utilizza un linguaggio criptico che lascia all'ascoltatore la scelta tra i molti significati possibili [Watzlawick e al., 1967]. Watzlawick, per esempio, racconta di come una giovane donna schizofrenica irruppe nello studio di uno psichiatra di sua propria iniziativa e annunciò allegramente: "Mia madre ha dovuto sposarsi e ora eccomi qua". Dopo settimane di terapia si arrivò a comprendere quello che si nascondeva dietro lo script ironico della paziente; con quella frase, ella intendeva dire che:

- era il frutto di una gravidanza illegittima;
- alla madre era stato imposto dalle convenzioni sociali un matrimonio di riparazione;
- la madre considerava la paziente responsabile del matrimonio forzato e le rimproverava il fatto di essere in vita;
- questi fatti avevano provocato la sua malattia;
- "qua" significava sia lo studio dello psichiatra che il mondo;
- la paziente era eternamente grata alla madre per averla messa al mondo anche se la reputava responsabile della sua follia [ibidem].

Fallimentari tentativi di non comunicare sono riscontrabili anche nella vita di tutti i giorni di individui sani. Prendiamo il caso di due passeggeri d'aereo seduti l'uno accanto all'altro, dove A non vuole parlare. Con maniere più o meno brusche A può far capire a B che non ha voglia di conversare (*rifiuto della comunicazione*); in questo modo, però, non è riuscito a evitare, come voleva, una relazione con B. Oppure A si

rassegnerà a parlare, anche solo a monosillabi (*accettazione della comunicazione*). La terza possibilità è *squalificare la conversazione*, rispondendo a B in modo incongruente. Ultima possibilità è *addurre un sintomo* che renda impossibile la comunicazione nelle modalità configurate da B: ad esempio far finta di essere sordo o ubriaco, o di non conoscere la lingua. A queste strategie si ricorre ogni qualvolta si è costretti in circostanze insostenibili: se le prime due (rifiuto e accettazione della comunicazione) rientrano, malgrado le intenzioni di chi non intendeva comunicare, all'interno della comunicazione standard, le ultime due sono forme di discomunicazione che sono indice di patologia psichiatrica solo se diventano stili espressivi abituali [Watzlawick e al., 1967]. In particolare, l'adduzione del sintomo di malattia mentale, cioè il mostrare di essere folle, è riconosciuto dal paziente sottoposto a psicoterapia come alibi della sua rinuncia alla comunicazione: "non sono io che non voglio comunicare in modo standard, è la mia malattia che mi impedisce" [ibidem]. La squalifica conversazionale, invece, equivale ad una *disconferma* sul piano relazionale: il parlante non prende atto dell'esistenza dell'interlocutore, con un messaggio implicito che è "Quello che hai detto è come se non l'avessi detto. Tu per me non esisti" [Anolli, 2012]. Sluzki e altri [1967] hanno studiato le diverse forme di squalifica conversazionale delle quali gli schizofrenici e i parenti stretti con i quali essi convivono sono maestri, fornendone anche esempi tratti da conversazioni tra una madre e la figlia schizofrenica:

- *Evasione e cambiamento di argomento*: Figlia: Siamo sempre state bene
Madre: Ti ho sempre voluto bene (il fatto che la persona amata si senta bene non è sovrapponibile al fatto che sia, appunto, amata)

- *Interpretazione letterale*: Figlia: Mi tratti come una bambina
Madre: Ma tu sei la mia bambina (la figlia non crede di essere più una bambina, e non vuole essere più trattata come tale, ma, rispondendole in quel modo, la madre manifesta la sua volontà di continuare a trattarla come tale)

- *Specificazione*: Madre: Io non grido mai
Figlia: Stai gridando adesso (quello che la madre dice smentisce quello che la madre fa)

- *Squalifica di status*: Madre: Mi sono resa conto che non legghi molto con Luca
Figlia: Ma perché no mamma?
Madre: Beh, una mamma lo sa... (in forza dell'autorità derivatale dal ruolo materno, la madre insinua nella figlia il dubbio che, proprio in quanto madre, possa conoscere la figlia meglio di lei stessa)

Se protratto, il vortice di squalificazioni conduce in una condizione di alienazione delle identità che è sia la causa che l'effetto dell' *impossibilità di definire le relazioni* tra i partecipanti di una conversazione manifestata dal paziente schizofrenico. Il malato accetta i contenuti della comunicazione (soprattutto se ha modo di verificarne l'aderenza al vero), ma non il livello di relazione. La relazione interpersonale si imposta nel momento in cui l'emittente proietta un simulacro del sé dicendo implicitamente "ecco come mi vedo io", e il ricevente fa altrettanto; se c'è reciproca accettazione del simulacro altrui ("ecco come io vedo che tu mi vedi") si può svolgere una comunicazione standard. Con un parlante schizofrenico ciò non accadrà mai, perché metterà sempre in discussione l' "ecco come io vedo che tu mi vedi", ed è portato a farlo perché altri, nel contesto familiare, hanno costantemente disconosciuto il simulacro che egli proiettava di se stesso. Nelle famiglie di schizofrenici, (famiglie che presentano spesso ambiguità tra sottomissione e indipendenza, obbedienza e spontaneità), sostiene Laing [1961] "il figlio non ha subito forti traumi né è stato maltrattato; è la sua autenticità ad essere stata mutilata senza tregua, anche se in modo indefinibile e spesso del tutto involontario". La certificazione di malattia mentale permette inoltre ai familiari del malato di scaricare su di lui tutte le ansie e le preoccupazioni, anche quelle che gli sono estranee: così, lo si squalifica ulteriormente, convincendolo di stare meglio quando in realtà è il resto della famiglia che ha bisogno di essere rincuorato, e persuadendolo del fatto che sta peggio quando la famiglia è sotto stress: "Io sono quello malato in famiglia e questo dà la possibilità a chiunque di tirare su il morale di Dave, e non ha importanza se sono su o giù di morale. Se non piaccio a loro per come vogliono che io sia, apprezzo che me lo dicano" [trascrizione di una seduta di terapia congiunta, in Watzlawick e al., 1967]. Si noti come il malato parli di sé in terza persona, cercando di conformare l'immagine di sé che lui ha di se stesso con l'immagine che i parenti accettano di lui.

