



**Università degli Studi di Padova**

Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata

**CORSO DI LAUREA IN COMUNICAZIONE**

**Oltre le parole:  
la dimensione non verbale nelle chat online**

Relatore:  
Prof. Paolo Magaudda

Laureando:  
Salin Daniele  
Matricola n. 1225957

ANNO ACCADEMICO 2021-2022



*Ai miei genitori,  
per il sostegno, la motivazione  
e l'appoggio ricevuto.*

*Ai miei più cari amici,  
presenza preziosa  
come una seconda famiglia.*

*E ai miei compagni di corso  
che hanno reso ricco e piacevole  
il percorso verso questo traguardo.*



# Indice

<b>Introduzione</b> .....	7
<b>1. Comunicare: dietro alle parole</b> .....	9
1.1 Che cos'è la comunicazione? .....	9
1.2 Aspetti sociali e culturali della comunicazione verbale .....	12
1.3 Dal verbale al <i>non</i> verbale .....	14
1.4 Gli elementi della comunicazione non verbale.....	18
1.4.1 Il livello paralinguistico.....	18
1.4.2 La cinesica .....	19
1.4.3 La prossemica .....	23
1.4.5 L'aptica.....	24
1.4.6 La vestemica, l'oggettemica e la cronemica.....	25
<b>2. Comunicare nelle chat online: l'evoluzione del non verbale</b> .....	27
2.1 Dalle prime forme di CMC alle chat odierne .....	27
2.2 IM e chat: una rapida evoluzione del modo di comunicare.....	30
2.3 CNV nelle chat: i primi approcci sociologici .....	32
2.3.1 Gli studi cyber-scettici.....	33
2.3.2 Gli studi cyber-ottimisti.....	34
2.3.3 CMC e FTF: due principali differenze .....	35
2.4 Linguaggio ed elementi di CNV nelle chat .....	36
2.4.1 Lo stile di comunicazione e la forma espressiva .....	37
2.4.2 Gli elementi di comunicazione non verbale nelle chat.....	38
2.4.3 Aspetti sociali e culturali della CNV nelle chat .....	43
<b>3. Risultati della ricerca: il non verbale in gioco</b> .....	45
3.1 Disegno della ricerca, metodologia e campionamento .....	45
3.1.1 Il metodo.....	45

3.1.2 Le domande .....	46
3.1.3 La scelta della popolazione e il campionamento .....	46
3.1.4 Lo svolgimento delle interviste .....	47
3.1.5 Il metodo di analisi delle interviste .....	47
3.2 Chat online: un'analisi generale .....	48
3.2.1 Abitudini di utilizzo.....	48
3.2.2 Tempi di utilizzo e di risposta .....	51
3.2.3 Svolgimento delle conversazioni e contenuti .....	52
3.3 Conversare in chat: dal testuale al non-testuale .....	54
3.3.1 Emoji e stickers, cosa comunicano? .....	54
3.3.2 Punteggiatura, ortografia ed altri segnali di intonazione.....	58
3.3.3 La valenza comunicativa di messaggi vocali ed immagini .....	59
3.4.4 Le spunte blu e dell'ultimo accesso: che importanza ricoprono?.....	60
3.4.5 Dove il non verbale conta di più.....	61
3.4.6 I limiti delle chat: le riflessioni conclusive degli intervistati .....	65
3.4 Due generazioni a confronto.....	66
<b>Conclusioni</b> .....	69
<b>Bibliografia</b> .....	73
<b>Sitografia</b> .....	76

# Introduzione

In questa tesi verrà trattato il tema della comunicazione non verbale, ovvero tutto ciò che, in uno scambio comunicativo, va oltre alle sole parole. Quando comunichiamo, solitamente ciò a cui rivolgiamo maggiore attenzione è la scelta delle parole per la formulazione del nostro discorso. Contrariamente a ciò che a volte si crede, però, la complessità della comunicazione non si esaurisce al solo linguaggio: le informazioni che trasmettiamo, infatti, vengono sempre accompagnate da espressioni del viso, gesti e movimenti del corpo, tutti elementi che, assieme al tono di voce, senza che ce ne rendiamo conto, arricchiscono e completano il significato del messaggio.

Ciò significa che le informazioni che trasmettiamo sono molte di più rispetto a quelle che intendiamo trasmettere volontariamente con le nostre parole. Anche quando non diciamo nulla, comunque comunichiamo qualcosa: come vedremo, infatti, uno dei più importanti assiomi della comunicazione è proprio “non si può non comunicare” (Watzlawick et al., 1967).

La dimensione non verbale è uno degli aspetti più importanti ed influenti nella comunicazione, nonostante spesso non gli si dia il giusto peso. Questo aspetto “nascosto” della comunicazione ha da sempre suscitato in me curiosità, tanto da portarmi a sceglierlo come oggetto di studio di questo elaborato, per capire fino in fondo in cosa consista la comunicazione non verbale e l’importanza e l’influenza di questo aspetto nelle interazioni.

Durante il mio percorso di studi, mi sono reso conto di come, negli ultimi anni, la comunicazione abbia subito uno sviluppo senza precedenti: l’evoluzione tecnologica e sociale hanno dato vita a nuove forme di comunicazione mediata e a distanza. Tra queste, vi sono gli instant messaging e le chat che tutt’oggi sono lo strumento di comunicazione mediata più utilizzato. In questo panorama comunicativo delineato da questi nuovi strumenti, in cui la distanza non permette di avere il proprio interlocutore di fronte a sé, mi sono chiesto in che modo si inserisse l’aspetto non verbale della comunicazione, che ho imparato essere così importante per le interazioni faccia a faccia.

Alla luce del fatto che, come me, in molti utilizzano quotidianamente questa forma di comunicazione, lo scopo di questa tesi è proprio quello di cercare di dare una risposta a questa domanda e di capire se la comunicazione non verbale sia possibile anche nelle

interazioni tramite questi strumenti ed, eventualmente, in quali forme siano presenti gli elementi di comunicazione non verbale nelle interazioni tramite chat online.

In questo studio verrà presentata una rassegna di questi elementi, cercando di mettere in evidenza limiti e differenze con la dimensione non verbale dal vivo. Si cercherà di capire, inoltre, com'è cambiata la comunicazione tramite chat ed i relativi elementi non verbali nel corso del tempo. Inoltre, un ulteriore aspetto che verrà tenuto in considerazione è la differenza nell'utilizzo e nell'identificazione di tali elementi tra due generazioni, sottoponendole a confronto.

Per rispondere alla domanda di ricerca, ho deciso di utilizzare un metodo di ricerca qualitativo: si è partiti da uno studio teorico dell'argomento e dallo stato dell'arte, alla luce del quale sono poi state effettuate delle interviste in profondità ad un campione di dieci persone, appartenenti alle due diverse generazioni confrontate, in modo da farmi raccontare da loro l'argomento, il loro utilizzo quotidiano delle chat e le loro esperienze. Il lavoro è stato quindi suddiviso in tre capitoli: il primo è di natura teorica ed introduttiva, in cui verrà spiegato nel dettaglio in cosa consiste la comunicazione non verbale, nell'ambito delle interazioni faccia a faccia. Il secondo capitolo entra nel vivo del tema di ricerca, delineando lo stato dell'arte e le diverse posizioni degli studiosi in merito al rapporto tra comunicazione non verbale e chat online; verrà posta particolare attenzione a come queste posizioni sono cambiate nel tempo, di pari passo con l'evoluzione di questi strumenti nel corso degli anni.

Infine, l'ultimo capitolo fornirà i risultati della ricerca empirica che, messi in relazione con gli studi citati, hanno permesso di confermarne alcuni e smentirne altri. Dalle interviste sono emersi anche degli spunti interessanti ed originali rispetto a ciò che era stato individuato in letteratura, riguardanti gli elementi non verbali nelle chat ed analogie e differenze di quest'ultimi con la comunicazione non verbale nelle interazioni dal vivo.



# Capitolo 1

## Comunicare: dietro alle parole

La comunicazione fa parte della natura umana e gli esseri umani, in quanto esseri pensanti, emotivi e sociali, interagiscono tra loro tramite la comunicazione. Questo perché sentiamo la necessità di trasmettere agli altri i nostri bisogni, le nostre idee, i nostri pensieri e le nostre emozioni e di riceverne dagli altri.

Già dalla nascita emettiamo i più disparati segnali comunicativi, ad esempio attraverso il nostro pianto, con il quale vogliamo comunicare qualcosa. Non è però sempre facile interpretare correttamente il significato del messaggio che si vuole trasmettere. Il pianto di un bambino, ad esempio, potrebbe essere frainteso dai genitori, quando non ne comprendono il motivo.

L'uomo fin dall'antichità ha sempre comunicato e, col tempo, ha imparato ad utilizzare il linguaggio per rendere sempre più efficace il proprio atto comunicativo e ridurre il *gap* tra ciò che vuole comunicare ed il messaggio che giunge e viene compreso dal proprio interlocutore. Con gli anni il linguaggio si è via via evoluto ed arricchito, sino a giungere alla complessità e alla ricchezza sintattica e semantica che conosciamo oggi.

La complessità non si esaurisce qui: il linguaggio è ricco di aspetti sociali impliciti legati al contesto; inoltre, bisogna considerare che comunicare non include solo le parole, ma è molto di più. Tuttavia, è solo negli ultimi anni che tale complessità ha iniziato ad essere riconosciuta grazie all'avvio di studi approfonditi sull'argomento.

In questo primo capitolo cercheremo di fare una rassegna di questi studi per scoprire in cosa consiste questa complessità che si cela dietro alle parole.

### 1.1 Che cos'è la comunicazione?

Iniziamo la nostra analisi sulla comunicazione concentrandoci su una sua definizione. La parola “comunicare” deriva dal latino *communicatio* ovvero “mettere in comune” e consiste in una relazione che si instaura tra due o più individui che trasmettono e ricevono reciprocamente informazioni attraverso messaggi codificati, trasmessi tramite uno o più canali.

Tale processo comunicativo è esemplificato dalla “Teoria matematica della comunicazione” (Shannon, Weaver, 1949), un modello semplice e lineare che prevede

due attori: l'emittente, colui che genera e trasmette il messaggio ed il destinatario, ossia chi riceve ed interpreta il messaggio<sup>1</sup>. I ruoli degli attori possono talvolta intercambiarsi tra loro, in tal caso la comunicazione è bidirezionale. La teoria può essere riassunta dal seguente schema (figura 1):

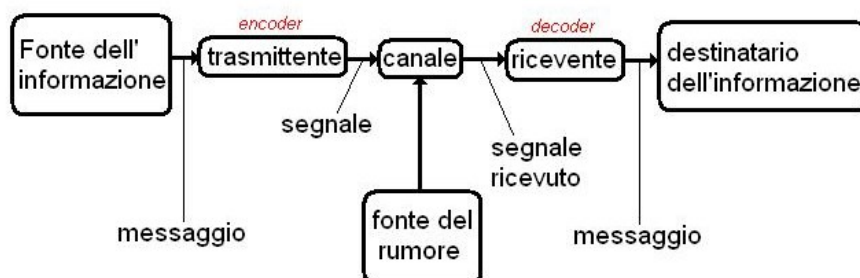


Figura 1: il modello matematico di Shannon e Weaver, 1949  
 Fonte: [https://it.wikipedia.org/wiki/Modello\\_di\\_Shannon-Weaver](https://it.wikipedia.org/wiki/Modello_di_Shannon-Weaver)

Il modello comprende poi il canale, ossia il mezzo fisico attraverso cui è trasmesso il messaggio ed i codici, ossia come il linguaggio viene codificato.

L'emittente "confeziona" il messaggio utilizzando i codici, il destinatario decodifica il messaggio, riconoscendo i codici con i quali il messaggio è stato creato al fine di interpretarne il contenuto; questo tenendo conto dei fenomeni di disturbo ("rumore") che possono distorcere o addirittura stravolgere il messaggio all'atto della trasmissione.

Il codice può essere definito come il mezzo simbolico con il quale i due attori della comunicazione mettono in relazione significativa, ossia grafia e suono di una parola e significato, ciò che quel suono e quella grafia vogliono dire.

Nel 1958, Roman Jakobson, un'importante linguista russo dell'epoca, ha arricchito tale modello aggiungendo ai vari elementi della comunicazione delle funzioni. Questo perché credeva che la comunicazione, oltre a comporsi di vari elementi, dovesse corrispondere a determinate funzioni (Boni, 2007). Si passa quindi da un modello di comunicazione semplice, ad uno stratificato (figura 2).

Secondo la teoria di Jakobson (1966) ad ogni elemento della comunicazione corrisponde una funzione linguistica, la cui preponderanza va di pari passo con la preponderanza di uno degli elementi stessi (*ibidem*). Le funzioni sono:

1. Espressiva o emotiva, legata all'emittente, il cui scopo è esprimere emozioni, atteggiamenti, stati d'animo.

---

<sup>1</sup> Stella R., *Sociologia delle Comunicazioni di Massa*, UTET Università, Torino, 2012

2. Conativa, che suscita un effetto sul destinatario, ne influenza il comportamento, le scelte (per es. gli ordini, i consigli, ecc.).
3. Poetica, riguarda la forma o stile che diamo al messaggio.
4. Referenziale, riferita al contesto di trasmissione del messaggio.
5. Fatica, legata a come si intende instaurare o interrompere il contatto con l'interlocutore, mantenere l'efficienza del canale o verificarla (pronto? mi senti?).
6. Metalinguistica, legata alle conoscenze e competenze richieste per la comprensione della lingua in cui è formulato il linguaggio e per chiarire il significato di determinate espressioni.

La funzione metalinguistica è strettamente legata al codice che, affinché la comunicazione avvenga efficacemente, dev'essere comune tra mittente e destinatario, altrimenti può nascere ambiguità o discrepanza.

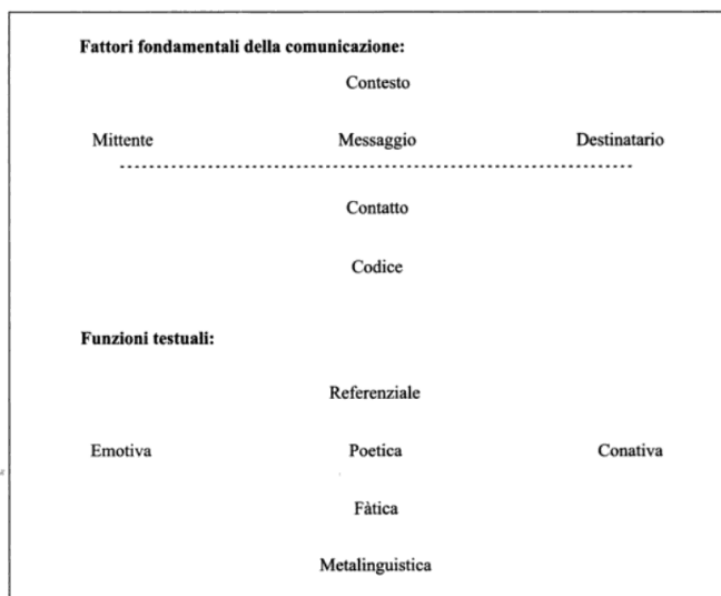


Figura 2: il modello di Romain Jakobson

Fonte: Rigotti E., Cigada S., *La comunicazione verbale*, Apogeo, Milano, 2009, p. 19

I codici della comunicazione vengono distinti dalla Scuola di Palo Alto (Watzlawick et al., 1967) in analogici e numerici. Secondo questa prospettiva (Boni, 2007), in un processo comunicativo possiamo riferirci agli oggetti rappresentandoli (codice analogico), oppure nominandoli (codice numerico). Per esempio, quando ci si arrabbia con una persona e si assume uno sguardo corrucciato, si parlerà di codice analogico, nel caso in cui ci limiti alle parole, di codice numerico.

Nell'ambito della comunicazione interpersonale, esistono cinque tipologie di codici: il codice linguistico, ossia il linguaggio utilizzato nell'atto comunicativo; il codice paralinguistico, di cui fanno parte volume della voce, le esitazioni, le pause di silenzio, la velocità con cui si parla, ecc. Il codice cinesico comprende sguardo, movimenti del volto, del corpo e postura; quello prossemico ha a che fare col modo in cui si gestisce il proprio spazio attorno e la distanza mantenuta con le altre persone. Infine, il codice aptico che si riferisce a come viene gestito il contatto corporeo con le altre persone. Tali codici non si presentano sempre in maniera univoca nel processo comunicativo, al contrario sono perlopiù compresenti.

Ma come avviene nella pratica l'interazione verbale?

Gli studi etnometodologici<sup>2</sup> hanno identificato una "sequenza base" della conversazione, ossia una sequenza standard, caratterizzata da tre fasi: "apertura", ovvero come inizia una conversazione; lo "sviluppo", durante il quale il meccanismo del "turno" fa in modo che la conversazione si possa sviluppare in modo ordinato (e le persone "non si parlino addosso"); infine, la "chiusura", passaggio che serve a terminare la conversazione.

Un altro meccanismo essenziale nell'organizzazione della conversazione è rappresentato dalla presenza delle "coppie adiacenti", ovvero sequenze di due turni vicini l'uno all'altro (per esempio: <domanda><risposta>, <saluto><saluto>) e delle "sequenze laterali", ossia degli "incisi" che vengono inseriti nella conversazione, pur non essendo parte dell'argomento centrale (Boni, 2007).

## **1.2 Aspetti sociali e culturali della comunicazione verbale**

Un aspetto aggiuntivo del modello di Jakobson rispetto ai modelli precedenti è che quest'ultimo tiene conto anche del contesto, inteso sia per quanto riguarda l'ambiente fisico e la situazione, sia per gli aspetti sociali e relazionali impliciti alla comunicazione. Come vedremo in questo paragrafo, infatti, il linguaggio ha anche una forte componente sociale, oltre che pratica.

Nel processo comunicativo, il rapporto tra significante e significato funziona solo se il destinatario è a conoscenza dei codici comunicativi necessari per comprendere il messaggio. Fra questi, il più importante è sicuramente quello linguistico.

---

<sup>2</sup> L'etnometodologia, fondata da Garfinkel (1967), è la branca della sociologia che studia i "metodi" con i quali rendiamo *accountable*, ossia "spiegabile" ciò che facciamo quotidianamente (Boni, 2007).

Secondo Chomsky<sup>3</sup> (1969), possedere un linguaggio significa possedere un sistema di regole che generano una lista di coppie suono/significato (Boni, 2007). Mentre, avere la capacità di produrre e comprendere un numero infinito di frasi costituisce la competenza linguistica (*competence*). Chomsky riteneva che le competenze linguistiche fossero innate: infatti egli non ritiene fondamentale il contesto sociale per l'apprendimento linguistico.

Altri studi, che andremo ora ad analizzare, sostengono l'esatto contrario. Infatti, la teoria di Chomsky è stata oggetto di critiche proprio per non considerare l'importanza della dimensione sociale nell'utilizzo della lingua.

Già all'inizio del Novecento Durkheim (1912) sottolineava che il linguaggio non è individuale, ma una rappresentazione collettiva e la lingua stessa acquista significato soltanto in funzione di un determinato contesto sociale e momento storico (Boni, 2007).

Anche Ferdinand de Saussure (1916), linguista e semiologo svizzero, aveva ipotizzato l'esistenza di una relazione tra linguaggio e comunità di parlanti, con la distinzione tra *langue* e *parole* (Boni, 2007). La *langue* (lingua) costituisce l'insieme delle abitudini linguistiche, appartenenti ad una comunità, che ci permettono di comprendere e di farci comprendere; le *parole* (l'eloquio) è come ognuno di noi mette in pratica la lingua nel contesto d'uso quotidiano, che è un aspetto normato socialmente.

Secondo la "tesi della relatività linguistica" di Sapir e Whorf<sup>4</sup> (1956), le strutture linguistiche e le norme culturali non solo sono in stretto rapporto tra loro, ma nascono e crescono assieme. Ogni lingua è arbitraria e diversa ed è un punto di riferimento per pensieri e comportamenti altrettanto diversi (Boni, 2007).

Perciò, il concetto di competenza linguistica proposto da Chomsky, dato dalla sola conoscenza delle regole sintattiche, non è adeguato proprio perché non include il ruolo del contesto sociale di riferimento: per questo motivo Dell Hymes (1964), ha teorizzato il concetto di *competenza comunicativa*: tale modello di competenza è molto più completo rispetto a quello proposto da Chomsky, perché comprende anche quell'insieme di regole

---

<sup>3</sup> Noam Chomsky, filosofo e linguista statunitense, con la sua Teoria della grammatica generativo-trasformativa, propone di ricercare quali siano i meccanismi astratti di costruzione della lingua.

<sup>4</sup> La "Tesi della relatività linguistica" è stata formulata da Edward Sapir assieme al suo allievo Benjamin Lee Whorf nel 1956, dopo aver condotto uno studio sugli Hopi, popolazione dell'Arizona. Tale studio ha rilevato che le differenze linguistiche sulle concezioni di tempo con le lingue europee si traducono in una differenza anche concettuale di tali elementi.

sociali implicite, che variano in base al contesto, che stabiliscono cosa sia appropriato e cosa non lo sia in una conversazione e in che modo e quando utilizzare i diversi enunciati. Un'ulteriore considerazione rispetto al rapporto tra comunicazione e contesto proviene da Alessandro Duranti, antropologo italiano, secondo cui:

«Il contesto è anche un prodotto della comunicazione. In altre parole, il contesto non è solo qualcosa che va aggiunto a un testo altrimenti indipendente da esso (contesto = cornice del testo), il contesto è anche quello che il testo fa, raggiunge, ottiene (contesto = prodotto del testo)» (Duranti, 2007).

La visione di Duranti riguardante il contesto è ancor più articolata delle precedenti, in quanto considera il contesto non solo come sfondo per la comunicazione, ma come parte integrante del processo comunicativo.

Questo paragrafo ha permesso di evidenziare l'importanza delle norme sociali alla base del linguaggio: ciò ci ha permesso di superare il modello base di competenza linguistica, quello proposto da Chomsky, sino ad arrivare ad un nuovo modello, quello di competenza comunicativa, che include anche l'aspetto sociale della comunicazione.

È stato ampiamente dimostrato, quindi, che il linguaggio verbale è molto più strutturato e complesso di quanto possa sembrare, ricco di aspetti culturali e sociali impliciti che non possono non essere presi in considerazione. Tuttavia, questi modelli tralasciano ancora un aspetto importante della comunicazione: la dimensione non verbale.

### **1.3 Dal verbale al *non verbale***

Nel primo paragrafo abbiamo visto che la comunicazione umana avviene mediante un'ampia gamma di codici. Solo quello linguistico fa parte della comunicazione verbale, ossia il livello comunicativo costituito dalle parole che usiamo quando parliamo o scriviamo, che è anche quello di cui si è più consapevoli e su cui molto spesso ci si sofferma e ci si focalizza di più.

«Noi parliamo con gli organi vocali, ma conversiamo con tutto il nostro corpo» (Abercrombie, 1968 cit. in Cozzolino, 2003).

Questa citazione riassume in maniera semplice e chiara proprio l'idea alla base dello studio della comunicazione non verbale. Infatti, noi come esseri umani diamo già moltissimi segnali di comunicazione, ancora prima di parlare e, mentre parliamo, diamo

molte altre informazioni che vanno oltre alle sole parole e al solo linguaggio e che, anzi, contribuiscono ad arricchirlo. Esistono infatti altri due livelli comunicativi: la comunicazione paraverbale, e quella non verbale.

Uno dei più importanti assiomi nell'ambito della comunicazione, postulato da Watzlawick, principale esponente della Scuola di Palo Alto, afferma che:

«non si può non comunicare. L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio. Non possiamo dire che la comunicazione ha luogo soltanto quando è intenzionale, conscia o efficace, cioè quando si ha la comprensione reciproca. Che il messaggio emesso eguagli o meno il messaggio ricevuto rientra in un ordine di analisi importante ma diverso» (Watzlawick et al., 1967 cit. in Boni, 2007).

Secondo la Scuola di Palo Alto, la comunicazione, infatti, va intesa non solo per ciò che intenzionalmente si vuole comunicare ed è quindi manifesto, ossia il linguaggio, ma anche per tutti gli aspetti comportamentali che si legano al linguaggio, contribuendo all'informazione che viene trasmessa. Quando si arrossisce per l'imbarazzo, quando si trema per la paura, quando la voce si rompe per la commozione, che lo vogliamo o no, stiamo dando informazioni su noi stessi e sul nostro stato d'animo.

Possiamo perciò definire la comunicazione non verbale come tutto ciò che si trasmette attraverso il linguaggio del corpo: dalla postura, ai movimenti del corpo, alla posizione occupata nello spazio rispetto all'interlocutore, ma anche il proprio modo di vestire, di gesticolare e molto altro. Insomma, sia ciò che diciamo, che ciò che non diciamo "parla" di noi.

L'attenzione da parte degli studiosi a questo tipo di comunicazione è piuttosto recente.

Uno dei primi studi sulla comunicazione non verbale e sul linguaggio del corpo risale a Darwin (1872)<sup>5</sup>, che con la sua teoria dell'evoluzionismo, presupponeva ci fossero dei meccanismi innati e universali, frutto dell'evoluzione, per l'espressione delle emozioni sia nell'uomo che negli animali. Tali meccanismi si otterrebbero attraverso l'esecuzione di programmi nervosi innati, che producono la configurazione di determinate espressioni facciali e di movimenti corporei.

Per questo motivo, secondo Darwin le espressioni che denotano ad esempio gioia, paura o rabbia, sono le stesse in uomini di diversa etnia, cultura o civiltà ed indipendenti

---

<sup>5</sup> Contarello A., *Differenze ed uniformità culturali nel comportamento e nella comunicazione non verbale*, Pàtron, Bologna, 1980

dall'apprendimento. Secondo lo studioso, ciò sarebbe confermato dal fatto che anche i bambini ciechi assumono fin da piccoli le medesime espressioni facciali.

Successivamente, fino agli anni Cinquanta, gli studi su quest'ambito della comunicazione furono pochi e perlopiù isolati. Un'attenzione crescente su questo argomento si ebbe a partire dal 1956, con l'uscita di un libro il cui titolo era proprio "Comunicazione non verbale" anch'esso però conteneva informazioni ancora piuttosto acerbe sull'argomento (Contarello, 1980).

Gli studi di Darwin sulle espressioni facciali vengono ripresi alla fine degli anni Cinquanta da Paul Ekman, psicologo statunitense che, confermando le ipotesi di Darwin, ha dimostrato nuovamente che le espressioni del viso e le emozioni non sono determinate dalla cultura o da tradizioni ma sono universali e quindi, di origine biologica.

Le espressioni facciali per Ekman<sup>6</sup> sono il prodotto di emozioni di base come gioia, tristezza, rabbia, sorpresa, paura, disgusto e sarebbero determinate geneticamente. Le emozioni secondarie, invece, sono il risultato della combinazione di emozioni primarie. Secondo Ekman, la capacità di riconoscere un'emozione non è influenzata dal contesto, in quanto è innata.

Un altro studio sulle microespressioni facciali è quello proposto dallo psicologo statunitense Albert Mehrabian, che conferma ancora una volta che esse hanno un significato universale.

Dalle numerose ricerche, Mehrabian<sup>7</sup> (1967) ha stabilito che la comunicazione umana si compone in questo modo:

- 55% di comunicazione non verbale (gestualità, postura e mimica facciale);
- 38% di comunicazione paraverbale (volume, ritmo e tono di voce);
- 7% di comunicazione verbale.

Questo modello non intende sottovalutare l'importanza delle parole, ma intende sottolineare che il significato del messaggio dipende solo in minima parte da queste. Inoltre, questo modello permette di evidenziare che se il 55% della comunicazione (paraverbale e non verbale) è in contrasto con il restante 45%, il messaggio risulterà ambiguo e poco credibile.

---

<sup>6</sup> <https://www.forensicnews.it/ti-leggo-in-volto-paul-ekman-studio-delle-emozioni-e-analisi-della-bugia/>

<sup>7</sup> <http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>

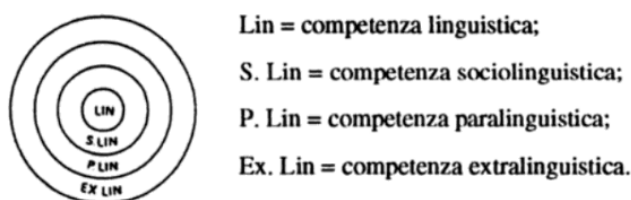


Altro studioso della comunicazione non verbale fu Ray Birdwhistell, antropologo statunitense che, contrariamente alle teorie appena viste, ritiene che il movimento corporeo sia come il linguaggio e, pertanto, «varia da società a società e deve essere appreso dagli appartenenti ad una società perché questi interagiscano con successo» (Birdwhistell, 1978, p.286 cit. in Contarello, 1980).

Una prospettiva intermedia tra Birdwhistell e gli studiosi precedenti è proposta dallo psicologo sociale Michael Argyle (1979), secondo cui il linguaggio del corpo è in parte innato, e in parte dipende dai processi di socializzazione. Inoltre, afferma che i meccanismi della comunicazione non verbale sono in gran parte simili in tutte le culture, ma ogni cultura tende a rielaborare in maniera differente i messaggi non verbali.

Sulla relazione tra comunicazione non verbale e contesto hanno riflettuto anche altri studiosi. Fra questi Giovanni Freddi che, nel 1990, ha ripreso il concetto di competenza comunicativa e lo ha rimodulato alla luce di questi studi. Secondo Freddi (1993), la competenza comunicativa da sola non può garantire la buona riuscita della comunicazione, proprio perché non tiene conto dell'aspetto paraverbale e non verbale che abbiamo visto sino ad ora.

Pertanto, nel suo libro “Glottodidattica – Principi e tecniche”, ripropone una propria versione del concetto di competenza comunicativa, arricchito però da una serie di altri elementi. Il modello di Freddi è riassumibile dal grafico in figura 3:



*Figura 3: Modello di competenza comunicativa di Giovanni Freddi*

*Fonte: Freddi G., Glottodidattica: principi e tecniche, Biblioteca di Quaderni d'italianistica, 1993*

Come dimostrato dal grafico, la competenza linguistica «viene a dilatarsi» andando a comprendere altre tre componenti: la competenza sociolinguistica, riferita ai fattori ai fattori socioculturali dell'uso linguistico; la competenza paralinguistica e quella extralinguistica: questo modello di competenza comunicativa contempla la dimensione del non verbale.

La competenza paralinguistica comprende il modo in cui diciamo qualcosa, il tono di voce che utilizziamo, le pause che facciamo mentre parliamo.

Per competenze extralinguistiche si intende l'insieme delle competenze non verbali, che a loro volta possono a loro volta essere suddivise in (Balboni, 2012):

- 1) competenza cinesica, che comprende l'insieme dei gesti, delle espressioni del viso e movimenti del corpo;
- 2) competenza prossemica, riferita alla gestione della vicinanza e del contatto con l'interlocutore;
- 3) competenza vestemica, ovvero la capacità di padroneggiare il sistema della moda;
- 4) competenza oggettuale, relativa all'uso degli oggetti al fine di comunicare qualcosa, ad esempio uno status sociale o una funzione.

Andremo ad analizzare ciascuna di queste più nel dettaglio nel prossimo paragrafo.

Questi studi dimostrano che la dimensione del non verbale abbia assunto importanza solo col tempo nel panorama degli studi sulla comunicazione e come proprio questi abbiano contribuito ad identificarla e a catalogarla.

## **1.4 Gli elementi della comunicazione non verbale**

Oltre alla comunicazione verbale, abbiamo visto che la comunicazione si compone di un livello paraverbale e non verbale, che a sua volta comprende la cinesica, la prossemica, l'aptica, la vestemica, l'oggettemica e la cronemica. Andremo ora ad analizzare singolarmente ciascuno di questi aspetti.

### **1.4.1 Il livello paralinguistico**

Il livello paraverbale o paralinguistico, detto anche "sistema vocale non verbale", che fa riferimento al codice paralinguistico, è rappresentato dall'insieme dei suoni emessi nella comunicazione, indipendentemente dal significato delle parole. Esso comprende diversi parametri acustici:

- a) Il tono, dato dalla frequenza della voce, influenzato da fattori fisiologici quali età, costituzione fisica, e da fattori legati al contesto. L'insieme delle variazioni di tono rappresenta il profilo d'intonazione.
- b) L'intensità consiste nel volume della voce, anch'essa legata a fattori personali o di contesto. Ad esempio, il tono di voce potrà aumentare o diminuire a seconda se si voglia enfatizzare o meno una parola o una frase.

- c) Il tempo, determinato dalla successione delle parole e dall'alternanza tra eloquio e pause. Questo aspetto comprende anche la velocità con cui si parla, la durata necessaria a pronunciare un determinato enunciato e le pause, distinte in pause piene, riempite da interiezioni quali «ehm», «mhh» e le pause vuote, ossia momenti di silenzio. Di questo aspetto paraverbale fa parte anche il ritmo che, a seconda di quanto sostenuto sia, darà maggiore o minore autorevolezza alle parole pronunciate.
- d) Il silenzio, in quanto assenza di parola, «costituisce un modo strategico di comunicare e il suo significato varia con le situazioni, con le relazioni e con la cultura di riferimento» (Anolli, 2010).

Il silenzio è un caso particolare di comunicazione paraverbale, in quanto possiede caratteristiche fortemente ambivalenti: potrebbe essere indizio di un ottimo rapporto o, al contrario, di una pessima comunicazione e di una relazione deteriorata.

Il silenzio possiede una forte componente di regole sociali che possono essere definite come *le regole del silenzio*, (Anolli, 2010) che definiscono quanto sia più appropriato farne uso. Ad esempio, nella cultura occidentale i turni si susseguono rapidamente ed il silenzio è piuttosto ridotto, al contrario viene visto come segnale di mancanza di cooperazione o di disinteresse. Al contrario, nelle culture orientali il silenzio è simbolo di riflessione sulle parole dell'altro, di ponderatezza e di armonia.

Del linguaggio paralinguistico fanno parte anche i segnali vocali legati all'accento e alla pronuncia, che possono contribuire a dare informazioni sulla provenienza regionale, oltre che sulle caratteristiche etniche del parlante.

Fra i codici della comunicazione che abbiamo visto, oltre a quello paralinguistico, ci sono i codici cinesici, prossemici e aptici: questi costituiscono le quattro aree di studio della comunicazione non verbale. Andremo ora ad analizzarli uno ad uno.