Secondo il paziente schizofrenico, l'impossibilità di definire le relazioni potrebbe essere risolta solo attraverso la *paradossale rinegoziazione dei ruoli all'interno della medesima relazione la cui definizione è stata sempre rifiutata*. Un esempio di ciò lo dà una moglie schizofrenica al marito in una seduta di terapia di coppia: "Per aiutarmi davvero, dovrete essere ciò che non sei, ma avreste dovuto essere. Se solo tu fossi ciò che non sei stato, io potrei cambiare". Afferzioni come queste non fanno in realtà alcun

passo in avanti verso una definizione del sé e dell'altro; anzi, simili *giochi psicotici* producono “strappi” di identità tali per cui nessuno dei parlanti sarà più disposto a mettere in discussione né il sé rispetto all'altro, né le percezioni che ha dell'altro, costruendo e autoalimentando dentro di sé una propria concezione di se stessi e della realtà da proteggere dal mondo esterno (*impenetrabilità*). Accade così, ad esempio, che una madre resti impenetrabile nei confronti delle asserzioni del figlio perché le ritiene scortesie e inaccettabili per la sua scala di valori, e il figlio, una volta compreso che la madre non si è accorta, o non ha voluto accorgersi, della sua opinione, smetta di interpellarla in seguito: “Non ci parliamo perché ogni volta che non sono d'accordo con mia madre sembra che lei si dica: ‘so quello che stai dicendo ad alta voce, ma so che non è quello che pensi veramente dentro di te’, e poi comincia a dimenticare quello che ho appena detto” [trascrizione di una seduta di terapia congiunta in Watzlawick e al., 1967]. Allo stesso modo, una figlia si sentirà tradita e “ingannata” dalla madre che prima si è coalizzata con lei contro un padre violento e assente e poi si è riconciliata con lui lasciandola sola, e perciò ne squalificherà il ruolo rendendosi quanto più invisibile e impenetrabile a lei. Simile, ancora, è il caso dell'*istigazione*, in cui una madre spinge un figlio ad avere reazioni aggressive contro il padre per vendicarsi del marito; il figlio si sentirà usato per “gli sporchi giochi di coppia” dei genitori ed ergerà l'impenetrabilità a barriera di autoconservazione [Selvini Palazzoli e al., 1988].

III. IL PARADOSSO

Il *paradosso* si può definire come “una contraddizione che deriva dalla deduzione corretta da premesse coerenti” [Watzlawick e al., 1967]. Insomma qualcosa che “è sia contraddittorio che dimostrabile” [ivi]. Il tipo di paradosso che a noi interessa qui analizzare è il *paradosso pragmatico*: quello che genera una “paralisi dell'azione” attraverso mirate ingiunzioni o predizioni. Ad esempio, l'ingiunzione “Sii spontaneo!” [Watzlawick e al., 1967; Anolli, 2012] mette chi la riceve in una situazione insostenibile, perché deve essere di fatto disobbedita per essere obbedita. Allo stesso modo, il paradosso pragmatico è talvolta utilizzato nel Public Speaking per aumentare l'efficacia retorica di un discorso: se diciamo all'uditorio “Non pensate a un albero blu!”, nelle menti degli ascoltatori apparirà loro malgrado l'albero blu “incriminato”.

La comunicazione paradossale richiede che vi sia una relazione asimmetrica tra chi avanza l'ingiunzione e chi deve eseguirla (ed esempio ufficiale/soldato, genitori/figlio, principale/segretaria), e che chi deve eseguirla non possa sottrarsi all'incarico, uscendo fuori dallo schema e ribellandosi all'ingiunzione (è il caso della segretaria che deve scrivere correttamente "Chicago è una città popolosa e trisillaba", pena il licenziamento, riportato da Watzlawick e al. [1967]).

La comunicazione patologica che avviene in seno alle famiglie dei pazienti schizofrenici si costruisce su paradossi pragmatici:

- *Dovresti amarmi* (detto da una moglie schizofrenica a un marito in terapia di coppia): se uno ama l'altro per ordine o dovere, tale sentimento non è amore.

- *Voglio che tu mi domini* (nella situazione precedente): come fa il marito a dominare chi glielo ha comandato?

- *Fa quello che ti diciamo noi, ma di tua iniziativa* (detto dai genitori a un figlio schizofrenico adolescente), che significa: "se non obbedisci ci arrabbiamo con te, ma se obbedisci ci arrabbiamo con te ugualmente, perché non sei indipendente" [Watzlawick e al., 1967; Anolli, 2012].

Questa situazione vale anche per il cosiddetto "lavaggio del cervello" in cui il capo della setta radicalizzata ideologicamente richiede al convertito di pensarla come lui, non perché lui glielo chiede, ma perché il convertito medesimo è convinto della bontà dell'ideologia [Orsini, 2010]; non dissimilmente, nel romanzo 1984 di Orwell il torturatore dice al prigioniero "A noi non basta l'obbedienza negativa, né la più abietta sottomissione. Quando ti arrenderai a noi, sarà di tua spontanea volontà" [Orwell in Anolli, 2012].

Partendo da queste premesse, Bateson [1956] ha elaborato la **teoria del doppio legame**; che poi Watzlawick e al. [1967] hanno applicato alla comunicazione schizofrenica con l'intento di utilizzarla come terapia psichiatrica. Tale teoria prevede che:

- due o più persone sono coinvolte in una relazione emotivamente significativa (famiglia, coppia, prigionia, appartenenza a una setta, legame psicoterapeutico);

- in questo contesto, un membro invia a un altro membro un messaggio in cui asserisce qualcosa a livello di contenuto, fa seguire all'asserzione una considerazione che pertiene al livello di relazione, e questi elementi si escludono a vicenda, creando un paradosso;

- il destinatario non si può liberare dal paradosso.

Un esempio di *doppio legame terapeutico* è la paradossale *prescrizione del sintomo* [Watzlawick e al., 1967] in terapia psicologica: si tratta di convincere il paziente che, sforzandosi di manifestare i sintomi psicosomatici che dice di avere una sola volta al giorno e in un momento fisso e stabilito della propria giornata, in forma più acuta, tali sintomi miglioreranno. Se il paziente non riesce a “farsi venire” il sintomo nel momento stabilito, il terapeuta gli dice che si tratta comunque di un segno di guarigione, perché significa che il suo dolore nel resto della giornata non è poi così invalidante. Si veda anche l’incantevole (ma anche agghiacciante) quadretto dell’assurdo riportato da Greenburg [1964]: “Regala a tuo figlio Marvin due camice sportive. La prima volta che ne mette una, guardalo con tristezza e digli: ‘Quell’altra non ti piace?’ ”. Anche il genitore visibilmente arrabbiato che assicura al figlio di non esserlo, fa di lui un *doppio-legato*, che non sa più a quale livello di comunicazione (verbale o non verbale) prestare fede, poiché, qualunque egli scelga, “sbaglia”.

La teoria del doppio legame è stata notevolmente ridimensionata negli ultimi anni sul piano della sua efficacia nella terapia alla schizofrenia [Anolli, 2012]; rimane però un modello valido per analizzare il nascere e il perpetuarsi delle condizioni comunicative patologiche che costituiscono il “terreno di coltura” di disturbi mentali quali schizofrenia, psicosi, anoressia e depressione.

IV. LE PROFEZIE CHE SI AUTODETERMINANO

Una *profezia che si autodetermina* è “una supposizione o predizione che, per il solo fatto di essere stata pronunciata, fa realizzare l’avvenimento presunto, aspettato o predetto, confermando in tal modo la propria veridicità” [Watzlawick, a cura di, 1981]. Nel 1979, quando i giornali californiani batterono la notizia di un’immediata e drastica riduzione nell’erogazione di benzina, le pompe di benzina della California vennero prese d’assalto; in realtà, l’erogazione di benzina calò solo di poco, ma per alcuni giorni si avverò effettivamente una paralisi dei rifornimenti causata dall’ansia di tenere i serbatoi più pieni possibile. Come si vede, le *self-fulfilling prophecies* consistono nella paradossale inversione tra causa ed effetto: un avvenimento futuro produce degli effetti nel presente che fanno sì che quell’avvenimento (che prima era solo teoricamente

possibile) diventi realtà. Sono spesso *usate intenzionalmente*: come tecnica di trattativa diplomatica (si veda il caso della nomina da parte di Kissinger, nel 1974, del nuovo vicepresidente della Banca d'Israele), o, in ambiti culturali patriarcali, dai sensali di matrimonio che devono suscitare l'interesse dei due promessi, combinati dai genitori (dicendo a ciascuno che l'altro è innamorato di lui, i due finiscono per amarsi veramente) [ibidem].