#### **1.4.2 La cinesica**

Il termine "cinesica" (dal greco *kinesis*, movimento) è stato ideato da Birdwhistell, fra i primi a studiare questo aspetto della comunicazione. Della cinesica fanno parte tutti gli atti comunicativi espressi dai movimenti del corpo e comprende diversi fattori:

- La mimica facciale, data dalle espressioni del viso
- Lo sguardo e i movimenti oculari, che determinano il contatto visivo
- I gesti, soprattutto quelli compiuti con le mani
- La postura

### *La mimica facciale*

Il volto è sicuramente una delle regioni più importanti del corpo, che attira l'interesse e l'attenzione degli altri individui, oltre ad essere quella in cui risiede la maggior parte delle nostre espressioni non verbali. Una buona parte di queste sono volontarie e controllabili in base al contesto, altre involontarie.

Nel corso del Novecento, ci sono stati numerosi studi sulla mimica facciale. Tra questi, uno dei più importanti è quello condotto da Paul Ekman e Wallace Friesen nel 1978, che li ha portati a codificare tutte le contrazioni muscolari che compongono le espressioni del volto (più di 10.000 in totale), nel sistema Facial Action Coding System (FACS).

Che cosa comunica esattamente il volto? Vi sono due prospettive (Anolli, 2010):

- Secondo la prospettiva emotiva (Ekman, Friesen, 1978), che risale a Darwin ed è stata ripresa da Paul Ekman e Carrol Izard, i movimenti facciali sono manifestazioni immediate, universali ed involontarie che farebbero “trapelare” le emozioni che un individuo prova in maniera autentica. I due studiosi hanno catalogato tali manifestazioni in quarantaquattro diverse “unità d’azione” (ossia possibili movimenti) del viso, come strizzare gli occhi o aggrottare la fronte.
- Invece, secondo la prospettiva comunicativa, sostenuta da Alan Fridlund (1994), le espressioni facciali «costituiscono dei segnali per comunicare all’interlocutore i propri interessi emotivi e sociali».

Una valenza particolare è ricoperta dal sorriso. Ekman (1985) ha individuato l’esistenza di diversi tipi di sorriso (Anolli 2010): il sorriso pieno o spontaneo, che è quello più autentico e coinvolge tutti i muscoli del volto; il sorriso miserabile, fatto su richiesta di qualcun altro dopo che si è accettata una situazione spiacevole; il sorriso finto, usato solitamente per mascherare un’emozione negativa e coinvolge solo i muscoli zigomatici; il sorriso sociale, quando è stereotipato; il sorriso seduttivo e allusivo, quando è appena accennato. Pertanto, a seconda di quali muscoli facciali vengono attivati, è possibile distinguere le espressioni genuine da quelle false.

Non tutte le espressioni facciali sono interpretate allo stesso modo nelle diverse culture. Secondo la teoria neuroculturale, elaborata da Ekman (1971), alcune espressioni emotive sarebbero universali; altre sarebbero regolate da delle *display rules*, ovvero regole sociali

di espressione delle emozioni, culturalmente apprese, che indicherebbero come controllare le diverse espressioni emozionali a seconda del contesto.

Sempre secondo gli studi di Ekman, la categoria delle espressioni universali sarebbe rappresentata dalle “microespressioni”, ossia espressioni emozionali del volto che hanno una brevissima durata, fino ad un quarto di secondo, sulle quali le regole di esibizione possono intervenire solo a posteriori. Queste sono legate in maniera universale alle emozioni primarie e, proprio per la loro celerità, possono essere controllate consciamente con un lieve ritardo, provocando così una “fuga di informazioni” che può essere colta da un occhio attento (Mastronardi, 2007).

### *Lo sguardo*

Lo sguardo è uno dei segnali comunicativi, a livello non verbale, più potenti. Infatti, attraverso lo sguardo le persone possono inviare informazioni al proprio interlocutore, riceverne a propria volta ed acquisire feedback. La durata dello sguardo sul proprio interlocutore è di circa tre secondi e scende a 1,5 secondi quando lo sguardo è reciproco; in generale chi parla guarda di meno di chi ascolta (Anolli, 2010).

La durata del contatto è indicativa di attenzione nei confronti di ciò che sta dicendo il proprio interlocutore, oltre che di fiducia, di sincerità e di cooperazione. Inoltre, chi guarda di più il proprio interlocutore è percepito come più estroverso e sicuro di sé. Al contrario, evitare il contatto visivo è sinonimo di timidezza, di disagio interiore e introversione.

La durata del contatto visivo è diversa da cultura a cultura: nelle culture europee e settentrionali e in quella giapponese evitare di fissare a lungo il proprio interlocutore è sinonimo di buona educazione. Al contrario, le culture latine, nordamericane e sudamericane considerano fondamentale il contatto visivo per dimostrare il proprio interesse e sincerità al proprio interlocutore. Nella cultura araba, il contatto visivo prolungato è appropriato fra familiari e conoscenti, mentre è limitato molto nel caso di uno scambio comunicativo con una donna sconosciuta.

### *I gesti*

Ekman e Friesen (1969) hanno delineato cinque categorie di gesti in relazione al contesto d'uso, alla codificazione e all'origine. Tali categorie non sono esclusive, uno stesso gesto potrebbe rientrare in più di una di queste.

Secondo questa categorizzazione (Cozzolino, 2003), troviamo:

1. I gesti simbolici o emblematici: ne fanno parte quei gesti intenzionali che, avendo un significato specifico, traducibile in parole, possono sostituire la comunicazione verbale. Di questi fanno parte gesti come salutare, indicare e chiamare attraverso cenni. Questa categoria può essere impiegata sia quando la comunicazione verbale è ostacolata, sia per sottolineare aspetti dello scambio verbale. Ne fanno parte anche il linguaggio dei segni ed il linguaggio dei sordomuti.
2. I gesti illustratori: sono movimenti del corpo, soprattutto delle mani, emessi perlopiù consapevolmente, ma volte non intenzionalmente all'interno della comunicazione verbale. Essi hanno il compito di illustrare certi contenuti del discorso, punteggiare, ampliare, accentuare o completare il contenuto delle parole. Ad esempio, possono enfatizzare alcune nostre espressioni ed aumentare la forza dei contenuti trasmessi nel nostro discorso. Questa categoria di gesti è fortemente influenzata da fattori socioculturali.
3. I gesti espressivi: nonostante le emozioni siano veicolate perlopiù dal volto, anche questa categoria di gesti contribuisce a comunicare il nostro stato emotivo. Infatti, l'ansia e la tensione emotiva possono causare cambiamenti riconoscibili nei movimenti e produrre gesti. Ad esempio, gesti rapidi sono indicatori di uno stato emotivo di gioia, gesti espansivi, di amicizia e gesti come serrare i pugni o incrociare le braccia, di inimicizia.
4. I gesti regolatori: sono quei gesti che, prodotti durante un'interazione comunicativa, aiutano a modulare il flusso della conversazione e ad alternare i turni di parola. Di questi fanno parte gesti come alzare la mano per chiedere il turno di parola, annuire o scuotere il capo per dimostrare assenso o dissenso; o ancora, altri movimenti delle mani o del volto che segnalano che si vuole intervenire.
5. Gesti d'adattamento: sono una categoria di gesti involontaria, utilizzata perlopiù durante l'infanzia e rappresentano un modo per l'individuo di autoregolarsi e soddisfare propri bisogni. Ne fanno parte gesti come dondolarsi o arrotolarsi al dito una ciocca di capelli. Ekman e Friesen ne individuano di tre tipologie: "gesti autoadattivi", riferiti al proprio corpo (ad esempio, accarezzarsi il mento); "gesti di adattamento centrati sull'altro" ed infine "gesti di adattamento diretti su oggetti".

Generalmente, gesti come applaudire, scuotere la mano per salutare ed indicare sono gesti perlopiù riconosciuti universalmente. Tuttavia, non tutte le culture danno la stessa interpretazione ai medesimi gesti: ad esempio, se in quasi tutte le culture lo scuotimento laterale del capo significa “No”, in Bulgaria ha esattamente il significato opposto. Per questo è importante tenere conto di queste differenze culturali, al fine di evitare equivoci.

#### *La postura*

Tra gli elementi della cinesica troviamo infine la postura, ovvero la posizione che il nostro corpo assume, seduta, sdraiata o distesa e, a seconda del contesto, può trasmettere diverse informazioni. Anche in questo caso la valenza sociale è importante: ci sono determinati contesti in cui si deve mantenere una posizione corretta, ad esempio i militari sull’attenti di fronte ad un superiore, oppure gli studenti in classe di fronte al professore. Assumere una posizione scorretta in tali contesti comunicherebbe una grave mancanza di rispetto.

#### **1.4.3 La prossemica**

L’antropologo statunitense Edward T. Hall fu il primo a studiare la prossemica e a coniarne il termine. Con il termine “prossemica”, derivante dall’inglese *proximity*, si intende lo studio dei messaggi non verbali inviati attraverso l’uso dello spazio con il proprio corpo e della distanza nei confronti degli altri.

Il modo in cui ci disponiamo nello spazio e nei confronti del nostro interlocutore è tutt’altro che casuale, al contrario fa riferimento a dei codici sociali precisi. Anolli (2010) sostiene che:

«abbiamo bisogno di creare e mantenere dei contatti con gli altri e la vicinanza spaziale costituisce una premessa psicologica e fisica in questa direzione. Al contempo, abbiamo bisogno di definire e di proteggere la nostra privacy e la distanza fisica rappresenta una condizione importante a questo riguardo».

In questo senso, l’importanza dello spazio che ci circonda diventa ancora più rilevante: ognuno di noi possiede uno “spazio di sicurezza” che, nelle interazioni con gli altri, dovrà essere difeso. Tale spazio non coincide però con quello occupato dal nostro corpo, osserva Hall (1966), ma corrisponde ad una sorta di “bolla invisibile”, definita come “spazio personale” che ci circonda e la cui violazione non è gradita (Cozzolino, 2003).

Hall ha individuato e suddiviso lo spazio personale in quattro zone, a seconda della distanza:

1. La zona intima (da 0 a 45 cm), in cui solitamente viene accettato solo qualcuno con cui si ha un rapporto stretto, di intimità, ad esempio un familiare stretto o un partner. Qualora questa zona venisse valicata da qualsiasi altro individuo, si entrerebbe in una situazione di disagio. A questo livello si attivano l'apparato tattile e quello olfattivo.
2. La zona personale (da 45 cm a 1,20 m), meno riservata rispetto alla zona intima e nella quale sono ammessi amici, familiari meno stretti e colleghi. Già in questa zona è possibile toccarsi.
3. La zona sociale (da 1,20 m a 3,60 m), propria dei rapporti formali e impersonali ed è la zona che si mantiene con persone sconosciute o poco conosciute.
4. La zona pubblica (da 3,60 m in poi), propria di situazioni come comizi e conferenze e in cui gli ascoltatori sono generalmente numerosi.

#### **1.4.5 L'aptica**

L'aptica si riferisce ai messaggi comunicativi che vengono espressi attraverso le azioni di contatto corporeo con altri. Nell'infanzia, il tatto è uno dei principali canali di comunicazione, crescendo la necessità del contatto corporeo diminuisce.

Il contatto è un atto comunicativo non verbale importante, in quanto influenza la qualità della relazione che si ha con l'altro. Attraverso il contatto si possono inviare messaggi di supporto, di apprezzamento, d'affetto e, nel caso dei rapporti amorosi, anche di attrazione reciproca.

Il contatto corporeo, come abbiamo visto con la teoria di Hall sullo spazio personale, può essere ritenuto un gesto positivo e cordiale, qualora compiuto da qualcuno con cui si ha un rapporto di fiducia. Al contrario può indurre a reazioni negative di irritazione e fastidio, se compiuto da un estraneo.

Le azioni rientranti nell'ambito dell'aptica possono essere codificate socialmente, come nel caso della stretta di mano o del bacio sulle guance, o essere più spontanee, come nel caso di una pacca sulla spalla o di un abbraccio.

In ogni caso, anche nell'aptica le differenze culturali rivestono un ruolo cruciale: ad esempio, il grado di contatto fisico fra le persone di cultura sud-europea è molto maggiore rispetto a quello delle popolazioni nord-europee.



#### **1.4.6 La vestemica, l'oggettemica e la cronemica**

Anche il modo in cui ci vestiamo può contribuire a fornire informazioni sul nostro conto. Secondo l'accezione di Roland Barthes<sup>8</sup>, la vestemica «è la scienza che studia la competenza nella moda e nell'uso degli abiti, più o meno formali, che fanno parte dei modelli socio-culturali di una comunità». Nella nostra società l'apparenza conta molto, perciò è necessario porre attenzione alla scelta del proprio abbigliamento, del trucco e dei propri ornamenti, anche in base all'appropriatezza del contesto, in quanto anch'essi “parleranno” di noi. L'oggettemica riguarda l'uso di oggetti come strumenti per comunicare uno status sociale o una funzione.

Infine, la cronemica riguarda la percezione, l'organizzazione e l'utilizzo del tempo per scandire le proprie attività. Si tratta di una percezione legata all'individuo in base a ritmi personali, fisiologici e psicologici.

---

<sup>8</sup> Barthes R., *Sistema della moda*, Einaudi, Torino, 1970



## Capitolo 2

### Comunicare nelle chat online: l'evoluzione del non verbale

Il primo capitolo ci ha permesso di capire il grado di complessità raggiunto sino ad oggi dalla comunicazione, a partire dall'aspetto linguistico e sociale a quello non verbale. Fin qui, l'analisi si è focalizzata sull'interazione faccia a faccia, dove i parlanti sono compresenti e partecipano condividendo gli stessi riferimenti spazio-temporali.

Come cambiano questi elementi quando invece si passa ad una conversazione mediata, in particolare nel contesto delle chat legate all'uso di internet, della rete e dei media digitali? Con questo secondo capitolo, cercheremo di capire quali sono le analogie e quali sono, invece, i limiti e le differenze con le interazioni dal vivo. L'attenzione verrà focalizzata principalmente sul tema di ricerca, ossia gli elementi che compongono la dimensione non verbale della comunicazione mediata online e, in particolar modo, nelle chat.

Si tratta di una tipologia di comunicazione in continua evoluzione, pertanto anche le ricerche sull'argomento, seppur in pieno sviluppo, sono ancora poche e perlopiù di carattere internazionale.

In questo secondo capitolo, verranno quindi esaminate alcune definizioni e presentata una rassegna di tali studi, che hanno guidato la successiva ricerca sul campo.

#### 2.1 Dalle prime forme di CMC alle chat odierne

Per comunicazione mediata si intende una forma di comunicazione che avviene tramite l'adozione di un mezzo, prodotto dall'uomo, che permette di stabilire una connessione a distanza tra emittente e destinatario (Belloni, 2002).

La comunicazione mediata può essere distinta in due categorie: la comunicazione mediata sincrona, in cui emittente e destinatario, pur non trovandosi in compresenza fisica, comunicano contemporaneamente (ne sono un esempio le conversazioni telefoniche o le videochiamate). La comunicazione mediata asincrona, invece, avviene quando non c'è compresenza né spaziale né temporale tra emittente e destinatario. Di questa categoria ne fanno parte le lettere, gli sms, le chat o le e-mail (Stella et al., 2014).

La comunicazione mediata online, sino a prima della nascita degli smartphone, era possibile solo tramite computer: per questo motivo, i principali studi sull'argomento parlano di "comunicazione mediata al computer", o abbreviato, di "CMC"

(corrispondente all'inglese computer-mediated communication). Vedremo ora, attraverso un excursus storico, come si è sviluppato questo tipo di comunicazione.

In società sempre più estese e dislocate come quelle post-industriali, i bisogni di relazione sono aumentati. Ma i vincoli legati alla distanza e agli orari di lavoro non permettevano sempre di incontrare qualcuno dal vivo, per cui le persone hanno iniziato a sentire la necessità di comunicare a distanza (Belloni, 2002). Per questo motivo, hanno preso avvio ricerche per lo sviluppo di nuove tecnologie che potessero soddisfare tale esigenza:

ed è così che nacque dapprima il telegrafo, poi il telefono e, infine il computer e Internet. Fu questa una rivoluzione nel modo di comunicare: si tratta di una rivoluzione non solo tecnologica, ma anche sociale, tant'è che gli studiosi la definiscono come una nuova era, la cosiddetta era digitale o era dell'informazione, in cui la società, sempre più interconnessa, è man mano divenuta "società dell'informazione" (Bell, 1973 cit. in Paccagnella 2020).

Il computer ha iniziato ad essere contemplato non solo come mezzo computazionale, basato sulla relazione uomo-macchina, ma come vero e proprio *medium* di interazione e di comunicazione, solo con la nascita e la diffusione della rete Internet (Paccagnella, 2020). Già nel 1968, Joseph Licklider e Robert Taylor, col loro saggio "The computer as a communication device" avevano intuito che presto il computer sarebbe divenuto a tutti gli effetti un dispositivo per comunicare. Ed è proprio a partire dalla nascita di ARPANET, "antenata" della rete Internet, nel 1969, che iniziano ad essere sviluppate le prime forme embrionali di CMC.

La prima tipologia di CMC a diffondersi è quella tramite posta elettronica, nel 1972. Il processo comunicativo tramite questa avviene con tempi di invio e di risposta differenti e in cui l'emittente può rivolgersi ad un singolo interlocutore, oppure ad una moltitudine di interlocutori, come nel caso delle *mailing list*. Successivamente sono nati anche i *newsgroup*, ossia delle bacheche elettroniche a tema in cui ogni partecipante poteva leggere i messaggi degli altri o contribuire attivamente alla discussione.

Nel 1973 venne messo a punto "Talkomatic", un programma predecessore delle chat, creato da Doug Brown e David Woolley per PLATO, un sistema di istruzione assistita da computer dell'Università dell'Illinois<sup>9</sup>. Tuttavia, il primo sistema ad utilizzare

---

<sup>9</sup> Bill Cope and Mary Kalantzis, A Little History of e-Learning, University of Illinois

effettivamente il nome di “chat” è stato creato per The Source nel 1979 da Tom Walker e Fritz Thane<sup>10</sup>, seppur si trattasse ancora di un sistema embrionale.

Negli stessi anni, nascono anche i MUD, o “*multi users dungeon*” o “*domain*”, una categoria di videogiochi di ruolo online e tramite computer, a cui possono partecipare più utenti, ognuno dei quali controlla un personaggio che si muove in una realtà virtuale. Pochi anni dopo, nel 1980, nasce CompuServe CB Simulator<sup>11</sup>, il primo servizio di chat online reso disponibile al pubblico.

Fino a questo periodo, però, i sistemi operativi e la rete stessa erano ancora piuttosto frammentati, tanto da rendere «la comunicazione online un’esperienza riservata a pochi appassionati dotati di una certa dimestichezza con procedure e comandi ben poco “amichevoli”» (Paccagnella, 2020).

La “svolta definitiva” verso una CMC alla portata di tutti avviene dagli anni Novanta: nel 1993 nascono gli SMS (O’Neill, 2010) e, grazie alla diffusione del World Wide Web, inizia ad essere utilizzato l’IRC, acronimo di “*Internet relay chat*”, un protocollo di messaggistica istantanea su Internet, che permetteva più facilmente la comunicazione sotto forma di testo tra diversi computer. A questo protocollo si appoggiavano i *client* IRC, ossia dei programmi installabili nei propri computer, i primi realmente simili alle chat odierne. Analogamente a quanto avviene ad oggi, infatti, permettevano di fare una “chiacchierata” fra due o più utenti, essenzialmente testuale. Già all’epoca, permettevano la scelta di un nickname personalizzabile, che, volendo, garantiva l’assoluto anonimato. Inoltre, era già possibile comunicare in gruppi di utenti attraverso “stanze” di discussione, chiamate “canali”.

Tra i *client* IRC più diffusi all’epoca troviamo C6 Multichat, nato nel 1994 e ICQ, che sta per “*I seek you*” ovvero “ti cerco”, nato nel 1996. Entrambi i programmi permettevano, una volta collegati, di segnalare agli altri utenti il proprio stato “online” e di vedere chi fosse in linea per, eventualmente, iniziare una conversazione.

A partire dagli anni 2000, si diffondono nuovi programmi di chat e di *instant messaging* (IM), tra cui il più popolare è stato MSN Messenger (poi divenuto Windows Live Messenger).

---

<sup>10</sup> <https://nairaproject.com/projects/3835.html>

<sup>11</sup> <https://apps.dtic.mil/sti/pdfs/ADA519943.pdf>

Già dalla nascita degli SMS, la CMC aveva iniziato a spostarsi “nella tasca degli utenti”. Ma è solo verso l’ultimo decennio degli anni Duemila, con la nascita degli smartphone, che la Comunicazione Mediata si è spostata quasi esclusivamente su questi dispositivi: sono comparse le prime applicazioni di messaggistica istantanea (abbreviato IM). Tra le più utilizzate negli ultimi anni, troviamo WhatsApp, Telegram, Signal e Wechat.

In concomitanza con la loro nascita e diffusione, anche i social hanno proposto una propria versione di messaggistica istantanea, spesso integrata all’interno dell’app: è il caso dei Direct di Instagram, di Messenger di Facebook e dei Messaggi Diretti su Twitter e degli Snap su Snapchat.

## **2.2 IM e chat: una rapida evoluzione del modo di comunicare**

Nel primo paragrafo, abbiamo visto come la Comunicazione Mediata al Computer abbia conosciuto, nel corso di un cinquantennio, un rapido sviluppo. Si tratta di uno sviluppo circoscritto non solo all’evoluzione tecnica del mezzo, ma anche al modo di comunicare attraverso il mezzo.

Possiamo identificare due passaggi fondamentali nello sviluppo di questa forma di comunicazione (Pistolessi, 2018): una prima fase, dalla nascita della CMC fino agli anni Novanta ed una seconda fase, dagli anni Novanta ad oggi.

Durante la prima fase, la Comunicazione Mediata al Computer era un’assoluta novità, in quanto permetteva di comunicare a distanza, sia in termini spaziali che temporali, il che rappresentava un vantaggio. All’epoca però, la comunicazione era ancora solo di tipo testuale, basata cioè sul solo codice linguistico digitato sulla tastiera (Stella et al., 2014). Questo rappresentava un grosso svantaggio, che rendeva la comunicazione mancante «di tutti quei codici non verbali che fanno diventare così significative le interazioni comunicative tra parlanti in presenza» (Boni, 2007). Insomma, sarebbero completamente esclusi tutti gli elementi paralinguistici e non verbali, come il tono di voce, i gesti e i segnali del corpo che, come già visto nel primo capitolo, sono utili ad esprimere stati d’animo e a completare il messaggio.

Per sopperire a tali mancanze, si è reso necessario adeguare “le nostre abilità naturali” alle esigenze e alle regole di funzionamento proprie di questo medium, utilizzando «gli strumenti e i codici residui a un livello di alta raffinatezza pratica» (Stella, 2012). Per fare un esempio, è comunque possibile raccontare emozioni profonde tramite la CMC,

utilizzando le sole parole e il solo linguaggio, seppur sia molto più difficile e richieda molto più sforzo e impegno.

Per facilitare tale compito e, quindi, veicolare il proprio stato d'animo e il tono con cui leggere un messaggio in maniera più immediata e veloce, sono nate le ASCII art<sup>12</sup> e le *emoticon* che si ottengono tramite una combinazione di caratteri della tastiera e rappresentano espressioni del viso. Lo scopo, pertanto, è quello di arricchire la testualità del messaggio di una parte degli elementi tipici delle interazioni faccia a faccia, oppure in sostituzione della parte emotiva di un messaggio testuale (Walther e D'Addario, 2001, cit. in Chairunnisa e Benedictus, 2017).

Le emoticon sono comparse per la prima volta nel 1982, quando l'informatico statunitense Scott Fahlman, in un documento pubblicato il 19 settembre di quell'anno, propose di utilizzare le emoticon :-) e :( in rappresentanza rispettivamente di un'espressione di sorriso e di tristezza. Da quel momento, gli emoticon si sono diffusi così tanto da indurre gli sviluppatori di software a creare pittogrammi disponibili nativamente nell'interfaccia grafica delle applicazioni o del sistema operativo stesso. Si tratta delle *emoji*<sup>13</sup>, introdotte per la prima volta nel 1997 dall'operatore telefonico giapponese J-Phone. Questo allo scopo di facilitare anche per gli utenti meno esperti l'utilizzo di tali elementi, evitando il ricorso alla combinazione di caratteri testuali e rendendo il tutto molto più intuitivo. È questa una delle novità che dà inizio alla seconda fase dello sviluppo della CMC.

L'introduzione delle emoji non è l'unica svolta avvenuta negli anni Novanta. In questo periodo, infatti, i programmi di chat iniziano a supportare lo scambio di file multimediali, audio, video, animazioni e altri sistemi di scambio multimediale (Pistolessi, 2018), sistemi divenuti più maturi e più utilizzati all'inizio degli anni Duemila.

La comparsa degli smartphone è un'ulteriore tappa fondamentale di questa evoluzione: la CMC è ora "nella tasca" di chiunque e «la scrittura si è miniaturizzata ed è entrata nel ciclo del consumo immediato, coprendo scopi effimeri e funzioni di contatto» (*ibidem*).

Insomma, se prima le chat e i gruppi di discussione «rappresentavano delle dimensioni a sé stanti rispetto alla vita quotidiana», ora la Comunicazione Mediata dagli Smartphone

---

<sup>12</sup> L'ASCII art consiste nell'uso dei caratteri ASCII, cioè i caratteri utilizzati comunemente dai computer, per formare immagini per arricchire il testo digitato ad esempio una rosa: --,'--<@ (Stella et al., 2014).

<sup>13</sup> Si è scelto di utilizzare il termine emoji al femminile data una maggiore diffusione in questa forma nella lingua parlata negli ultimi anni. Fonte: [accademiadellacrusca.it](http://accademiadellacrusca.it)

(quindi le chat e gli IM), sono diventati quasi un'estensione della vita e dello spazio quotidiano (*ibidem*).

Questa “rivoluzione” ha reso più sfumata anche la distinzione tra comunicazione mediata sincrona e asincrona e si è passati ora ad una comunicazione mista sincrona-asincrona o, più semplicemente, “semi-sincrona” (*ibidem*) in cui la risposta può potenzialmente essere immediata, ma è anche possibile scegliere quando rispondere.

L'evoluzione prosegue di anno in anno: il rinnovamento della tecnologia rende anche la comunicazione via via sempre più semplice. In linea con lo sviluppo della tecnologia degli Smartphone, si rinnova anche lo sviluppo delle applicazioni per comunicare: vengono progressivamente introdotte nuove funzionalità e le stesse emoji vengono aggiornate di anno in anno con nuove aggiunte. Questo per rendere la comunicazione attraverso queste piattaforme sempre più interattiva e coinvolgente.

In un contesto comunicativo così pervasivo e mutevole, che ruolo ricopre la dimensione non verbale che tanto caratterizza le interazioni faccia a faccia? L'evoluzione delle chat ha permesso l'introduzione della dimensione non verbale, del tutto assente inizialmente?

### **2.3 CNV nelle chat: i primi approcci sociologici**

In questo paragrafo verranno analizzati i principali approcci teorici riguardanti la CMC e le chat online, con una particolare attenzione alle riflessioni sulla comunicazione non verbale (abbreviato CNV). In particolare, ci si focalizzerà sull'evoluzione che hanno avuto questi studi parallelamente all'evoluzione di questa forma di comunicazione, di cui abbiamo parlato nel precedente paragrafo.

In letteratura, esistono principalmente due correnti di pensiero sulla comunicazione mediata al computer: una prima corrente, che risale alla prima fase della CMC, che ne evidenzia i limiti e la ritiene molto meno efficace rispetto alla comunicazione faccia a faccia, proprio per l'assenza della dimensione non verbale.

Una seconda corrente, invece, che risale alla seconda fase della CMC, ritiene che tali limiti, seppur non possano essere trascurati, nel tempo siano stati in parte superati e pertanto la comunicazione sia comunque efficace. Vediamo ora separatamente i due approcci.



### 2.3.1 Gli studi cyber-scettici

I primi studi pionieristici in ambito psicosociale sulla CMC risalgono ai primi anni Settanta. L'approccio che caratterizza quel periodo è il *system rationalism*, in cui la riflessione sulla CMC si è sviluppata soltanto nell'ambito della psicologia sociale. Si trattava ancora di studi orientati in un'ottica di efficienza organizzativa: l'obiettivo all'epoca era capire se questa tipologia di comunicazione era sufficientemente efficace nell'aiutare le performance delle organizzazioni e per ridurre i costi della comunicazione negli uffici governativi (Stella et al., 2014). Pertanto, non erano ancora studi orientati ad una valutazione dell'efficienza relazionale della comunicazione mediata al computer.

Nuovi studi, con un approccio più sociologico, iniziano solo a partire dagli ultimi anni Ottanta. Tali studi si basano su un presupposto comune: mentre nella comunicazione faccia a faccia il messaggio può essere arricchito con informazioni aggiuntive, ad esempio utilizzando un determinato tono di voce o il linguaggio del corpo, al contrario la CMC è caratterizzata dall'assenza di tali elementi e la comunicazione è semplificata al massimo e ridotta al semplice messaggio (Gudykunst e Kim 1995 cit. in Gajadhar e Green, 2003). Pertanto, Rice (1982) e, successivamente Harasim (1989) affermano che gli aspetti non verbali della comunicazione umana sono generalmente assenti e l'enfasi verrebbe focalizzata solo sul contenuto del messaggio scambiato (Gajadhar e Green, 2003).

Sproull e Kiesler (1986), considerando ciò, hanno proposto la teoria RSC, *Reduced Social Cues*, secondo cui la comunicazione mediata al computer sarebbe intrinsecamente povera e mancante di canali metacomunicativi e di indicatori sociali (Paccagnella, 1997).

Pertanto, questo approccio evidenzia che dalla comunicazione scomparirebbero non solo il tono di voce, la cinesica, la prossemica e l'aptica, ma anche la vestemica e l'oggettemica. La mancanza di tali elementi impedirebbe perciò all'interlocutore una valutazione degli elementi legati al contesto sociale dell'interlocutore. Di conseguenza, secondo questo approccio, «la CMC si verifica in una situazione di vuoto sociale, in cui l'identità dei soggetti coinvolti tende a sfumare fino a scomparire»<sup>14</sup>.

Inoltre, aggiunge Kiesler (1986 cit. in Plumb, 2013), «la mancanza di elementi non verbali fa sì che nella comunicazione si avverta un maggiore senso di anonimato, non percependo l'individualità altrui».

---

<sup>14</sup> Galimberti, Riva, 1997 cit. in Stella et al., 2014

Similmente, Giese (1998) afferma che «le comunità elettroniche si formano in un ambiente di comunicazione che nega loro molte delle pratiche comunicative che sono così naturali per gli ambienti fisici. È proprio la necessità di queste pratiche – sottolinea Giese – che rende evidente la loro assenza negli spazi virtuali» (Gajadhar e Green, 2003). Diversi studi dell'epoca sostengono che la mancanza di elementi sociali e non verbali su Internet renderebbe le relazioni online più ostili e meno appaganti delle tradizionali relazioni faccia a faccia (Kraut, Patterson, Lundmark, Kiesler, Mukopadhyay e Scherli, 1998 cit. in Plumb, 2013).

Secondo questo gruppo di studi, quindi, la CMC non sarà mai equiparabile alle interazioni faccia a faccia, in quanto molto meno efficace.

### **2.3.2 Gli studi cyber-ottimisti**

In letteratura è presente anche una categoria di studi che invece ha un approccio più ottimistico alla CMC: al contrario di quanto avviene con gli studi appena citati, questi studi affermano che, seppur più limitatamente rispetto alle interazioni faccia a faccia, anche nella CMC è possibile veicolare elementi di contesto e di comunicazione non verbale.

Fra questi studi, troviamo la SIDE, *Social Identity Deindividuation Theory* (Spears e Lea, 1994 cit. in Paccagnella, 1997) uno tra i principali studi a criticare il modello RSC. Secondo questa teoria, le interazioni online non sono totalmente prive di indicatori sociali; al contrario, questi traspaiono da molti elementi di contesto che accompagnano la comunicazione mediata.

Un approccio simile a quello della SIDE è quello della SIP, *Social Information Processing Perspective* (J.B. Walther, 1992 cit. in Stella et al., 2014), che propone il modello *hyperpersonal*, secondo cui le interazioni online non sono affatto povere di indicatori sociali, semplicemente avvengono in modo «più stereotipicamente sociale» (Paccagnella 2000, cit. in Stella et al., 2014). Questo perché, essendo consapevoli delle caratteristiche del mezzo, gli individui adeguerebbero le proprie interazioni controllando le impressioni, scegliendo con più calma le parole da usare o quali elementi raccontare e quali nascondere. Ne risulta una presentazione ottimizzata del proprio sé.

Pertanto, secondo i teorici della SIP «la CMC non sarebbe affatto meno efficace della comunicazione faccia a faccia dal punto di vista dell'interazione sociale, ma sarebbe solamente meno efficiente» (*ibidem*). In altri termini, la CMC è solamente più lenta

rispetto alla comunicazione faccia a faccia, ma col tempo è comunque possibile sviluppare relazioni significative anche online, ipotesi poi confermata successivamente anche dagli studi di Parks & Floyd (1996 cit. in Plumb, 2013).

Insomma, seppur i segnali non verbali nella CMC sono presenti in misura minore rispetto alla comunicazione faccia a faccia, ciò non rappresenta un ostacolo insormontabile allo sviluppo di stretti rapporti personali anche online.

Joan Gajadhar e John Green, nel loro studio “Analysis of Nonverbal Communication in an Online Chat Group” (2003) si sono accorti che la mancanza di elementi di comunicazione non verbale nella CMC si stava facendo sentire e superare tale mancanza stava divenendo via via un’esigenza sempre più diffusa: ciò sarebbe testimoniato dal fatto che in quel periodo erano iniziati ad essere utilizzati elementi verbali nel testo dei messaggi, riadattandoli per aggiungere elementi non verbali.

Essi riportano anche lo studio di Neuage (2000 cit. in Gajadhar e Green, 2003), che sottolineava che «è possibile superare il problema della mancanza di elementi non verbali nelle conversazioni online utilizzando “l’ingegno”».

Infatti, all’inizio degli anni 2000, quando le chat online iniziano a diffondersi maggiormente, iniziano a comparire all’interno del testo dei messaggi vari elementi, tra cui gli emoticon e le emoji.

Studi successivi, (tra cui Derks e Bos, 2008, O’Neill, 2010, Chairunnisa e Benedictus, 2017, Elder, 2018, Yang, 2019, Darics, 2020), hanno dimostrato che tali elementi hanno un ruolo importante all’interno del processo comunicativo, in quanto permettono di arricchire, rafforzare e completare il contenuto del messaggio; un po’ come avviene con la dimensione non verbale nelle interazioni faccia a faccia.

Per questo motivo, potremmo definire tali elementi come i corrispettivi “elementi non verbali” nelle chat (di cui ci occuperemo più approfonditamente nel prossimo paragrafo).