Ma il concetto della *self-fulfilling prophecy* si applica anche ai disturbi della comunicazione interpersonale, in particolare all'*errata interpunzione della sequenza di eventi* (vedi cap. 1 parte I). La coppia di sposi dibatte in un conflitto del quale ciascuno ritiene l'altro responsabile: la realtà interpersonale a cui partecipano è la stessa, ma le sono ascritte due causalità diametralmente opposte. I due tipi di comportamento, che vengono visti soggettivamente come reazione al comportamento del partner, producono proprio in lui/lei l'atteggiamento indesiderato e giustificano il proprio; si tratta di due diverse profezie che si autodeterminano in un ciclo senza fine. L'individuo crede di reagire a un comportamento, e non di provocarlo: così, una persona che si è convinta di non piacere a nessuno, avrà un atteggiamento sospettoso, difensivo o aggressivo, ed è probabile che effettivamente finisca per non piacere [Watzlawick e al., 1967].

Il potere della convinzione che le cose stiano in un certo modo crea una realtà: non solo una realtà frutto di una superstizione (la "Voodoo Death" dell'indio che, avendo cacciato una gallina sacra, pensa di essere diventato "maledetto" e, cadendo nella disperazione, muore poche ore dopo), ma, sorprendentemente, anche una realtà scientifica. Lo psichiatra Rosenhan [1973] formula l'idea che, dato che non è posto discriminare in medicina tra chi è sano e chi è malato psichiatrico, tale discriminazione dipenda dalla convinzione che a un certo numero di sintomi consegua necessariamente l'etichetta di paziente psichiatrico, e, poiché esiste il nome della malattia, bisogna trovare per essa anche i malati. L'oncologo statunitense Carl Simonton, inoltre, afferma che "le misure terapeutiche adottate da un medico, e i farmaci da lui somministrati, sono altrettanto determinanti delle sue aspettative, previsioni e convinzioni: (...) il tasso di mortalità è più alto tra quelle persone che si preparano alla morte in modo maturo e disincantato rispetto a coloro che si aggrappano alla vita pensando di 'non potere' o 'non avere diritto' di morire" [in Watzlawick, a cura di, 1981]. A ulteriore esempio, Watzlawick menziona i placebo, quei preparati vuoti o inerti che assomigliano a

medicine, ma non hanno alcun principio attivo farmacologico al loro interno: essi “inspiegabilmente” non sono privi di effetto dal punto di vista pratico, perché è la disponibilità dei pazienti a credere nella loro efficacia a renderli efficaci. “La realtà inventata si trasforma nella realtà di fatto quando si crede nell’invenzione. (...) La scoperta che siamo noi stessi a creare la nostra realtà è una cacciata dal paradiso della presunta oggettività del reale.” [ibidem]

Capitolo 4

La comunicazione nelle istituzioni totali

I. ASYLUMS: VITA QUOTIDIANA NELLE ISTITUZIONI TOTALI

Secondo Goffman (si veda cap.1 parte I) l'interazione faccia a faccia è quello spazio sociale nel quale l'identità si costruisce, ma, come abbiamo visto, è anche il luogo in cui può venire distrutta. Se nella vita quotidiana sono rispettate regole convenzionali di interazione (*rituali*) che, nella maggior parte dei casi, permettono agli individui di proteggere il proprio "self" dagli attacchi altrui, esiste una tipologia di ambiente in cui questi rituali non sono più validi: le istituzioni totali. L'istituzione totale invalida e distrugge i rituali e i valori vigenti nel mondo esterno e li sostituisce con routine e gerarchie che valgono solo al suo interno. Formalizzando e irrigidendo l'interazione, sostiene Goffman, si ottengono la degradazione e la spersonalizzazione dell'individuo: cancellare le specificità è per l'organizzazione il mezzo più efficace per raggiungere i fini prefissati, di tipo terapeutico, scientifico o morale. Goffman osserva direttamente la realtà delle istituzioni totali in genere, e in particolare degli ospedali psichiatrici; lo scopo del saggio *Asylums* (che coincide con il nostro obiettivo a questo punto della trattazione) è fornire una descrizione sociologica delle pratiche di controllo e disumanizzazione attuate nelle principali istituzioni totali, da una parte, e le strategie di strenua resistenza per la protezione dell'identità realizzate dagli internati, dall'altra.

II. CARATTERISTICHE DELLE ISTITUZIONI TOTALI

Un'*istituzione totale* è "il luogo di residenza e di lavoro di gruppi di persone che, tagliate fuori dalla società per un lungo periodo di tempo, si trovano a dividere una situazione comune, trascorrendo parte della loro vita in un regime chiuso e formalmente amministrato" [Goffman, 1961, p. 29]. Ogni istituzione sociale nella quale si svolga una certa attività (negozi, uffici postali, case, fabbriche, clubs) "si impadronisce di parte del tempo e degli interessi di coloro che da essa dipendono" [ibidem, p. 33], ma quando

il carattere inglobante è tale da impedire ai membri la libera uscita da essa e gli scambi col mondo esterno, allora l'istituzione diventa "totale". Un'istituzione è totale se:

- Esistono barriere (fisiche) e regole ferree che determinano l'impossibilità di uscita nel mondo esterno e recludono i membri all'interno;
- Tutti gli aspetti della vita (mangiare, dormire, divertirsi, lavorare, ecc) si realizzano in uno stesso luogo e sotto un'unica autorità;
- Le attività giornaliere sono le stesse per tutti, per tutti decise da un'unica autorità e con ritmi prestabiliti;
- Le attività svolte sono rispondenti ai fini ufficiali dell'organizzazione (ad esempio rieducazione del condannato, guarigione, penitenza, efficienza, ecc) [ibidem].

Le istituzioni totali nella società moderna si dividono in cinque categorie:

- Le istituzioni nate a tutela di incapaci non pericolosi (orfani, anziani, ciechi, indigenti);
- Gli istituti a tutela di incapaci che, loro malgrado, sono considerati un pericolo per la comunità (ospedali psichiatrici e sanatori);
- Istituti che proteggono la società da coloro che sono considerati un pericolo intenzionale per essa (carceri, campi di prigionia, campi di concentramento);
- Istituzioni fortemente gerarchizzate e compartimentate, adibite a una particolare funzione sociale che ne giustifica la totalità (campi di lavoro, caserme militari, collegi);
- Istituzioni religiose per propria missione "isolate dal mondo" (abbazie, monasteri, conventi) [ibidem].

Nelle istituzioni totali c'è sempre una grande massa di internati e un piccolo gruppo di persone (*lo staff*) che controlla che ciascun internato svolga correttamente il suo compito. A differenza degli internati, lo staff non è isolato dal mondo, ma presta un servizio lavorativo giornaliero per otto ore, dopo il quale torna nel mondo esterno. Il destino dell'internato è nelle mani dello staff; la mobilità sociale tra le due classi è praticamente assente, e anche la comunicazione tra un gruppo e l'altro è quasi inesistente, subordinata a regole e stili comunicativi precisi, e sovente "a senso unico" (l'internato deve compiacere lo staff). Risultato di ciò è che lo staff giudica spesso gli internati non degni di fiducia, malevoli e diffidenti, mentre gli internati considerano lo

staff ingiusto e spregevole. Lo staff si sente umanamente e moralmente superiore, mentre gli internati vengono sistematicamente educati a sentirsi inferiori e colpevoli. Oltre alla frattura staff-internati, vi è anche il problema del *lavoro*. Esso potrebbe essere tanto limitato e leggero, che gli internati si annoiano enormemente. E' ciò che avviene negli ospedali psichiatrici, nei quali non c'è sostanzialmente nulla da fare fuorché passeggiare dalla propria camera al corridoio del proprio reparto, o da un reparto all'altro dell'ospedale. I piccoli servizi che sono richiesti ai malati (buttare la spazzatura del reparto, tenere pulito il cortile, servire a mensa) sono a titolo gratuito. Mendicare, organizzare baratti e traffici illegali di sigarette, matite o caramelle, "lavorarsi qualcuno" (cioè diventare amico dell'internato più anziano o del membro di più basso grado dello staff per ottenerne denaro) diventano così i passatempi preferiti dei malati, che ben presto perdono la concezione comune di "lavoro" esistente nel mondo esterno e disimparano a lavorare nel senso propriamente detto. I membri dello staff, interpretando tali comportamenti secondo i parametri civili del lavoro per un guadagno economico, tendono a vedervi sintomi di malattia mentale, convincendosi che i ricoverati sono malati. Dove invece viene richiesto un orario di lavoro superiore a quello di una giornata lavorativa normale (ad esempio in un campo di lavoro o in un centro di addestramento militare), esso viene ottenuto non tramite una promessa di guadagno, ma attraverso la paura di una punizione fisica.

Le istituzioni totali sono *incompatibili* anche con un'altra istituzione cardine della società: la *famiglia*. Collegi, monasteri, carceri, campi di lavoro, di prigionia e di sterminio prevedono una rigida separazione tra sessi che rompe irrimediabilmente i rapporti familiari precedenti e impedisce di crearli. Negli ospedali psichiatrici promiscue relazioni di coppia tra internati sono sovente tollerate sia dagli altri internati che dallo staff, ma sono comunque impedita la formalizzazione di queste unioni e la procreazione.

III. IL MONDO DELL'INTERNATO

Nel momento in cui entra nell'istituzione totale, la *recluta* [Goffman, 1961] proviene da una serie di esperienze che hanno costituito la sua immagine di sé nella società civile, e conosce un certo numero di modalità per resistere ai tentativi di squalificazione della

sua identità. Lo scopo dell'istituzione è demolire per gradi quella concezione del sé, per costruirne un'altra non dissimile a quella degli altri internati e compatibile con gli scopi dell'organizzazione. La carriera morale del neo-internato, che ne farà un membro perfetto dell'organizzazione, differisce a seconda che il "reclutamento" sia volontario, semivolontario o coatto. Nel caso di entrata volontaria nell'istituzione totale (in caserma o in convento), si è già realizzato un graduale allontanamento dalla società civile precedentemente all'entrata; la disposizione ideologica o la fede religiosa renderanno più facile l'aderenza dell'adepto agli scopi dell'organizzazione, alla quale sarà sufficiente indirizzare i nuovi membri verso coerenti modelli di comportamento e, sovente, scegliere i candidati più adatti. Il detenuto e colui che è sospettato avere un disturbo psichiatrico entrano nell'istituzione totale contro la propria volontà, per segnalazione altrui, su indicazione dei medici che hanno eseguito la prima diagnosi o in seguito a un processo che ne ha provato la colpevolezza. Entrambi, al momento dell'entrata nell'istituzione totale, subiscono la *perdita di molti diritti di cittadinanza*: perderanno il proprio nome, non potranno più votare, ricevere un testamento, firmare assegni, contestare divorzi o avviare pratiche d'adozione; inoltre, l'esperienza in carcere o nell'ospedale psichiatrico sarà ineliminabile elemento di pregiudizio sociale quando ne usciranno.

Il secondo passo verso la perdita del sé è costituito da *procedure di ammissione standardizzate*: "fotografare, assegnare il numero, lavare, consegnare i propri vestiti all'organizzazione e farsene dare di nuovi uguali a quelli degli altri, tagliare i capelli, istruire sulle regole, assegnare l'alloggio" [ibidem]. Il neo internato è così diventato "a colpo d'occhio" un nuovo ingranaggio dell'organizzazione, per lo staff è un semplice oggetto di lavoro schedato e codificato.

Nel caso in cui l'internato non sia collaborativo, cada in catatonia, si manifesti aggressivo o violento e violi, nei suoi primi giorni, le regole per sfregio o per vendetta contro la spoliatura identitaria, sarà sottoposto al "*test dell'obbedienza*": riceverà una punizione che andrà aumentando finché desisterà, umiliandosi pubblicamente [ibidem]. Goffman racconta come negli ospedali psichiatrici fosse comune che i pazienti si picchiassero tra loro o picchiassero un membro dello staff che non rispondeva alle loro domande o si era rivelato ingiusto nel distribuire benefici; tuttavia, il mancato rispetto della più elementare norma di convivenza veniva interpretato dallo staff come collegato

alla malattia mentale (“il malato mentale picchia senza motivo”), e il paziente veniva isolato nella sua camera, legato con la camicia di forza o peggio, sottoposto a elettroshock o a lobotomia finché non cessava di essere un pericolo per la propria e altrui incolumità. Viene instaurato un *sistema di punizioni e privilegi* per cui l’ottenimento di favori anche minimi (ed esempio, poter bere un caffè nel corridoio del proprio reparto) diventa il centro delle attenzioni dell’internato, che pensa tutto il giorno a come ottenerli. Il risultato di questo meccanismo è “che si ottiene subordinazione e collaborazione da persone che avrebbero tutte le buone ragioni per non collaborare” [Goffman, 1969].

Carcerato e malato mentale vengono poi *spogliati dei loro effetti personali*: non è possibile tenere con sé denaro o riceverne dalla famiglia; la posta viene preventivamente aperta e letta; il cucchiaio, lo spazzolino e il dentifricio devono essere uguali per tutti; è necessario mendicare all’internato “anziano” o a un membro dello staff piccoli oggetti o privilegi come una rivista, una matita, un accendino, un po’ di carta igienica, un bicchier d’acqua o il permesso di fare una telefonata. I pochi effetti personali non sono mai percepiti come “al sicuro” da eventuali furti, e vengono quindi nascosti in angoli della stanza, sotto i letti, nei buchi dei muri, o portati costantemente addosso.