### **2.3.3 CMC e FTF: due principali differenze**

Abbiamo visto come ci siano diversi approcci alla CMC, alcuni più scettici riguardo alle sue potenzialità comunicative, altri più ottimisti. Tali studi hanno inoltre evidenziato che, negli anni, l’evoluzione dei mezzi di comunicazione e delle piattaforme di chat e di messaggistica istantanea stiano gradualmente implementando strumenti che rendono la comunicazione online sempre più ricca e vicina alle interazioni faccia a faccia (abbreviato “FTF”). Questo dando modo di esprimere anche il lato non verbale della comunicazione.

Tuttavia, permangono due principali differenze con la comunicazione faccia a faccia, che non possono essere superate:

1. I segnali non verbali, seppur ad oggi non siano nulli, come invece affermavano i primi studi, rimangono comunque piuttosto ridotti rispetto a quelli presenti nelle interazioni faccia a faccia.
2. La CNV nelle chat, seppur cerchi di riprodurre la comunicazione non verbale delle interazioni faccia a faccia, non è del tutto equiparabile a questa.

Innanzitutto, bisogna considerare è che la CNV nelle chat ha un carattere esclusivamente intenzionale, contrariamente a quanto avviene per quella faccia a faccia. Infatti:

«gli elementi paralinguistici della comunicazione in rete vengono nella maggior parte inviati coscientemente. Un sorriso può sfuggire inavvertitamente (e talvolta anche inopportuno) durante una conversazione faccia a faccia, ma uno smiley deve essere digitato deliberatamente per raggiungere il destinatario» (Paccagnella 2000, cit. in Boni, 2007).

Pertanto, le indicazioni emotive sono espresse sempre in modo molto più consapevole, in quanto devono essere inserite attivamente in un dispositivo (O'Neill, 2010), a differenza di quanto avviene nelle interazioni faccia a faccia.

Come già visto precedentemente, l'utilizzo di questi espedienti è molto utile, in quanto rende la conversazione molto meno ambigua e più chiara. Ma l'intenzionalità nell'inserimento rende questi elementi sotto il nostro stretto controllo, il che ne rende anche più semplice l'utilizzo "per convenienza" oltre che in modo spontaneo e sincero. Ad esempio, una persona arrabbiata non userà sempre l'emoji arrabbiata per esprimere i suoi sentimenti (Chairunnisa e Benedictus, 2017): può scegliere di non usare emoji, o al contrario di usarne altre per coprire il proprio reale stato d'animo in modo che il destinatario non se ne accorga.

Insomma, nei contesti online, contrariamente a quanto accade dal vivo, è molto più facile controllare cosa dire, come dirlo, cosa far trasparire e cosa invece nascondere.

## **2.4 Linguaggio ed elementi di CNV nelle chat**

Sin qui abbiamo visto come si è evoluta storicamente la CMC, sia da un punto di vista tecnico che nel modo di comunicare e come tale evoluzione si sia riflessa negli approcci sociologici esaminati.

Alla luce di questi studi, questo paragrafo andrà ad analizzare com'è ad oggi la comunicazione mediata online, partendo dal linguaggio utilizzato nelle chat e andando a identificare i principali elementi comunicativi, verbali e non verbali utilizzati.

#### **2.4.1 Lo stile di comunicazione e la forma espressiva**

Uno degli aspetti principali della comunicazione tramite chat, come già visto precedentemente, è che si tratta di una comunicazione prevalentemente scritta. Il linguaggio utilizzato, però, è diverso dal linguaggio scritto tradizionale. Come sottolineato da Herring (1999), «l'evoluzione delle Reti ha avuto un impatto non solo sulle dimensioni sociali della comunicazione, ma anche e soprattutto su quelle linguistiche» (Di Gregorio, 2009). Se inizialmente, nel passaggio dalle lettere alle e-mail, il linguaggio aveva ancora degli elementi di continuità con la scrittura tradizionale, con il passaggio all'online la forma grafica rimane perlopiù la medesima, ma dal punto di vista linguistico, le conversazioni si avvicinano di più al parlato informale (Pistolessi, 2018), tant'è che la sua nuova forma espressiva è stata spesso denominata “oralità scritta” (Belloni, 2002).

Questo avvicinamento al linguaggio parlato renderebbe le conversazioni più naturali e talvolta anche più intime. Si tratta di una trasformazione della scrittura che ha l'obiettivo di avvicinarsi alla velocità e all'immediatezza con cui avvengono le relazioni comunicative in contesti naturali, e di riprodurre, quanto più possibile, situazioni di vera interattività. Insomma, la scrittura si adatta in modo strumentale alle esigenze operative del mezzo (*ibidem*). Essendo la messaggistica istantanea spesso sincrona, richiede risposte relativamente rapide, lasciando meno tempo per la riflessione e la riformulazione (O'Neill, 2010). Per ridurre il tempo di digitazione e di trasmissione del messaggio, «la comunicazione ha assunto la forma prevalente del frammento» (Pistolessi, 2018) e le abbreviazioni sono diventate comuni (anche se ad oggi vengono utilizzate meno rispetto a qualche anno fa). Anche gli errori di battitura, le emoticon e le emoji, come sottolineano Gajadhar e Green (2003) sono sinonimo di questa trasformazione.

Insomma, si tende a «rispondere agli stimoli inviati da altri utenti nella maniera immediata e priva di calcolo tipica della parlata» (Di Gregorio, 2009).

Non solo la comunicazione via chat dev'essere veloce tanto quanto la comunicazione faccia a faccia, ma dev'essere anche altrettanto efficace. A tal scopo deve in qualche modo recuperare la dimensione non verbale, che solitamente tende a scomparire nel

linguaggio scritto; dimensione che tipicamente nelle interazioni faccia a faccia è la più veloce ed efficace nel completare il messaggio. Vediamo ora quali sono gli artifici utilizzati per contemplare questa dimensione anche nel linguaggio delle chat.

#### **2.4.2 Gli elementi di comunicazione non verbale nelle chat**

Come già visto, nei messaggi di testo delle chat, uno dei pochi codici che abbiamo a disposizione è quello linguistico in quanto, mancando la presenza fisica, viene meno anche la classica dimensione non verbale delle interazioni dal vivo.

«La comunicazione (online) molto spesso non è tanto ciò che scriviamo o diciamo, ma piuttosto *come* scriviamo e molto spesso ciò che *non* diciamo» (Gajadhar e Green, 2003). Ne consegue che il modo in cui scriviamo, quello che scegliamo di dire e le parole che scegliamo di utilizzare costituiscono gran parte del messaggio metacomunicativo, oltre che del messaggio verbale. In questa prospettiva «siamo le parole che usiamo» e ciò che riguarda l'atteggiamento, le intenzioni, le condizioni psicologiche ed emotive viene dedotto perlopiù da ciò che è scritto (Mastroianni, 2020).

Ciò però non significa che la dimensione non verbale è del tutto assente e, come abbiamo visto, nel tempo si è creata una “nuova dimensione non verbale” che caratterizza propriamente la CMC e le chat.

Se nelle interazioni faccia a faccia lo scopo della comunicazione non verbale è quello di rendere più comprensibile la comunicazione, lo stesso avviene per la comunicazione non verbale nella CMC e nelle chat, seppur con modalità diverse.

Diversi studi hanno cercato di individuare gli elementi in cui risiede, ad oggi, la comunicazione non verbale delle chat e della CMC; dall'analisi di questi studi, è emerso che gli elementi principali di comunicazione non verbale sono:

1. le emoji
  2. le forme onomatopeiche;
  3. la punteggiatura;
  4. i tempi di risposta e il silenzio;
  5. le ripetizioni della punteggiatura e delle lettere
  6. l'uso dei caratteri maiuscoli (Caps-lock);
  7. gli stickers, gli avatar e le Memoji;
  8. l'invio di foto, di video e di messaggi vocali
- andremo ora ad analizzarli uno ad uno.

## *Emoji*

Come già anticipato precedentemente, le emoji sono il principale strumento adottato nelle chat online per riprodurre la comunicazione non verbale. Infatti, le emoji riproducono le espressioni tipiche del viso che accompagnano la comunicazione verbale faccia a faccia. Pertanto, utilizzarle migliorerebbe il significato dei messaggi testuali, così come la comunicazione non verbale nelle interazioni faccia a faccia migliorerebbe la comprensione delle intenzioni del messaggio, arricchendolo di significato (Dresner & Herring, 2010 cit. in Yang, 2019).

Secondo diversi studiosi<sup>15</sup> le emoji ricoprirebbero anche una funzione di enfasi e di intensificazione del messaggio stesso. Aull (2019) estremizza quest'idea, affermando che «lo scopo principale non è quello di informare il ricevente dell'emozione del mittente: l'unico scopo è quello di potenziare il significato, in primo luogo per il semplice atto di impegnarsi nell'uso di emoji».

Diversi studi (Huang, Yen e Zhang, 2008) hanno dimostrato che l'utilizzo delle emoji aumenta pure il divertimento ed il senso di vicinanza tra gli interlocutori (Yang, 2019). Insomma, quando i "parlanti" usano le emoticon, si sentono più connessi provando, di conseguenza, un maggiore piacere nell'interazione (O'Neill, 2010). Inoltre, emoji ed emoticon possono aiutare a mantenere le connessioni conversazionali, il che potrebbe contribuire allo sviluppo della relazione (Kelly & Watts, 2015, cit. in Yang, 2019).

Derks e Bos (2008) hanno riscontrato che le emoji non solo possono chiarire un messaggio, ma sono anche in grado di aumentarne l'ambiguità e il sarcasmo quando ne contraddicevano il significato.

Le emoji non sono solo espressioni facciali, ma comprendono anche concetti e idee più ampi come celebrazioni, condizioni meteorologiche, veicoli ed edifici, cibo e bevande, animali e piante, emozioni, sentimenti e attività (Novak et al., 2015 cit. in Chairunnisa e Benedictus, 2017). Insomma, al giorno d'oggi ce ne sono sempre di più e permettono di esprimere quasi qualsiasi concetto. Ce ne sono talmente tante che lo studio di Yang (2019) rivela che non sempre il significato percepito dagli utenti delle emoji è correlato al loro reale significato, tant'è che è stata creata una sorta di enciclopedia delle emoji (emojipedia).

---

<sup>15</sup> Walther e D'Addario (2001) cit. in Chairunnisa e Benedictus (2017) e Derks, Fischer e Bos, (2008) cit. in Yang (2019)

Come abbiamo già visto, le emoji vengono utilizzate come sostituto emotivo del messaggio testuale, in quanto molto più immediate. Parallelamente a questo, le emoji possono essere impiegate anche come semplice feedback (Chairunnisa e Benedictus, 2017), ad esempio quando si risponde con un semplice pollice alzato ad un messaggio. In questa categoria, rientrano anche le reazioni ai messaggi, sempre sotto forma di emoji, funzione introdotta ormai da quasi tutte le piattaforme.

### ***Forme onomatopeiche***

Le forme onomatopeiche compaiono molto spesso nei messaggi di testo. Ne fanno parte le risate (ahahah), esclamazioni come “ops”, “wow”, “ehh”, le interiezioni come “ehm”, “mhh”. Inoltre, compaiono spesso anche suoni tipici dei fumetti come “boom”, “zzzz”, “grrrr”, “argh (Darics, 2020).

Si tratta di espressioni molto simili a quelle utilizzate nella comunicazione faccia a faccia, tant'è che ricoprono lo stesso ruolo, ossia di arricchire la conversazione o di aggiungere delle pause. A tutti gli effetti, quindi, le onomatopee testuali possono servire fedelmente come rappresentazioni insonorizzate di spunti paralinguistici (O'Neill, 2010).

### ***Punteggiatura***

Un caso particolare di segnale non verbale della comunicazione via chat è la punteggiatura. Come avviene per la scrittura tradizionale, anche nella CMC e nelle chat la punteggiatura ha una «funzione pausativo-intonativa, volta a indicare nello scritto le (ipotetiche) pause e interruzioni del parlato» (Longo, 2020). La punteggiatura, insomma, riprodurrebbe nel messaggio scritto quelle che sono le pause nel linguaggio parlato. Generalmente, il punto indica una pausa lunga, mentre le virgole indicano una pausa più breve.

Tuttavia, secondo diversi studi (tra cui O'Neill, 2010 e Longo, 2020), la punteggiatura è utilizzata molto meno rispetto alla scrittura tradizionale, con l'unica eccezione per i punti interrogativi ed esclamativi, di cui spesso viene fatto un sovrabbondante (Pistolessi, 2018). Per quanto riguarda il punto, quando è presente, «assume connotazioni semantico-pragmatiche particolari: finalità particolarmente accentuata, freddezza, aggressività» (Longo, 2020). Questo studio evidenzia che anche la virgola viene utilizzata meno e, quando compare, spesso prende il posto di altri segni che andrebbero utilizzati nella scrittura standard (ad esempio del punto o del punto e virgola). Secondo questa



prospettiva, quindi, la virgola assumerebbe a sua volta la funzione di pausa (ricoperta solitamente dal punto), stavolta con un'accezione neutra e non fredda.

Gajadhar e Green (2003) e Longo (2020) registrano un'alta frequenza d'uso dei puntini di sospensione nella CMC, anche in questo caso questo per rispondere ad esigenze di espressività e alla riproduzione delle pause del parlato.

### ***Tempi di risposta e silenzio***

Come afferma Feenberg (1989): «l'unico segno tacito che possiamo trasmettere è il nostro silenzio, un messaggio che è allo stesso tempo brutale e ambiguo...» (Gajadhar e Green, 2003).

Sebbene anche i tempi di risposta e il silenzio rappresentino un elemento comunicativo piuttosto importante, così come avviene per la comunicazione non verbale in compresenza, è necessario considerare che, come sottolinea anche Feenberg, non è facile, se non impossibile registrare facilmente il silenzio o la durata delle pause nelle interazioni via chat, in quanto si tratta di una forma di comunicazione mista sincrona-asincrona (come abbiamo visto nel paragrafo 2.2).

In generale, come evidenziato da Elder (2018), risposte rapide possono essere indicative dell'interesse dei partecipanti per la conversazione e l'uno per l'altro. Risposte più lente, invece, possono mostrare una varietà di cose, dal disinteresse alla riflessione.

Al di là del fatto che i tempi di risposta sono spesso influenzati anche da impegni personali, in generale la tempistica dei messaggi può rappresentare un ricco canale di informazioni per entrambi i partecipanti: riemerge, così, la dimensione cronemica.

Anche una non risposta è un segnale forte: specialmente quando è chiaro che il destinatario ha voluto chiaramente ignorare il messaggio (ad esempio compare la spunta blu del visualizzato). Anche in questo caso quel "silenzio" può essere segno di disinteresse o costituire, a propria volta, una risposta "non-detta". Infatti, come sottolinea Mastroianni (2017), «spesso anche la non risposta è di per sé un messaggio». A differenza di quanto accade per il silenzio nelle interazioni faccia a faccia, solitamente nella CMC si tratta di un indizio negativo. Una non-risposta può voler dire che l'interlocutore vuole ignorare il messaggio, non vuole parlare o è addirittura arrabbiato con noi. In questo senso, il silenzio in una chat è diverso rispetto al silenzio nelle interazioni faccia a faccia, si tratta perlopiù di un silenzio "volto ad evitare l'altro".

Similmente, anche l'articolazione della risposta può dare informazioni ulteriori, un po' come avviene per il silenzio. Infatti, una risposta maggiormente articolata dimostra una predisposizione alla conversazione da parte dell'interlocutore, al contrario di quanto avviene nel caso di una risposta "secca".

### ***Ripetizione della punteggiatura e delle lettere***

La ripetizione di un segno di punteggiatura o di lettere ha un ruolo enfaticamente all'interno delle chat e ottiene un effetto simile a quello che si otterrebbe pronunciando una determinata parola con un tono diverso (Gajadhar e Green, 2003). I segni di punteggiatura più frequentemente ripetuti sono i punti interrogativi (???) ed i punti esclamativi (!!!).

Inoltre, secondo lo studio condotto da Darics (2013), la ripetizione di lettere in una parola costituirebbe una forma di segnale paralinguistico: «la ripetizione risulterebbe nell'allungamento di un suono, come in "probleeeema", "noooooiaa", modificando così completamente il contorno di pronuncia della parola».

### ***L'uso dei caratteri maiuscoli***

L'utilizzo dei caratteri maiuscoli, come evidenziato da diverse ricerche (Gajadhar e Green, 2003 e O'Neill, 2010) ha lo scopo di aumentare il "volume" delle parole scritte, portandole all'equivalente di parole "urlate". Ad esempio, "LOL", o "AHAH" scritti in maiuscolo, stanno a significare una risata ad alta voce (Gajadhar e Green, 2003): un po' come avverrebbe in una conversazione faccia a faccia, inserirlo in una conversazione aiuta a dimostrare stati d'animo positivi e a migliorare la conversazione.

### ***Stickers, avatar e Memoji***

Gli stickers sono delle piccole immagini o animazioni che possono essere "appiccate" in una chat e rappresentano una sorta di evoluzione delle emoji. Infatti, a differenza delle emoji, possono essere scelti scaricati dall'utente, sotto forma di pacchetti. Inoltre, possono addirittura essere creati dall'utente stesso, il che li rende molto più personalizzabili e versatili rispetto alle classiche emoji. Spesso gli stickers sono dei *meme*, il cui obiettivo è molto semplicemente quello di far ridere e di aggiungere ironia ai messaggi.