Specie nelle carceri, staff e internati “anziani” si prendono gioco del nuovo arrivato aggredendolo verbalmente, beffandolo, canzonandolo, obbligandolo a espressioni e *comportamenti di deferenza* nei loro confronti; il “nuovo” può solo subire queste umiliazioni, e se prova a ribellarsi rischia di essere punito non solo dallo staff, ma anche dai suoi stessi compagni. Un’altra forma di mortificazione è *l’esposizione contaminante*: “la frontiera che l’individuo edifica tra ciò che è e ciò che lo circonda è invasa” [Goffman, 1961, p.53]. Se nelle carceri è comune la forzata sottomissione sessuale, negli ospedali psichiatrici non esiste privacy: durante le visite mediche il malato è obbligato a denudarsi davanti a uno staff di ambo i sessi. Si può essere costretti, per esempio, a dormire in dormitori collettivi, a servirsi di gabinetti sporchi e senza porte, a prendere medicine e fare iniezioni contro la propria volontà. Riuscire a rivendicare un pezzetto di panca o una sedia dove sedersi come “propri” è un privilegio che i pochi fortunati rivendicano con le unghie e con i denti; il termosifone “marcato” con i propri effetti personali è chiaro segno che quel termosifone è sedia e ripostiglio

solo per quella persona; le stanze più lontane dal controllo dello staff sono le più usate dai malati per dedicarsi alle attività che non gradiscono mostrare agli altri. L'abitudine di mescolare, negli ospedali e nelle prigioni, gli appartenenti a diverse etnie o gruppi d'età aumenta la concezione di esposizione contaminate del sé e dei propri effetti personali a compagni indesiderati.

In definitiva, l'internato perde l'autodeterminazione, l'autonomia e la libertà d'azione tipiche delle persone adulte; alcuni agi, emanazione del sé dell'individuo, come un cibo mangiabile, un letto morbido e la tranquillità durante la notte, sono spesso negati. Negli ospedali psichiatrici le affermazioni fatte dall'internato sono squalificate a sintomi di malattia, per cui le richieste non sempre sono prese in considerazione. Lo staff stesso limita il più possibile i contatti con i malati per pregiudizio e paura di essere "contagiato" dalla malattia psichiatrica. La mortificazione e il restringimento del sé implicano una condizione di stress e malessere psichico tale che Rosenhan, nel suo saggio "Essere sani in posti insani" [in Watzalwick, a cura di, 1981], propone provocatoriamente l'ipotesi che il malato mentale non sia tale a prescindere, ma diventi tale nel momento in cui viene internato nell'ospedale psichiatrico e sottoposto ai trattamenti disumanizzanti in uso negli anni in cui scriveva. A questo proposito, aveva condotto un esperimento per cui alcuni volontari sani dovevano introdursi in diversi ospedali psichiatrici, in un primo momento fingendosi malati, poi dicendosi espressamente "guariti". Il risultato a cui pervenne fu che l' "etichetta psichiatrica di malattia mentale", una volta apposta, è impossibile da togliere: persone sane che si comportavano all'interno dell'ospedale come si sarebbero comportate al di fuori di esso, venivano considerate dallo staff malate, o "eccessivamente mansuete" solo perché "se si trovavano lì, ci doveva essere un buon motivo" [ibidem].

IV. MECCANISMI DI DIFESA DALLA PERDITA DEL SE'

L'internato, pur di adattarsi alla vita quotidiana nell'istituzione totale, adotta, nel corso della sua *carriera morale* stratagemmi di salvaguardia del sé:

- Prima comune reazione è il *ritiro dalla situazione*: l'internato riduce il proprio coinvolgimento al punto da non prestare attenzione a nulla e badare a stento alle esigenze del proprio corpo. Considera sprecato e inutile il tempo della propria

vita trascorso nell'istituto. Questo comportamento è conosciuto in psichiatria come *regressione*.

- Superata la fase regressiva, l'internato attua *meccanismi di rimozione* sulle proprie condizioni attuali e sulle cause che l'hanno portato a fare quella fine. Elabora altresì un racconto sostitutivo che giustifichi la sua condizione e che al contempo non lo faccia vergognare o sentire in colpa.
- L'internato inizia a *conversare* con i compagni in un gergo che designa particolari eventi dell'istituto; comunicando tra loro, gli internati vengono a conoscenza di fatti e storie riguardanti l'istituto, di informazioni sullo staff, di situazioni simili alla loro. In base ai dati di cui ora dispone, il neo-internato tenta di recitare il ruolo del perfetto ricoverato o carcerato.
- Per manifestare il proprio risentimento, l'internato adotta la *linea intransigente*: manifesta il suo rifiuto di collaborare col personale facendo *azioni di disturbo* (quali tentativi di fuga, impegno in attività proibite, ubriachezza, organizzazione di sabotaggi), pur sapendo che, se verrà scoperto, sarà punito.
- Talvolta lo staff consente a qualche internato un'azione proibita ma non grave, chiudendo un occhio su di essa: il "riuscire a farcela" provoca un *adattamento secondario* che costituisce, per la psiche del condannato, l'illusione di avere ancora un qualche controllo su di sé e una certa possibilità di pianificare le proprie azioni. Un altro tipo di adattamento secondario è il processo di *fraternizzazione* tra gli internati e il rifiuto dello staff.
- La *colonizzazione* è quell'esistenza stabile e relativamente felice che l'internato si crea dopo un certo tempo, quando, nella sua mente, il mondo esterno si è trasformato nella leggendaria speranza di un'uscita dall'istituzione. L'internato si accontenta di massimizzare le opportunità e le soddisfazioni che la sua condizione può offrire.
- *Prendersela con calma* è un insieme di conversazione, colonizzazione e senso di lealtà al gruppo, ed è l'atteggiamento che garantisce maggiore possibilità di sopravvivenza dell'immagine di sé all'interno dell'organizzazione.

Goffman [1969] precisa come ad alcuni individui, che provengono da condizioni personali estremamente disagiate, non occorrono particolari schemi di adattamento: è il caso di coloro che, avendo passato la loro vita in orfanotrofi, sanatori e riformatori

vedono la prigione o l'ospedale psichiatrico semplicemente come un'altra istituzione totale a cui si possono applicare le regole e le difese apprese in precedenza.

V. IL “MONDO INTERNO” E IL “MONDO ESTERNO”: IL PARADOSSO DELLE ISTITUZIONI TOTALI

Spesso le istituzioni totali si propongono esplicitamente come aventi una funzione riabilitante: il loro scopo, per l'opinione pubblica che le guarda dall'esterno, è quello di aiutare la reintegrazione, ad esempio, dell'ex malato mentale o dell'ex carcerato nella società civile, affinché rioccupi il posto che occupava prima o trovi una sua collocazione non delinquenziale. La realtà, però, è ben diversa. Innanzitutto perché nel “mondo esterno” esistono forme di stigmatizzazione e pregiudizio che limitano la libertà e l'autodeterminazione dell'individuo, al quale rimane per sempre l'“etichetta” di deviante appostagli all'interno dell'organizzazione. Ma non basta: nel “mondo interno” dell'istituzione totale, lontano dallo sguardo del pubblico, lo scopo realmente perseguito è l'obbedienza e la subordinazione, è il tener segregati degli “esseri inferiori” devianti, perché potenzialmente pericolosi. Così l'ex internato rischia “di precipitare dalla sommità di un piccolo mondo, al fondo di un mondo più grande” [Goffman, 1961] nel quale ha suo malgrado disimparato a vivere e che gli riserverà un'accoglienza gelida. “Ce la farò là fuori?": questa domanda produce in chi sta per uscire del carcere o dall'ospedale psichiatrico ansia e preoccupazione, nel momento in cui si rende conto che non potrà più essere l'individuo che era prima del carcere o del ricovero. Così non è inusuale che malati mentali o carcerati, a ridosso della data di uscita, combinino qualche guaio pur di essere trattenuti.

Asylums apre spunti di riflessione non solo sulla condizione dei malati psichiatrici, che, grazie a interventi legislativi come la legge Basaglia (n. 180, 1978) è oggi, in Italia, migliore rispetto al passato per diversi aspetti medici e pratici, ma interpella anche le conseguenze di ogni tipo di esclusione repressiva messe in atto dalla società contemporanea, in campo penale per cominciare (si pensi alla situazione delle carceri, ma anche alla detenzione degli immigrati clandestini nei cosiddetti “centri di prima accoglienza”). Si potrebbe obiettare che in molti casi l'emarginazione dei “diversi” e degli “infami” [Foucault, 2000] non è più coatta: non solo non esistono più gli ospedali

psichiatrici propriamente detti, ma sono state anche chiuse le scuole speciali per disabili fisici e psichici, che vengono inseriti nelle classi normali; sono state predisposte case famiglia per l'accoglienza degli indigenti e pratiche di affidamento e adozione in sostituzione di orfanatrofi, ai tossicodipendenti non si prospetta più il carcere ma comunità di recupero e attività socialmente utili.

Ma anche laddove l'isolamento degli "anormali" non è più coatto, continuano ad esistere pratiche di emarginazione (che secondo Foucault [2000] si rendono sempre più subdole e striscianti di pari passo con lo sviluppo di scienze umane come medicina, criminologia e biologia), attuate da parte delle istituzioni sociali, in forza del proprio potere di controllo, su alcuni di gruppi di "esclusi". Si pensi, a titolo di esempio, ai diritti matrimoniali ancora negati, in Italia, agli omosessuali, ai diritti di accesso degli invalidi in luoghi e su mezzi pubblici smentiti nei fatti dalle barriere architettoniche o alla condizione di precarietà a cui sono costretti da un "buco" legislativo i figli di immigrati nati in Italia prima dei 18 anni d'età.

NON E' UNA CONCLUSIONE: COME I POLITICI GUADAGNANO CONSENSO

Spesso molti dettagli rilevanti del linguaggio verbale e non verbale sembrano sfuggirci; tuttavia, se qualcuno ce li fa notare, ponendoli in relazione al contesto e al fine comunicativo, la loro funzione ci diventa essenziale, palese. Nella comunicazione, insomma, niente è come sembra al primo sguardo: ben lo sanno i consulenti d'immagine e gli spin doctors dei politici. Ogni apparizione pubblica, da una conferenza stampa a una pesca di beneficenza, da un discorso d'insediamento a una cerimonia di inaugurazione, è studiata e preparata fin nei minimi dettagli, quasi si trattasse di una scena teatrale, affinché agli spettatori giunga il messaggio che l'uomo politico vuole lanciare.

Ma se ritagliare un discorso addosso ad un leader o a un candidato così come farebbe il sarto con un vestito è un'attività ormai di routine e di efficacia quasi sempre garantita, non è altrettanto scontato pianificare preventivamente per lui i comportamenti da tenere durante incontri, dibattiti, meeting internazionali. Questo perché la relazione interpersonale introduce innanzitutto l'elemento della diretta reazione altrui alle proprie parole e ai propri gesti, e tale reazione non sempre può essere prevista in anticipo. La semplice stretta di mano di rito tra due leader politici può determinare uno svantaggio inatteso per uno e un vantaggio straordinario per l'altro.

Quando due leader si dispongono fianco a fianco per le foto, cercano di apparire il più possibile simili per dimensione fisica e dress code. Tuttavia, colui che, nello scatto fotografico, si troverà a sinistra, risulterà dominante rispetto all'altro: da quella posizione, infatti, sarà più facile per lui appoggiare dall'alto la sua mano su quella dell'altro, mettendolo "sotto". Chiaro esempio di ciò è la stretta di mano tra Kennedy e Nixon nel 1960, prima del loro ultimo dibattito televisivo della campagna elettorale. Kennedy stringe la mano a Nixon da sinistra e dall'alto; da quel momento, per i media e per gli spettatori, il nuovo presidente è lui.

Un altro rischio al quale la relazione interpersonale espone è il fatto che la presenza del proprio avversario o di un altro leader odiato o temuto può rompere la facciata di mitezza e apertura al dialogo, scatenando un body language di chiusura, aggressività e

indisponibilità incongruente col significato delle parole pronunciate. E' il caso di un incontro tra il presidente degli Stati Uniti Obama e il Premier Israeliano Netanyahu nel 2011: le tensioni presenti in quel momento tra gli Usa e il suo alleato in Medio Oriente, causate dalla creazione di nuovi insediamenti a Gaza e in Cisgiordania, si riflettono sulla relazione, solo all'apparenza amichevole, tra i due leader: Obama invita alla cooperazione e alla pace a gambe incrociate, mani richiuse a coppa e braccia ritratte contro il corpo; Netanyahu ringrazia Obama per la visita sfregandosi le mani sulle gambe quasi fosse impaziente di andarsene e "togliersi il pensiero". Il risultato immediato dell'incontro è una forte condanna dei *kibbutz* israeliani da parte dell'opinione pubblica americana, di solito più tollerante verso i "colpi di mano" di Israele.

All'inizio del film "Le Idi di Marzo" (2011), Stephen Meyers, il giovane addetto stampa del candidato democratico alle Primarie USA Mike Morris, si reca con largo anticipo nella sala dove si terrà il dibattito contro il candidato repubblicano per controllare che Morris appaia al meglio davanti al pubblico e alle telecamere. Sapendo che il proprio candidato è più basso del *competitor* dell'altro schieramento, Meyers predispone un gradino, orienta il podio e lo aggiusta in modo che la distanza tra podio e microfono sia pari a quella di cui il candidato repubblicano può beneficiare. Inoltre, insiste per un'illuminazione meno intensa e dice agli addetti alle riprese di inquadrare il più possibile dal basso verso l'alto, per aumentare l'imponenza, e quindi l'effetto di autorevolezza, della figura del politico. Dice infine a Morris di mantenere una gestualità libera e lanciare i suoi messaggi dritti in camera, in modo che ogni telespettatore sia coinvolto. Questi espedienti funzionano: dopo il dibattito, l'elettorato vede in Morris "un rinnovato stile di leadership", e sarà lui a vincere le elezioni. Non si tratta dello zelo di un collaboratore esperto di comunicazione: è la politica, bellezza!

In genere, mostrarsi disinvolti nei meeting politici e davanti ai media rafforza la fiducia dei cittadini nei confronti del leader politico. Una brillante eccezione è l'ex Primo Ministro italiano Mario Monti: egli, soprattutto all'inizio del proprio mandato, si è mostrato impacciato, lento e ben poco fluido sia nella comunicazione interpersonale che nei discorsi pubblici. Il suo atteggiamento freddo, distaccato e oltremodo composto, in confronto alla gestualità, alla solarità e all'ilarità tipicamente mediterranea che caratterizza sia la società civile che la politica del nostro Paese, ha tuttavia ricevuto

l'apprezzamento di molti politici europei, in primis del Cancelliere tedesco Angela Merkel. Sapendo di essere poco abile nell'utilizzo del body language, Monti ha sempre compensato questa mancanza con una caustica appropriatezza lessicale e un registro linguistico elevato; ciò lo ha progressivamente disallineato sia dall'immagine, diffusa nella comunità internazionale, del tipico politico italiano chiacchierone e dalla battuta facile, sia dalla gestione ad hoc e personalistica della comunicazione politica che aveva caratterizzato la Seconda Repubblica. Da "robot" e "alieno", come lo definivano impietosamente i comici italiani nei primi mesi di incarico, Monti ha finito per incarnare il prototipo del "Tecnico" prestatato alla politica, che ha aperto la strada ai "Saggi" e ai "Facilitatori" che recentemente hanno traghettato l'Italia fuori dal pantano elettorale; le sue manovre si sono aggiudicate il rispetto degli italiani pur in una spinosa condizione di crisi economica.