Gli avatar sono una categoria di stickers che rappresentano una versione "computerizzata" dell'utente, con diverse espressioni del volto. Gli utenti possono personalizzare l'aspetto di base dell'avatar, dall'acconciatura, ai lineamenti del viso, al

fisico, sino anche agli oggetti indossati (orecchini, piercing, ecc.). La cura e il tempo dedicati alla costruzione di un avatar possono essere visibili ad un destinatario ed essere essi stessi un messaggio non verbale (Elder, 2018), un po' come avviene per la vestemica e l'oggettemica con la cura per l'abbigliamento e per l'acconciatura.

Apple, con le Memoji, così come Snapchat con i Bitmoji e Facebook con i propri avatar hanno proposto la propria versione di avatar.

Essendo questi elementi introdotti di recenti, non sono ancora presenti in letteratura studi approfonditi sulla loro influenza e sul loro utilizzo all'interno delle chat.

### ***Foto, video e messaggi vocali***

Un aspetto poco considerato dagli studi citati sin qui è il potenziale comunicativo, dal punto di vista non verbale, dato dall'invio di immagini, video o di messaggi vocali.

L'invio di un'immagine oppure di un video di un oggetto o di un paesaggio può essere visto come un segnale di invito per l'altra persona a impegnarsi nell'attenzione congiunta (Elder, 2018): equivale un po' ad indicare dicendo "guarda qui", simulando il gesto emblematico tipico delle interazioni faccia a faccia.

Come riporta Elder, Ekman sostiene che la condivisione di un video con il proprio interlocutore fornisce «[v]intimità mediatica con coloro che desideri essere qui ora» e lo scambio prolungato di piccoli momenti che catturano la nostra quotidianità in una foto può fornire «un'illusione sorprendentemente efficace di vivere continuamente l'uno con l'altro». Insomma, lo scambio di immagini simulerebbe l'intimità tipica sfera dell'intimità, nella dimensione prossemica.

Inoltre, l'invio di un selfie recupererebbe in parte anche la dimensione cinesica della mimica facciale e, in minima parte, della postura, dello sguardo e dei gesti.

Anche i messaggi vocali ricoprono una funzione interessante: oltre ad essere più pratici, in quanto permettono di comunicare senza scrivere, i messaggi vocali recuperano gran parte degli spunti paralinguistici ancora presenti, ad esempio, nelle telefonate.

### **2.4.3 Aspetti sociali e culturali della CNV nelle chat**

Abbiamo visto come il livello non verbale della comunicazione possa essere in parte recuperato nelle chat grazie all'utilizzo di numerosi elementi. Così come avviene per la comunicazione non verbale faccia a faccia, anche gli elementi non verbali delle chat hanno una valenza sociale e culturale.

Innanzitutto, vi sono contesti in cui l'utilizzo di alcuni elementi è più appropriato rispetto che ad altri: ad esempio, negli ambienti più formali, l'utilizzo di emoji viene estremamente limitato e la scrittura si allontana dallo stile colloquiale e torna ad avvicinarsi di più allo stile tradizionale.

Inoltre, Gajadhar e Green (2003), analizzando le chat di gruppo, hanno scoperto che è solo quando qualcuno inizia ad usare elementi quali emoticons ed emoji che anche gli altri iniziano a farlo. Insomma, anche la quantità di utilizzo di questi elementi è qualcosa di socialmente stabilito.

Come sostiene Krohn (2004), vi è un divario generazionale nell'utilizzo di emoji, con una minore propensione per le generazioni nate prima degli anni Settanta nell'utilizzo, mentre un utilizzo più frequente e spontaneo per le generazioni nate dopo gli anni Settanta.

Non solo, altri studi riportano come culture diverse utilizzino emoticons ed emoji in maniera diversa: ad esempio, Yang (2019) riporta uno studio di Park, Baek e Cha (2014) che ha evidenziato come le emoticon verticali e orientate agli occhi come ^\_^ sono usate più frequentemente nei paesi con culture collettivistiche, mentre le emoticon orizzontali e orientate alla bocca come :) sono più frequentemente utilizzate nelle culture individualistiche.

Un altro aspetto da considerare è che all'interno della lista delle emoji stesse, sono presenti simboli appartenenti a culture diverse, pertanto non sempre comprensibili universalmente (Chairunnisa e Benedictus, 2017). Affinché quindi questi simboli possano realmente essere utili per la comprensione di un messaggio, i partecipanti alla conversazione devono avere una conoscenza condivisa di questi simboli.

Insomma, analogamente a quanto accade per la tradizionale comunicazione non verbale, anche i segnali non verbali della CMC non sono sempre universali e sono ricchi di aspetti sociali e culturali.

## Capitolo 3

### Risultati della ricerca: il non verbale in gioco

Le cornici teoriche delineate dai capitoli precedenti ci hanno permesso di addentrarci nell'argomento della comunicazione non verbale e di comprenderne la complessità e le problematicità quando l'interazione si sposta nella dimensione online. Numerose sono le considerazioni sollevate in merito alle analogie e alle differenze tra la comunicazione faccia a faccia e quella mediata, ai limiti e alle potenzialità di quest'ultima.

L'obiettivo di questo terzo capitolo è quello di rispondere alla nostra domanda di ricerca: "quali sono gli elementi di comunicazione non verbale presenti nelle interazioni tramite chat online?". Questo cercando di capire, attraverso l'analisi dei dati raccolti, se c'è una corrispondenza tra quanto sostengono gli studi citati e quanto osservato sul campo. Verrà, inoltre, riservata una particolare attenzione alle differenze tra due generazioni nell'utilizzo di questi elementi.

#### 3.1 Disegno della ricerca, metodologia e campionamento

In questo paragrafo, verrà presentato il modo in cui è stata progettata la ricerca, il metodo di raccolta dei dati, come sono state scelte le domande e come costruito il campione di riferimento; infine, verranno espone le modalità di svolgimento delle interviste e della loro analisi.

##### 3.1.1 Il metodo

Per raccogliere le informazioni necessarie ai fini di questa ricerca, si è deciso di utilizzare il metodo di ricerca qualitativo; in particolare, lo strumento utilizzato è stato l'intervista.

«L'intervista è stata definita come un tipo particolare di conversazione, strutturata e guidata dal ricercatore al fine di stimolare alcune informazioni. L'intervista è una tecnica per avere accesso alle osservazioni degli altri. Permettendo di raccogliere le riflessioni dell'intervistato, essa costituisce uno strumento fondamentale per generare conoscenza empirica chiedendo alle persone di parlare su alcuni temi» (Dalla Porta, 2010).

Si è scelto di utilizzare questo metodo, in quanto permette di raccogliere risposte molto più ricche di informazioni ed approfondite, di cogliere diverse prospettive e nuovi spunti da parte degli intervistati.

Per guidare la conversazione durante l'intervista, si è scelto di utilizzare una traccia, redatta alla luce degli studi esposti nei precedenti capitoli; questo per stimolare tutte le informazioni utili alla ricerca e affrontare i temi con un ordine prestabilito. Le domande presenti nella traccia sono state suddivise per macro-temi e ogni domanda presentava anche delle sotto-domande, ovvero delle domande secondarie o dei suggerimenti sottoposti all'intervistato, qualora alcune informazioni non emergessero spontaneamente. Le domande sottoposte agli intervistati in totale sono state quindici, raggruppate in cinque macro-temi, ad eccezione di alcune domande indipendenti, in conclusione.

### **3.1.2 Le domande**

La prima sezione dell'intervista è stata strutturata, come suggerito da McCracken (1988, cit. in Dalla Porta, 2010), in modo da mettere a proprio agio l'intervistato, fornendo una spiegazione chiara dei propositi dell'intervista e dei temi da trattare. In questa fase è stata anche resa chiara l'etica di trasparenza della ricerca, spiegando all'intervistato che sarebbe stata garantita la più assoluta privacy ed è stata chiesta in questa fase anche l'autorizzazione a registrare l'intervista.

Le prime domande erano più generali, per rompere il ghiaccio e per entrare gradualmente nel vivo del tema di ricerca. A mano a mano, le domande sono divenute più specifiche. Fin dall'inizio e per tutta la durata dell'intervista, si è tenuto un atteggiamento utile a dimostrare di non apparire interessati a dare un giudizio sull'intervistato oppure indiscreti. Le domande sono state poste sempre in modo imparziale, in modo da non guidare l'intervistato nella formulazione della risposta. Inoltre, le domande si sono focalizzate prevalentemente sulla raccolta di quanti più possibili esempi concreti.

### **3.1.3 La scelta della popolazione e il campionamento**

Dato che si è scelto di utilizzare il metodo dell'intervista in profondità, lo studio si è focalizzato su un'analisi approfondita di pochi casi. Sono state coinvolte in totale 10 persone, appartenenti alla popolazione di riferimento del presente studio, ossia di individui, di nazionalità italiana, che utilizzino le chat online.

Per selezionare gli intervistati si è scelto di adottare la cosiddetta "strategia di convenienza" (Dalla Porta, 2010), ossia reclutando persone conosciute.

Dato che uno degli obiettivi della ricerca era quello di indagare le differenze tra due generazioni, gli intervistati sono stati suddivisi in due gruppi: un primo gruppo, in cui

sono state selezionate persone nella fascia d'età 18-25 anni ed un secondo gruppo di persone appartenenti alla fascia 45-60 anni. Si è cercato inoltre di selezionare un campione equilibrato anche per quanto riguarda il genere, quindi con cinque donne e cinque uomini.

Il campionamento finale è descritto dalla seguente tabella (*tabella 1*):

	18-25 anni	45-60 anni
Uomini	3	2
Donne	2	3

*Tabella 1: campionamento per genere e per età*

Il contatto è avvenuto con un breve messaggio in cui ho spiegato le informazioni relative alla ricerca, presentato il tema in oggetto, come si sarebbe svolta l'intervista e il tempo necessario allo svolgimento, il tutto assicurando l'anonimato dell'intervistato.

Ogniqualevolta sarà necessario citare un intervistato, verrà fatto attraverso un codice di identificazione, indicante genere, età ed un numero ordinale (ad es. "U-22-1" per identificare un intervistato uomo di 22 anni, corrispondente al numero ordinale 1).

### **3.1.4 Lo svolgimento delle interviste**

Prima di iniziare il vero e proprio ingresso nel campo, sono state eseguite un paio di interviste pilota a due soggetti esclusi dal campione scelto, ma comunque appartenenti alla popolazione di riferimento. Questo per valutare la difficoltà nella formulazione delle domande e la durata dell'intervista, al fine di perfezionare la traccia.

L'avvio delle interviste è avvenuto nei primi giorni di ottobre 2022 e sono state condotte per il resto del mese. Le interviste hanno avuto una durata media di 35 minuti, sono state condotte faccia a faccia (ad eccezione di una su Zoom) e sono state registrate, con il consenso degli intervistati.

### **3.1.5 Il metodo di analisi delle interviste**

La prima fase utile per l'analisi delle interviste è stata quella relativa all'organizzazione dei materiali per l'analisi: per fare ciò, si è scelto di effettuare la trascrizione *verbatim* di tutta la conversazione. Come suggerito da McCracken (1988), per l'analisi del materiale proveniente dalle interviste sono stati effettuati i seguenti tre passaggi:

1. Una prima lettura, in cui sono state individuate osservazioni, passaggi chiave o enunciati rilevanti.
2. Una seconda lettura, in cui le osservazioni sono state interpretate, anche in relazione a quanto emerso in altre parti dell'intervista stessa, e alla luce degli studi già esistenti.
3. Una terza lettura, in cui le osservazioni delle diverse interviste sono state collegate l'una con l'altra.

Le informazioni sono poi state codificate in dei pattern comuni, su cui si sono poi basate le successive considerazioni, che andremo ora ad esporre.

## **3.2 Chat online: un'analisi generale**

Iniziamo la nostra analisi dando uno sguardo generale alle abitudini e alle modalità d'utilizzo delle chat online da parte dei soggetti appartenenti al campione di riferimento. Questa prima analisi sarà utile a delinearne un profilo e ad inquadrare le successive analisi, più specifiche.

### **3.2.1 Abitudini di utilizzo**

Le prime domande poste agli intervistati avevano l'obiettivo di definire le abitudini di utilizzo delle chat online, indagando in che ambiti e per che scopi le usassero, quali fossero le piattaforme più utilizzate e da quanto tempo le avessero installate.

È emerso che le chat online vengono utilizzate principalmente per tenersi in contatto con amici, parenti, familiari oppure anche per comunicare con i colleghi di lavoro o universitari. Generalmente vengono utilizzati sia i gruppi che le chat private, quest'ultime con frequenza maggiore.

Il principale servizio di messaggistica istantanea è WhatsApp, utilizzato dalla totalità degli intervistati; vengono utilizzati, in misura minore, anche Facebook Messenger, i Direct di Instagram, Telegram e altre piattaforme. WhatsApp è considerata la piattaforma più intima, in quanto legata al numero di telefono e in cui generalmente si concentrano gli scambi di messaggi con i familiari o gli amici più stretti; in alcuni casi viene utilizzata anche per le comunicazioni di lavoro.

La maggior parte degli intervistati dichiara di aver iniziato ad usare le chat online circa 9-10 anni fa, quando gli smartphone e le relative app hanno iniziato a diffondersi. WhatsApp è stata la prima piattaforma scaricata, in alternativa agli SMS. Solo



un'intervistata ha menzionato l'utilizzo di altri servizi in precedenza: si trattava di chat online tematiche, usate con lo scopo di passatempo e mantenendo l'anonimato. Anche in questo caso, però, è stata WhatsApp la prima piattaforma di contatto con persone conosciute.

È stato poi chiesto agli intervistati se negli anni avessero notato dei cambiamenti nel loro utilizzo quotidiano. È emerso che le piattaforme scelte per comunicare continuano ad essere le stesse, ma che negli anni hanno implementato nuove funzioni che, come abbiamo visto nel secondo capitolo, hanno migliorato il modo di comunicare.

«Le piattaforme sono cambiate, sicuramente sì, perché prima magari potevi solo scrivere, mettere le emoji; invece, adesso hai molti più modi di esprimerti. Innanzitutto, puoi fare gli audio, quindi è un modo di parlare molto più diretto, rispetto allo scrivere; che è un po' come essere in chiamata, ma asincrona. Poi magari adesso su WhatsApp ci sono gli stickers, che esprimono un po' come ti senti, diventano dei meme tra gli amici, e prima non c'erano» (D-22-2).

«È cambiata la piattaforma, che ti dà la possibilità di fare cose diverse. Non so, tipo adesso puoi mettere direttamente il pollice in su abbinato alla frasetta» (U-45-9).

Un'intervistata afferma di aver notato un graduale cambiamento non solo nel modo di comunicare, ma anche gli scopi per i quali queste piattaforme vengono utilizzate:

«Beh, adesso è molto più normale usare questa forma di comunicazione che invece una volta era più che altro un passatempo. Adesso è una cosa indispensabile» (D-58-8).

Anche la pandemia da Covid-19 ha avuto un impatto consistente sulle abitudini di utilizzo di queste applicazioni, diventate uno strumento d'uso quotidiano anche a livello lavorativo:

«Con il covid forse ho aumentato un po', perché ho fatto un anno e mezzo in smart working, quindi indubbiamente non essendo in presenza aumenti per forza l'utilizzo di queste chat» (U-47-10).

«Durante la pandemia sicuramente è cambiato, per esempio anche con il lavoro. Con la scuola le abbiamo usate come canale con i genitori all'inizio, non avendo ancora piattaforme specifiche [...] il che si è trascinato poi perché, mentre prima della pandemia i genitori non avevano il mio numero di telefono e nessuno si permetteva di scrivermi i messaggi eccetera, adesso è diventata ormai una prassi» (D-60-5).

Ciò confermerebbe l'ipotesi di Pistolesi (2018), secondo la quale le chat online sono negli anni divenute un'estensione della vita e dello spazio quotidiano.

Proseguendo l'analisi, sono emersi numerosi vantaggi apportati da queste piattaforme, che consistono nella possibilità di una comunicazione immediata, istantanea e veloce.

«Un grosso vantaggio è avere le risposte istantanee. Cosa che in passato nessuno avrebbe mai immaginato. Oppure non vi sono barriere fisiche, non vi sono barriere di distanza da questo punto di vista. Quindi se tu vuoi sentire una persona che è dall'altra parte del mondo, ci impieghi letteralmente un nanosecondo» (U-22-3).

Come sottolinea questo intervistato, non essendo necessaria la compresenza fisica, queste piattaforme danno la possibilità di tenersi in contatto con persone anche molto lontane. È stato più volte evidenziato anche un altro vantaggio, ossia la possibilità di contattare il proprio interlocutore senza disturbarlo e in maniera molto meno invasiva rispetto a che con una telefonata:

«Allora, rispetto a quando non c'era WhatsApp, eri costretto a telefonare; quindi, magari potevi disturbare; mentre il messaggino a volte anche il solo "posso chiamarti?" ti permette di non disturbare le persone» (D-60-5).

Questo, di conseguenza, dà la possibilità al destinatario di valutare l'urgenza della comunicazione e di scegliere, in base ai propri impegni, se rispondere nell'immediato o più tardi: ciò confermerebbe l'utilizzo "semi-sincrono" di queste piattaforme, di cui abbiamo parlato nel precedente capitolo.

Se per quanto riguarda i vantaggi, sono emerse riflessioni abbastanza analoghe nelle diverse interviste, al contrario per gli svantaggi emersi spunti differenti tra loro. Alcuni intervistati sottolineano il fatto che la troppa rapidità può portare da un lato a commettere errori di battitura; dall'altro a dare risposte troppo veloci e, di conseguenza, poco pensate (come sostenuto da O'Neill, 2010).