La lezione che ne possiamo trarre è che i cittadini non sono tanto colpiti e interessati da ciò che il politico dice nei dibattiti elettorali o in visita internazionale, ma da come lo dice: gli elettori attribuiscono il proprio voto e il proprio consenso a chi mostra maggiori qualità di leadership e sembra più credibile.

BIBLIOGRAFIA

- ANOLLI, L. [2002a] (a cura di), *Psicologia della comunicazione*, Bologna, Il Mulino
- [2003], *Mentire*, Bologna, Il Mulino.
 - [2004], *Psicologia della cultura*, Bologna, Il Mulino.
 - [2009], *La seduzione*, Roma- Bari, Laterza.
 - [2011], *La sfida della mente multiculturale. Nuove forme di convivenza*, Milano, Cortina.
 - [2012], *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, Bologna, Il Mulino.
- ANOLLI, L. e CICERI, R. [2000], *La voce delle emozioni*, Milano, Angeli.
- ANOLLI, L., CICERI, R., INFANTINO, M. G. [2000], *Le voci dell'ironia. Analisi dei profili acustici della comunicazione ironica*, in «Giornale Italiano di Psicologia», 27, pp. 719-756.
- ANOLLI, L. e MANTOVANI, F. [2011], *Come funziona la nostra mente. Apprendimento, simulazione e Serious Games*, Bologna, Il Mulino.
- ANOLLI, L. e UGAZIO, V. [1984], *Per un'analisi della dinamica psicologica della relazione di potere*, in A. Quadrio Aristarchi (a cura di), *Questioni di psicologia politica*, Milano, Giuffrè, pp. 401-445.
- ANOLLI, L. e ZURLONI, V. [2008], *Standard lies within everyday conversation*, in «Gestalt Theory», 30, pp. 233-240.
- ARGYLE, M. [1975], *Bodily Communication*, London, Methuen; trad. it. *Il corpo e il suo linguaggio*, Bologna, Zanichelli, 1992.
- BATES, E., CAMAIONI, L. VOLTERRA, V. [1975], *The Acquisition of Performatives prior to Speech*, in "Merril Palmer Quarterly"; trad. it. in L. Camaioni (a cura di), *Sviluppo del linguaggio e dell'interazione sociale*, Bologna, Il Mulino, 1978.
- BATESON, G. [1972], *Steps to an Ecology of mind*, San Francisco, Chandler.
- [1973], *Steps to an Ecology of mind*, Paladin Books, Winnipeg; trad. It. *Verso un'ecologia della mente*, , Milano, Adelphi, 1976.
- BATESON, G., JACKSON, D., HALEY, J. [1956], *Toward a Theory of Schizophrenia*, in "Behavioural Science", 1. pp. 251-64.
- BAUDRILLARD, J. [1979], *De la séduction*, Paris, Galilée; trad. it. *Della seduzione*, Milano, SE, 1997.
- BERKO-GLEASON, J. [1973], *Code switching in Children's Language*, in T.E Moore (a cura di), *Cognitive Development and the Acquisition of Language*, Academic Press, New York; trad. it. in M.S. Barbieri (a cura di), *Gli inizi del linguaggio: aspetti comunicativi e cognitivi*, Firenze, La Nuova Italia, 1977.
- BLAKAR, R. [1980], *Psychopathology and Familial Communication*, in M. Brenner (a cura di), *The Structure of Action*, Oxford, Blackwell.
- BRYANT, G.A. e HASELTON, M. G. [2009], *Vocal clues of ovulation in human females*, in «Biology Letters», 5, pp. 12-15.

- CHOMSKY, N. [1965], *Aspects of the Theory of Syntax*, Cambridge, MA, MIT Press; trad. it. *Aspetti della teoria della sintassi*, in “Saggi linguistici”, vol. 2, Torino, Boringhieri, 1979.
- [1988], *Language and Problems of Knowledge: The Managua Lectures*, Cambridge, MA, MIT Press; trad. it. *Linguaggio e problemi della conoscenza*, Bologna, Il Mulino, 1991.
- CONAN DOYLE, A. [1982], *The adventures of Sherlock Holmes*, in “Strand Magazine”, London.
- CRAGO, M. B. [1992], *Communicative interaction and second language acquisition: An Inuit example*, in «TESOL Quarterly», 26, pp. 487-505.
- DAL LAGO, A. [1968], *Prefazione all’edizione italiana di Asylums di E. Goffman*, Einaudi, Torino, 1968.
- DARWIN, C. [1872], *The Expression of the Emotions in Man and Animals*; trad. it. *L’espressione delle emozioni nell’uomo e negli animali*, Torino, Boringhieri, 2001.
- DECKERS, L. e BUTTRAM, R. T. [1990], *Humor as a response to incongruities within or between schemata*, in «Humor», 3, pp. 53-64.
- EKMAN, P. [1972], *Universals and cultural differences in facial expressions of emotion*, in J.K. Cole (a cura di), *Nebraska Symposium on Motivation 1971*, Lincoln, NE, University of Nebraska Press, pp. 207-283.
- [1992], *An argument for basic emotions*, in «Cognition and Emotion», 6, pp. 169-200.
- EKMAN, P. e FRIESEN, W.V [1975], *Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions from Facial Clues*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall; trad. it. *Giù la maschera. Come riconoscere le emozioni dall’espressione del viso*, Firenze, Giunti, 1993.
- EKMAN, P., SORENSON, R.E., FRIESEN, W.V. [1969], *Pan-cultural elements in facial displays of emotion*, in «Science», 164, pp. 86-89.
- FOUCAULT, M. [1972], *L’ordine del discorso*, Torino, Einaudi.
- [2000], *Gli anormali. Corso al Collège de France 1974-1975*, Milano, Feltrinelli.
- FRASER, C. [1978] *Communication in Interaction*, in H. Tajfel e C. Fraser (a cura di), *Introducing Social Psychology*, Harmondsworth, Penguin, trad. it. *Introduzione alla psicologia sociale*, Bologna, Il Mulino, 1979.
- [1984]. *Attitudes and social representations*, in R.M. Farr e S. Moscovici (a cura di) *Social Representations*, Cambridge, Cambridge University Press.
- GARDNER, P.M. [2000], *Bicultural Versatility as a Frontier Adaptation among Paliyan Foragers of South India*, Lewiston, NY, Mellen.

GEERTZ, C. [1973], *The Interpretation of Cultures*, New York, Basic Books; trad. it. *Interpretazione di culture*, Bologna, Il Mulino, 1998.