«Sei più predisposto a rispondere in maniera veloce, quando invece certe risposte magari andrebbero pensate meglio» (D-54-1).

Altri intervistati si soffermano invece sulla dipendenza che queste piattaforme tendono a creare ed il fatto che il grado di pervasività raggiunto oggi non ci permette di farne a meno.

«Siamo perennemente legati a sto telefono del cavolo. Cioè anche perché se tu non lo vuoi usare, vuoi lasciarlo a casa per fare un giro, torni a casa e trovi due miliardi di messaggi [...]. Per cui, eh, siamo abbastanza dipendenti da sta roba. È un'appendice proprio il telefonino, ormai» (D-58-8).

Infine, un paio di intervistati citano tra i limiti, l'assenza di linguaggio non verbale e le conseguenti incomprensioni che si possono generare da tale mancanza.

«Eh sì, perché puoi interpretare [i messaggi] in modo diverso, cioè manca proprio tutta la mimica, il tono della voce. Che dà l'interpretazione giusta al messaggio» (D-60-5).

### **3.2.2 Tempi di utilizzo e di risposta**

È stato chiesto agli intervistati quanto tempo al giorno utilizzassero le chat online e ogni quanto tempo controllassero i messaggi in arrivo. Gli intervistati dichiarano di spenderci generalmente tra mezz'ora e due ore al giorno; in ogni caso, però, si tratta di un utilizzo diluito nel corso della giornata. Anche la frequenza con cui vengono controllati i messaggi in arrivo è piuttosto variabile.

Collegato a ciò, è stata fatta un'analisi sui tempi di risposta, che risultano dipendenti da diversi fattori: dalla propria disponibilità, dai propri impegni e dall'urgenza della comunicazione.

«Ovviamente dipende dall'urgenza. Se è un messaggio a cui devo rispondere con urgenza, chiaramente rispondo entro pochi minuti. Se invece è un audio di 4 minuti e sono impegnata a fare altro, lo ascolto la sera, o addirittura il giorno dopo. Quindi solitamente c'è un bel lasso di tempo» (D-24-7).

«Mi piace essere presente e rispondere. Ho sempre diverse chat, quindi magari alterno la risposta a qualcuno piuttosto che a qualcun altro, me le divido nel corso della giornata diciamo [...]. Ci sono persone che sento con più frequenza, altre che sento meno volte durante al giorno. Tendenzialmente, se stiamo parlando di qualcosa di urgente rispondo subito, altrimenti se ci sono tante cose da ascoltare o messaggi lunghi [...], oppure se stiamo parlando di qualcosa di un po' superficiale rispondo un po' dopo. Quindi dipende molto dall'argomento di cui stiamo parlando» (D-22-2).

Tutti gli intervistati tendono a gerarchizzare le chat e a rispondere ai propri interlocutori sulla base del legame con il proprio interlocutore: viene data la priorità prima a familiari e amici più stretti; se presenti, alle chat di lavoro e, a seguire conoscenti e gruppi.

Sono emerse dagli intervistati delle riflessioni interessanti sulla percezione dei tempi di risposta dei propri interlocutori. Ad esempio, secondo un'intervistata, rispondere in un tempo "accettabile" è sinonimo di educazione:

«Non mi piace assolutamente quando le persone fanno attendere ore per una risposta, anche se potrebbero rispondere subito. Generalmente io per educazione direi, se uno mi fa una domanda, mi scrive, io e rispondo subito, se ho il telefono sottomano» (D-58-8).

Due intervistate, inoltre, affermano di analizzare i tempi di risposta "standard" dei propri interlocutori e, qualora ne rilevino una consistente variazione, si insospettiscono:

«Diciamo che quando inizio a conoscere una persona, tendo ad analizzare molto il suo modo di rispondere. Quindi ad esempio, se io conosco X – in amicizia – e vedo che tendenzialmente X risponde, che ne so due volte al giorno, mi abituo a parlare con X due volte al giorno. E quindi in quel caso per me non è un problema. Se invece parlo con una persona che tendenzialmente mi risponde velocemente, nel momento in cui non mi risponde mi fa un po' strano e mi chiedo il perché» (D-22-2).

«Dipende molto dalla persona, ad esempio c'è questa mia amica che non risponde mai sempre. So che quando è impegnata lei il telefono non lo guarda, io son tranquilla anche se mi risponde dopo settimane [...]. Se invece vedo che un'altra mia amica che è sempre col telefono in mano non mi risponde per un giorno, mi insospettisco» (D-24-7).

Per altri intervistati, tempi di attesa lunghi possono anche rappresentare mancanza di interesse per il proprio interlocutore (come sostenuto da Elder, 2018):

«Se magari una persona tende a rispondere in maniera poco frequente o ci impiega tanto, di solito – poi magari non è sempre così, perché dipende anche se la persona impegnata – però di solito viene associato a magari poco interesse» (U-25-6).

Queste osservazioni dimostrano che i tempi di risposta sono un elemento comunicativo importante, non solo in un'ottica pratica, ma anche nell'aggiungere significato alla conversazione stessa.

### **3.2.3 Svolgimento delle conversazioni e contenuti**

Entriamo ora nel vivo delle conversazioni in chat, per analizzarne i contenuti, le modalità di svolgimento e quali elementi comunicativi, oltre alla scrittura, vengano utilizzati per esprimersi.

Per quanto concerne i contenuti, alcuni intervistati dichiarano esserci uno schema ricorrente nelle loro conversazioni, composto dal saluto e da una serie di coppie adiacenti:

«Nel mio caso, lo schema ricorrente è il “ciao, come stai?”, “bene tu?”, “bene” e da lì poi spesso si inizia a raccontare la giornata “ah sai oggi sono andato al lavoro, eccetera”» (D-24-7).

Insomma, anche in chat viene riproposta quella che gli studi etnometodologici definiscono la “sequenza base” delle conversazioni. Per altri intervistati invece, non c'è un vero e proprio schema ricorrente e, dopo il saluto, si va dritti al punto.

«Se sono in un gruppo, per esempio inizia con “ciao bella gente, come va?” e poi da lì non sono uno che fa tanti giri di parole; quindi, vado diretto sul punto della questione» (U-22-4).

In ogni caso, schemi e contenuti della conversazione variano molto da intervistato a intervistato, ma anche da interlocutore ad interlocutore, a seconda della profondità del legame.

Nemmeno in chiusura ad una conversazione c'è sempre uno schema ricorrente, però tutti gli intervistati affermano di apprezzare quando la conversazione termina in modo esplicito, che sia tramite saluto o con un feedback di altro tipo:

«Apprezzo molto il fatto che abbiano implementato il like al messaggio, perché è un modo carino per dire “ok va bene, ho ricevuto tutto, siamo a posto”. Oppure la conversazione può terminare con il classico messaggio “ok perfetto”, col pollice in su, solite cose. In ogni caso, ci tengo a vedere un attimo che c'è la fine della conversazione» (U-22-3).

Al contrario, quando non accade, ciò si traduce in un segnale di poca educazione e di mancanza di rispetto:

«Non mi piace chi, per esempio, se tu stai facendo un discorso e alla fine questo magari non risponde, ma il discorso non è concluso. O quando non c'è il saluto finale, quindi... la comunicazione non è conclusa. Ecco, questo un po' mi dà fastidio, preferisco fare anche il saluto finale e là si capisce che, insomma, la conversazione è chiusa e fine» (D-58-8).

Il modo in cui termina una conversazione può quindi dare informazioni sullo “stato” del rapporto tra i due interlocutori.

Così come accade con alcuni segnali non verbali nelle interazioni faccia a faccia, anche nelle chat è possibile cogliere, da parte del destinatario, segnali di volontà di terminare una conversazione. Ciò accade, come sottolineato da diversi intervistati, quando i tempi

di risposta si allungano parecchio, quando si ricevono risposte secche o quando non si ricambia una domanda di cortesia con un'altra domanda.

«Quando magari di punto in bianco i tempi di attesa si prolungano o più a lungo del normale, quando le risposte magari da essere un po' più articolate, diventano schiette, quindi proprio monosillabiche, aggiungerei. E li mi fa capire che “ok, non ha più voglia di parlare, a posto”. Magari c'è chi lo fa capire in modo carino, chi lo fa capire in modo molto meno carino però diciamo che tendenzialmente lo si nota» (U-22-3).

«Lo capisco dal fatto che magari io chiedo una cosa e quella persona mi risponde e basta, senza chiedermi qualcosa a sua volta. Allora li capisco che magari vuole chiudere la conversazione» (D-22-2).

### **3.3 Conversare in chat: dal testuale al non-testuale**

Passiamo ora ad un'analisi più dettagliata ed approfondita degli elementi che tipicamente vengono utilizzati per arricchire le conversazioni nelle chat online. Lo scopo di questo paragrafo è quello di comprendere quali siano questi elementi e in che misura vengano utilizzati.

#### **3.3.1 Emoji e stickers, cosa comunicano?**

È stato chiesto agli intervistati se utilizzassero nelle conversazioni elementi per far trasparire il proprio stato d'animo. Fra quelli maggiormente citati, vi sono le emoji, utilizzate in misura diversa da intervistato a intervistato.

«Le utilizzo per “condire” un po' il messaggio. Non è che ogni messaggio ha una faccina, chiaramente, ma un messaggio su cinque ce l'ha per esempio» (D-24-7).

Inoltre, è emerso che la frequenza con cui vengono inserite dipende da molti fattori: primo tra tutti, il rapporto con il proprio interlocutore, il contesto ed il grado di formalità della conversazione:

«Anche qui dipende dal rapporto che ho con una persona. Cioè per esempio se sto avendo una conversazione più formale tendo a non metterle» (D-22-2).

Insomma, anche nella scelta delle emoji è necessario possedere quella che Hymes (1964) definisce competenza comunicativa, in quanto anche le regole che definiscono quando e quali emoji siano appropriate per ogni contesto d'utilizzo sono stabilite socialmente.

Inoltre, gli intervistati sottolineano come tendono ad adattarsi, oltre che alle circostanze, anche agli usi e alle abitudini del proprio interlocutore:

«Se magari mi scrive mia zia, lei usa le faccine in maniera un po' da boomer, che ti mette il bacino col cuoricino, allora per farla contenta le rimando anche io quelle, che magari con una conversazione con miei amici non userei» (D-22-2).

In generale, è emerso che le emoji migliorano la comprensione del significato e delle intenzioni di un messaggio, come riportato da Dresner & Herring (2010). Ne enfatizzano il contenuto, come sostenuto da Aull (2019). E, infine, permettono di comunicare emozioni, confermando anche la teoria di Walther e D'Addario (2001), rendendo la conversazione più piacevole.

«Secondo me le emoji hanno tanta influenza, perché ad esempio se tu stai facendo una dedica a un amico e gli metti un cuoricino, chiaramente è un messaggio che ti scalda un po' di più. O se c'è qualcosa che fa particolarmente ridere metti una faccina ed è più bello. O che ne so, anche per esprimere un mood, ad esempio mi “sento carina” e metti le stelline, dai un po' più l'immagine diciamo» (D-24-7).

Tra le emoji più utilizzate, citate dagli intervistati, troviamo:

- diversi tipi di sorriso, da quello “a 32 denti”, a quello arrossato, capovolto, o quello con la lacrima, quest'ultimo ricorda un po' quello che Ekman (1985) chiama sorriso miserabile;
- la faccina che ride;
- quella triste o quella arrabbiata;
- la faccina che manda il bacio, oppure cuori e cuoricini;
- fiori e quadrifogli;
- gesti delle mani, come il batti cinque, che ricordano i gesti simbolici o emblematici delle interazioni faccia a faccia.

È emerso che spesso le emoji vengono aggiunte con uno scopo ironico, questo sia tramite emoji con connotazione positiva, che negativa:

«Di solito se è le metto un po' per scherzo, ad esempio se magari metto la faccina che sta piangendo a dirotto, non è che sto davvero piangendo a dirotto e sono disperata; le uso un po' con ironia diciamo [...]. La quantità dipende dal mio mood, comunque tendenzialmente ne metto più di una, se ne

metto, magari metto i cuoricini o delle faccine disperate per enfatizzare il mio stato d'animo, ma sempre in maniera abbastanza ironica» (D-22-2).

Al contrario, in caso di sentimenti negativi o di rabbia, le emoji non vengono proprio inserite (confermando l'ipotesi di Chairunnisa e Benedictus, 2017):

«Se ad esempio sono incazzata o sono triste non metto le faccine, proprio non le metto. Se ho le palle girate, se sono triste, se ho una giornata nera, non le metto. Non le metto neanche quando sono di fretta, ma lì è tutto un altro discorso, perché chiaramente rispondo in volata» (D-24-7).

«Sembra quasi adesso se tu scrivi una frase e non ci metti la faccina che sorride, sembra che tu sei arrabbiato e hai scritto una frase secca; se non metti la faccina la gente diffida un po' di quello che hai scritto. Le faccine adesso stanno avendo troppa importanza, secondo me» (D-58-8).

«Di solito se sono magari arrabbiato, sono messaggi molto tipo lineari, tipo senza emoji o cose così. Quindi molto didascalici, puliti» (U-25-6).

Questo confermerebbe anche quanto sostenuto da Paccagnella (2000) riguardo alla possibilità, tramite chat, di controllare quali elementi far trasparire e quali, invece, nascondere:

«Se sto male [...] e sto parlando con una persona con cui non ho troppa confidenza [...] non lo faccio neanche troppo trasparire per messaggio» (U-25-6).

Le emoji, inoltre, possono costituire un'alternativa più rapida al testo (ad esempio, la faccina che ride piuttosto che "ahahah"), o ancora, possono essere usate come semplice feedback (come sostenuto da Chairunnisa e Benedictus, 2017), soprattutto mediante le reazioni.

È stato poi chiesto agli intervistati se secondo loro ci fossero delle emoji con significati molteplici o fraintendibili. Per alcuni, le emoji risultano sempre chiare e univoche. Altri, invece, sottolineano che alcune emoji che possono assumere significati diversi a seconda del contesto d'uso.

È stato evidenziato che il significato di alcune emoji può essere fraintendibile: ad esempio, un'intervistata ha citato l'emoji del "batti cinque", invece usata spesso come "emoji della preghiera". Ciò confermerebbe l'ipotesi di Yang (2019) sull'incongruenza, per alcune emoji, tra significato reale e percepito.



Un intervistato, invece, ha sottolineato il fatto che anche le emoji hanno una valenza culturale:

«Là c'è la cultura che è diversa. Allora io ho un amico che è di un'altra nazionalità. E diciamo che un'emoji che è tipo il sorrisino quello un po' arrotondato così, che noi usiamo in un modo un po' perverso, quando vogliamo mettere il doppio senso nella frase, lui invece lo utilizza diciamo un po' come un sorriso normale, semplicemente un po' più marcato, [...] senza un secondo fine. Quindi quando stavamo facendo delle frasi normalissime ero tipo: "che cos'è che sta dicendo?", "sono io che non vado a capire?". Allora gli ho chiesto: "perché mi mandi quest'emoji?" e lui: "perché cosa c'è di strano?". È stata una cosa culturale che proprio che non andavamo a capire. Poi dopo ci siamo spiegati come la interpreta lui e come la interpreto io e quindi ora so cosa intende veramente quando mi manda quella emoji» (U-22-3).

Come già visto nelle teorie esposte al paragrafo 2.4.3, questo esempio prova il fatto che il significato di alcune emoji è influenzato dalla società e dalla cultura di riferimento.

Agli intervistati è stato poi chiesto che utilizzo facessero degli stickers. In questo caso, il campione si è spaccato in due: c'è chi li utilizza in modo assiduo e chi invece non li utilizza affatto, o li utilizza in maniera piuttosto sporadica.

In generale, gli stickers sono perlopiù di natura ironico-sarcastica e «rappresentano lo stato d'animo in maniera molto enfaticata, per buttarla sul ridere» (D-22-2). Ce ne sono alcuni utilizzati anche in maniera più affettuosa, come ad esempio "i gattini con i cuori". È emerso che chi li utilizza in modo assiduo, li utilizza in misura anche maggiore rispetto alle emoji. Infatti, questo strumento viene visto dagli intervistati come più espressivo e più comunicativo, oltre che più personalizzabile, intercambiabile e più libero; ciò, anche alla luce del fatto che è possibile creare autonomamente nuovi stickers, tramite alcune applicazioni.

«Lo sticker è più personalizzabile, puoi mettere più del tuo rispetto alle emoji e te li puoi creare te. L'emoji devi prendere quelle che hai, gli stickers li puoi personalizzare, li poi animare, è una cosa bellissima» (U-22-3).

«Essendo l'immagine non stilizzata, ha più espressione. E devo dire che io soprattutto le utilizzo per divertimento, perché gli stickers principali che ho sono tutte quante cose che fanno più o meno ridere» (U-22-4).

Infine, nessun intervistato menziona l'utilizzo degli avatar.

### 3.3.2 Punteggiatura, ortografia ed altri segnali di intonazione

La punteggiatura, contrariamente a quanto sostengono gli studi citati in letteratura, viene sempre utilizzata, seppur in misura variabile da intervistato a intervistato. In generale, vengono utilizzate virgole, per spezzare le frasi, i punti, ma solo in determinati casi, i punti interrogativi e i punti esclamativi, a volte combinati assieme e, in misura minore, anche i puntini di sospensione.