GIACCARDI, C. [2005], *La comunicazione interculturale*, Bologna, Il Mulino.

GOFFMAN, E. [1959], *The Presentation of Self in Everyday Life*, Anchor Books, New York; trad. it. *La vita quotidiana come rappresentazione*, Il Mulino, 1969.

- [1961], *Asylums. Essays on the social situation of mental patients and other inmates*, Anchor Books, New York; trad. it. *Asylums. Le istituzioni totali: i meccanismi dell'esclusione e della violenza*, Torino, Einaudi, 1968.

- [1963a], *Behavior in Public Places: Notes on the Social Organization of Gatherings*, Anchor Books, New York; trad. it. *Il comportamento in pubblico. L'interazione sociale nei luoghi di riunione*, collana «Edizioni di Comunità», Einaudi, Torino, 2002.

- [1963b], *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*, Eglewood Cliffs, NJ Prentice Hall; trad. it. *Stigma*, Verona, Ombre Corte, 2003.

- [1969], *Strategic Interaction*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia; trad. it. *L'interazione strategica*, Il Mulino, Bologna, 1988.

- [1974], *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*, New York, Harper & Row; trad. it. *Frame Analysis. L'organizzazione dell'esperienza*, Roma, Armando, 2001.

- [1983], *Interaction Order*, in "American Sociological Review"; trad. it. *L'ordine dell'interazione*, in Bovone, Rovati, 1992.

GRAMMER, K. [1990], *Strangers meet: Laughter and nonverbal signs of interest in opposite-sex-encounters*, in «Journal of Nonverbal Behavior», 14, pp. 209-236.

GREENBURG, D. [1964], *How to be a Jewish mother*, Los Angeles, Prince Stern-Sloan.

GRICE H.P. [1975], *Logic and conversation*, in P. Cole e J.L. Morgan (a cura di), *Syntax and Semantics*, vol. 3, New York, Academic, pp. 41-58; trad. it. in M. Sbisà (a cura di), *Gli atti linguistici*, Milano, Feltrinelli, 1978.

HALL, E. T. [1959], *The Silent Language*, New York, Doubleday.

- [1966], *The hidden dimension*, New York, Doubleday; trad. it. *La dimensione nascosta*, Milano, Bompiani, 2001.

HYMES, D. [1972], *Foundations in Sociolinguistic*, London, Tavistock; trad. it. *Fondamenti di sociolinguistica*, Bologna, Zanichelli, 1981.

HUGHES, S.M, HARRISON M.A e GALLUP G.G. [2007], *Sex differences in romantic kissing among college students: An evolutionary perspective*, in «Evolutionary Psychology», 5, pp. 612- 631.

KATZ, E. e LAZARFELD, P. [1955], *Personal Influence: The Part Played by People in the Flow of Mass Communications*, New York, Free Press; trad. it. *L'influenza personale nelle comunicazioni di massa*, Torino, ERI, 1968

- LAING, R. [1961], *The Self and Others. Further Studies in sanity and Madness*, London, Tavistock; trad. it. *Io e gli altri*, Firenze, Sansoni, 1969.
- LAVER, J. e TRUDGILL, [1982], *Phonetic and Linguistic Markers in Speech*, Cambridge, Cambridge University Press.
- LE GUERER, A. [1998], *Les pouvoirs de l'odeur*, Paris, Jacob; trad. It. *I poteri dell'odore*, Torino, Bollati Boringhieri, 2004.
- MAHL, G. F. e SCHULZE, G. [1964] *Psychological Research in the Extralinguistic Area*, The Hague, Mouton; trad. it. *Paralinguistica e cinesica*, Milano, Bompiani, 1970.
- MARCUSE, H., [1964], *L'uomo a una dimensione*, Torino, Einaudi.
- MEAD, G. H. [1952], *Mind, Self and Society*, Chicago, University of Chicago Press; trad. it. *Mente, sè e società*, Firenze, Giunti Barbera, 1972.
- MEHRABIAN, A. [1972], *Nonverbal Communication*, in J. Cole (a cura di), *Nebraska Symposium on Motivation 1971*, Lincoln, Nebraska University Press.
- ORSINI, A. [2010], *Anatomia delle Brigate Rosse. Le radici del terrorismo rivoluzionario*, Soveria Mannelli, Rubbettino.
- PACCAGNELLA, L. [2004], *Sociologia della comunicazione*, Bologna, Il Mulino.
- PEASE, A. [2004], *The definitive Book of Body Language*, Buderim, Pease International.
- RENNINGER, L.A., WADE, T.J. e GRAMMER, K. [2004], *Getting the female glance: Patterns and consequence of male nonverbal behavior in courtship contexts*, in «Evolution & Human Behavior», 25, pp. 416-431.
- RICCI BITTI, P. E e ZANI, B. [1983], *La comunicazione come processo sociale*, Bologna, Il Mulino.
- ROGER, E.M. e STEINFATT, T.M. [1999], *Intercultural Communication*, Prospect Heights, Waveland Press.
- ROSENHAN, D.L. [1973], *Essere sani in posti insani*, pubblicato su "Science", e poi in Watzlawick, P., *La realtà inventata*, Milano, Feltrinelli, 1988.
- SAPIR, E. [1921], *Language*, New York, Harcourt, Brace & Co.; trad. it. *Il linguaggio*, Torino, Einaudi, 1969.
- SARBIN, T.R E HARDYCK, C.D. [1965], *Contribution to Role-Taking Theory: Role Perception on the Basis of Postural Clues*, manoscritto inedito.

- SELVINI PALAZZOLI, M., CIRILLO, S., SELVINI, M., SORRENTINO, A.M. [1988], *I giochi psicotici nella famiglia*, Milano, Cortina.
- SHANNON, C.E. [1948], *A Mathematical Theory of Communication*, New York, American Telephone and Telegraph Co.
- SIMMEL, G. [1908] *Soziologie*, Leipzig, Dunker & Humbolt; trad. it. *Excursus sulla sociologia dei sensi*, Torino, Edizioni Comunità, 1998.
- SIMON, H.A. [1982], *Theories of bounded rationality*, in H.A. Simon (a cura di), *Models of Bounded Rationality: Behavioral Economics and Business Organization*, Cambridge, MA, MIT Press, pp. 408-423; trad. it. *Scienza economica e comportamento umano*, Torino, Comunità, 2000.
- SLUZKI, C.E., BEAVIN, J., TARNOPOLSKY, A. e VERÓN, E. [1967], *Transactional disqualification: Research on the double bind*, in «Archives of General Psychiatry», 16, pp. 494-504.
- SORICE, M. [2009], *Sociologia dei mass media*, Roma, Carocci Editore.
- VRIJ, A. [2008], *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities*, Chichester, Wiley.
- WATZLAWICK, P. [1981], *Le profezie che si autodeterminano*, in Watzlawick, P. (a cura di), *Die Erfundene Wirklichkeit*, Piper & Co, Munchen; trad. it. *La realtà inventata*, Milano, Feltrinelli, 1988.
- WATZLAWICK, P., BEAVIN J.H. e JACKSON, D.D. [1967], *Pragmatic of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*, New York, Norton; trad. it. *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Roma, Astrolabio, 1971.
- ZUANELLI SONINO, E. [1981], *La competenza comunicativa*, Torino, Boringhieri.