È emerso che l'utilizzo forte della punteggiatura equivale ad esprimere un tono di voce serio, arrabbiato e imperativo (confermando la teoria di Longo, 2020).

«Allora diciamo che se dovessi esprimere un tono di voce serio o arrabbiato, utilizzerei la punteggiatura in maniera forte, quindi mettendo i punti eccetera» (D-22-2).

«Se metti il punto sembra che il messaggio sia più imperativo e sembra quasi una scortesia; e lo stesso i punti esclamativi» (D-60-5).

Anche l'utilizzo della punteggiatura viene modulato in base al proprio interlocutore e al contesto:

«Allora anche qua dipende con chi mi sto scrivendo, se devo scrivere a qualcuno a livello lavorativo la metto» (D-22-2).

Lo stesso vale per la correttezza ortografica:

«Se, che ne so, devo scrivere un messaggio al mio datore di lavoro con cui non c'ho quel livello di confidenza, tendo magari a mandare il messaggio che sia in maniera molto corretta» (U-25-6).

Anche l'importanza attribuita alla correttezza ortografica varia da intervistato a intervistato. C'è chi dà maggiore priorità all'immediatezza della comunicazione, a discapito di qualche refuso (purché il messaggio si capisca lo stesso). Chi invece è molto attento a non commettere errori di battitura e tende a curare lo stile del messaggio:

«Secondo me, la comunicazione dev'essere chiara e pulita. E se non lo è, prendi fischi per fiaschi e non si capisce. È come avere una specie di velo tra te e l'altra persona con cui parli. Anche la punteggiatura rende un messaggio espressivo e comunicativo, quindi... e anche l'ortografia chiaramente. Secondo me devono esserci entrambe, in misura adeguata e corretta» (D-24-7).

Al contrario di quanto sostiene Pistolesi (2018), non è stato riscontrato un utilizzo frequente di abbreviazioni. Per quanto riguarda il carattere, diversi intervistati

riconoscono che l'utilizzo del maiuscolo equivale ad urlare in chat o ad enfatizzare molto il messaggio (come sostengono Gajadhar e Green, 2003 e O'Neill, 2010). Alcuni citano il grassetto come ulteriore elemento di enfasi, solitamente utilizzato in contesti più formali.

### **3.3.3 La valenza comunicativa di messaggi vocali ed immagini**

Dall'analisi sull'utilizzo dei messaggi vocali da parte degli intervistati, è emerso che questi vengano utilizzati principalmente per due scopi: pratici e comunicativi.

I messaggi vocali sono pratici, in quanto permettono di evitare di scrivere messaggi troppo lunghi da leggere e di comunicare informazioni più articolate e complesse modo più comodo e veloce.

«Magari una cosa che tu in un audio puoi dire in dieci secondi, il messaggio ti viene fuori più lungo per cercare di far capire la stessa cosa. Il messaggio vocale è molto più immediato, è molto più reale da questo punto di vista» (U-22-3).

I messaggi vocali sono anche più comunicativi, in quanto permettono di recuperare la dimensione paralinguistica del linguaggio e, potendo sentire il tono di voce del proprio interlocutore, oltre a trasmettere più efficacemente le emozioni, permettono di evitare incomprensioni.

«Con le note vocali fai capire di più come tu stai veramente, perché c'è la tua voce, si capisce il modo in cui parli, si capisce il tuo tono, la tua tonalità, le pause che fai tra dire una cosa e un'altra, si intuisce molto di più come tu stai veramente quando mandi queste cose. Infatti, io tendo a mandare molti più audio» (U-22-3).

«Col fatto che non so se quando parlo il mio tono o l'enfasi in cui dico le cose traspare, col messaggio vocale, invece, secondo me si capisce di più perché senti il tono, capisci meglio» (U-25-6).

I messaggi vocali possono rappresentare anche un segnale di confidenza:

«Se conosco qualcuno su internet e quindi abbiamo solo chattato, già mandare il primo audio diventa un segnale per “stiamo iniziando ad avere confidenza”, perché comunque ti parlo direttamente, quindi conosci la mia voce. La stessa cosa per le immagini, perché ad una persona che conosco da poco non manderei foto mie imbarazzanti o io che faccio la linguaccia o cose del genere. Quindi diciamo che mandare foto spesso o mandare audio spesso per me è un segnale di confidenza» (D-22-2).

Non tutti gli intervistati apprezzano i messaggi vocali: c'è chi li evita perché non ama sentire la propria voce registrata, chi invece li ritiene scomodi perché non possono essere ascoltati ovunque, oppure viene citata la mancanza di tempo per ascoltarli.

Come anticipato dall'ultima intervistata citata, anche le immagini ricoprono la duplice valenza pratico-comunicativa. Mandare immagini, soprattutto di selfie con la propria espressione, implica un livello di confidenza maggiore ed aumenta parecchio la valenza comunicativa della conversazione.

«Nel caso che fosse una cosa tipo non so un gossip o uno shock mio o queste cose qua, quindi di cose belle, io ti mando il selfie. Ti mando il selfie mio quindi “oh mio Dio” vedi la mia espressione “non ci fosse credere” quindi diciamo che dà la possibilità all'altra persona di immaginarsi... in questo aiuta molto la possibilità delle foto usa e getta che tu mandi una volta e finisce lì» (U-22-3).

Dalle interviste, è emerso che le immagini possono essere mandate sia con uno scopo di divertimento, ma anche con uno scopo pratico, ad esempio per mostrare qualcosa o per catturare l'attenzione del proprio interlocutore su un particolare specifico. Ciò conferma la teoria di Elder (2018) sulla possibilità di utilizzare le immagini in qualità di gesto emblematico indicale.

«Quando devo mostrare qualcosa a qualcuno che è dall'altra parte e devo spiegargli “devi ottenere questo risultato qua”, mando l'immagine. Soprattutto quando devi parlare con una persona a distanza è estremamente comodo, soprattutto se si parla di qualcosa di tecnico; gli mostri quello che stai vedendo e quello che ti aspetti che veda lui dalla sua postazione» (U-47-10).

#### **3.4.4 Le spunte blu e dell'ultimo accesso: che importanza ricoprono?**

L'ultimo accesso, le spunte del visualizzato e lo “sta scrivendo...” sono tutti elementi introdotti nelle chat al fine di rendere più interattiva la comunicazione, permettendo di avere feedback “non-testuali” da parte del destinatario. È stato quindi chiesto agli intervistati quanta importanza dessero a questi elementi e le risposte emerse sono diverse tra loro.

Alcuni ne evidenziano gli aspetti negativi ed affermano di averli tolti:

«Io le ho tolte perché secondo me sono degli strumenti che ti creano fondamentalmente paranoie nei confronti della comunicazione con l'altro. Cioè secondo me porta le persone a ossessionarsi con “oddio perché non mi risponde? Perché mi ha visualizzato?” quando magari dietro possono esserci

un sacco di motivi che noi non sappiamo. E secondo me vederlo semplicemente ti porta a crearti delle idee in testa che magari poi non sono neanche vere» (D-22-2).

«Non voglio che le persone sappiano quando io entro su WhatsApp, o se io ho visualizzato il messaggio, è una cosa che non mi piace. È un controllare le persone e non è giusto. Quindi io ho tolto tutto» (D-24-7).

«Allora l'ultimo accesso io l'ho tolto dalla prima superiore [...]. Mi ricordo che una mia, a quei tempi, carissima amica una volta era molto molto molto arrabbiata e diceva: "sì perché ti ho mandato un messaggio due ore fa e tu un'ora fa hai fatto l'accesso non hai risposto", e io le ho detto "l'ho aperta per sbaglio l'applicazione, infatti ero impegnato"; lei continuava a replicare... "eh si ascolta togliamo l'ultimo accesso"; io quando rispondo, rispondo» (U-22-3).

Gli intervistati, quindi, generalmente affermano di togliere spunte del visualizzato, ultimo accesso o entrambi sia per tutelare sé stessi ed evitare di "crearsi paranoie", sia per evitare di essere controllati dagli altri.

Alcuni intervistati tendono ad attribuire importanza alle spunte del visualizzato:

«Magari le spunte del visualizzato, cioè io preferisco che ci siano. L'ultimo accesso capisco che sia un po' una violazione della privacy» (D-60-5).

«Per me è importante la spunta blu perché mi dà una forma di garanzia che il messaggio è stato letto, che di per sé ha il suo scopo, perché almeno so che magari se c'è un aggiornamento so che quella persona in teoria dovrebbe averlo letto» (U-22-3).

Insomma, le spunte blu rappresentano una forma di tutela che il messaggio sia stato ricevuto e letto dal destinatario. Se tale conferma non arriva ed è un messaggio urgente, gli intervistati affermano di fare uno squillo ad ulteriore conferma.

### **3.4.5 Dove il non verbale conta di più**

In alcune situazioni comunicative, il linguaggio non verbale assume un ruolo più rilevante nella comunicazione rispetto ad altre situazioni più ordinarie. Ad esempio, quando stanno avvenendo delle incomprensioni, quando si litiga, nel caso si stia raccontando una bugia o nel caso si stia conoscendo per la prima volta una persona. Andremo ora ad analizzare queste casistiche una per una, per comprendere se ed in che modo, in queste situazioni, la dimensione non verbale entra nelle chat online.

### ***Incomprensioni***

Tramite chat è più facile avvengano delle incomprensioni rispetto che nelle interazioni faccia a faccia. Queste sono dovute principalmente a due motivi: da un lato l'assenza del linguaggio non verbale tipico delle interazioni faccia a faccia, dall'altro il fatto che il linguaggio via chat è prevalentemente scritto e che spesso si commettono errori o di lettura o di battitura, dovuti alla velocità.

Nella maggior parte dei casi, ciò che viene frainteso, più nello specifico, è il tono. Ad esempio, un tono scherzoso può essere scambiato per uno serio, oppure un tono normale con uno arrabbiato:

«Molte volte magari il mio tono è stato frainteso, oppure io ho frainteso il tono dell'altra persona e magari nascevano delle discussioni con l'altra persona semplicemente perché non si era capito che l'altra persona stava scherzando» (D-22-2).

«Ad esempio, quando un "ok" mandato in velocità mi è sembrato un "ok" di una persona incazzata, un "ok" secco. Oppure quando una persona mi ha risposto col pollice in su e basta [...]. In questi casi, chiedo ad esempio "ma tutto a posto?" e la risolviamo» (D-24-7).

Come già anticipato da questa intervistata, le incomprensioni solitamente si risolvono con un messaggio successivo, parlandone con l'altra persona e chiarendo cosa intendesse realmente dire.

### ***Litigi***

In chat può succedere anche di litigare, anche se la maggioranza degli intervistati preferisce evitare di discutere in chat, per il fatto che non viene ritenuto il mezzo idoneo per questo tipo di interazione. Questo perché, essendo i tempi di risposta più dilatati nel tempo, tendono a far protrarre il litigio più a lungo, quando la cosa faccia a faccia si risolverebbe molto più velocemente.

«È una cosa che non mi piace, che tendo ad evitare e, quando sta per succedere, tendo a togliermi dalla situazione perché appunto può far nascere diverse incomprensioni e, in generale, vengono a crearsi diverse situazioni spiacevoli; tipo che ti mando un messaggio perché sono arrabbiata, tu ti prendi tre ore per rispondermi la cosa giusta, la cosa più pensata, con le frasette giuste per ribattere contro di me eccetera. Io quelle tre ore intanto muoio di ansia... la rabbia aumenta ancora di più per la tua non-risposta, per esempio» (D-22-2).

Un altro intervistato, raccontando una sua esperienza passata, solleva anche un'altra questione che rende il litigare tramite chat diverso rispetto a farlo faccia a faccia:

«Ci sono i soliti leoni da tastiera, ossia dicono tutto per il messaggio perché non sei faccia a faccia e poi quando sei lì, scena muta. C'era ai tempi questa mia amica che si era arrabbiata e scriveva anche delle cose piuttosto pesanti per messaggio. Ma visto che per me le cose per messaggio, se sono scritte da una persona che non è in grado di dirtele faccia a faccia, valgono meno di zero, ho detto: "ok vediamo di dare valore a queste parole". Allora, sono andato sotto casa sua, ho citofonato e lei è uscita e le ho detto "bene questa è la nostra chat, ora leggimi esattamente parola per parola quello che tu mi hai scritto qui faccia a faccia davanti a me". Lei ha fatto scena muta, "bene, allora sappi che questi messaggi per me hanno valenza meno di zero". Perché se uno mi scrive una cosa che non ha il coraggio di dirmi, per me non è mai stata detta, sinceramente; perché siamo esseri umani e di conseguenza abbiamo le dita per scrivere, ma anche la bocca per parlare» (U-22-3).

È più facile, quindi, nascondersi dietro uno schermo per esprimersi, perché tutte le insicurezze che, grazie al linguaggio non verbale trasparirebbero in una interazione faccia a faccia, possono essere celate. Avere lo sguardo dell'altra persona puntato addosso, rende molto più difficile dire le stesse cose; anche perché si è di fronte ad una potenziale reazione immediata dell'altra persona.

### ***Bugie***

Analogamente, lo stesso avviene quando vengono raccontate delle bugie: parte degli intervistati dichiara di raccontarne qualche volta tramite chat e ammette che non sarebbe in grado di farlo altrettanto efficacemente avendo la persona fisicamente di fronte.

Anche le bugie in chat però hanno le gambe corte: se si tratta di bugie di poco conto (ad esempio, fingere di essere impegnato per non uscire con qualcuno) possono anche funzionare, ma quando le bugie si protraggono nel tempo, prima o poi emergono:

«Mi è successo di conoscere su internet una persona che faceva finta di essere un'altra. Questa qui era una ragazza – non mi ricordo adesso quanti anni avesse – che faceva finta di essere bellissima, di avere un ragazzo e in realtà mi mandava foto di una modella spagnola. E cioè, noi in realtà parlavamo in amicizia, quindi non so perché lo facesse, probabilmente più per sé stessa, non aveva doppi fini con me. Ma comunque a lungo andare non aveva più foto da mandarmi, o comunque non sapeva più cosa inventarsi e quindi a un certo punto me l'ha detto e l'amicizia si è chiusa» (D-22-2).

### *Nuove conoscenze*

Quando in una situazione di compresenza si incontra una persona sconosciuta, il linguaggio non verbale ci permette di farci una prima impressione su quella persona. Si tende a squadrarla, analizzandone il modo di vestire, di parlare, di gesticolare, e di porsi. Ma quando la prima interazione è tramite una chat online, su quali elementi è possibile farsi una prima impressione dell'altra persona?

La maggior parte degli intervistati si sofferma sul modo di scrivere, sulla qualità dei contenuti della conversazione e sul tipo di risposte:

«Una prima impressione me la faccio dalla qualità della conversazione. Se tipo mi sta raccontando di viaggi che ha fatto, passioni che ha, oppure... fatti di attualità. O, per esempio, se mi sta commentando magari qualcosa di un po' più serio, politico, cose del genere. La qualità della conversazione è la prima cosa che mi fa restare su una chat. La seconda è appunto è la punteggiatura, perché i "perché" scritti "xke", o magari senza accento, sono due pugnali negli occhi» (U-22-4).

«Io faccio uno scanner dell'altra persona in base alle risposte che mi dà. Se vedo che è una persona telegrafica nei messaggi, dico questo non c'ha voglia. Se vedo che invece una persona si dilunga nei messaggi, capisco che è una persona che si apre con facilità. Se invece magari c'è una persona che fa battutine da culo, subito X rossa» (D-24-7).

I social permettono di mostrare una facciata della propria personalità, grazie alla foto profilo o, nel caso di una chat di un social, anche dalle foto caricate, che permettono di crearsi una prima impressione su quella persona:

«Ci si fa una prima impressione dalle immagini; poi conta la qualità della conversazione e i contenuti» (U-25-6).

È stato poi chiesto agli intervistati se le prime impressioni solitamente vengono confermate o smentite e ne sono emerse alcune riflessioni interessanti:

«Tendenzialmente chiunque mostra una facciata sui social che non è la loro intera personalità; quindi, si ci sono state persone che da come mi sono sembrate le ho ritrovate poi parlandoci. Mentre ci sono anche persone di cui ho cambiato idea parlandoci» (D-22-2).

«Ci sono persone che secondo me sono molto molto brave per chat e poi magari dal vivo sono tutt'altro. Perché molta gente ho incontrato diverse persone introversi magari si sentono un po' più in un luogo sicuro nella loro bolla e nelle loro chat e poi quando affrontano la cosa dal punto di vista reale è un'altra storia» (U-22-3).



«Può essere che una persona non sia uno che bada molto alle chat, quindi magari ti risponde poco e quant'altro [...], però poi magari quella persona ti cerca, ti chiede di uscire, di vedersi e quindi è quello che conta» (U-25-6).

Insomma, gli esempi e le casistiche riportate sino ad ora nel corso di questo capitolo smentiscono ancora una volta gli studi cyber-scettici, secondo cui le interazioni sarebbero povere di indicatori sociali, di emotività e avverrebbero perlopiù in un vuoto sociale. Vengono complessivamente confermate, invece, le posizioni degli studi cyber-ottimisti, in quanto, come abbiamo visto, sono molteplici gli elementi comunicativi che possono far trasparire identità ed emozioni del nostro interlocutore.

### **3.4.6 I limiti delle chat: le riflessioni conclusive degli intervistati**

Come domanda conclusiva, è stato chiesto agli intervistati se, grazie a futuri aggiornamenti ed implementazioni delle app, secondo loro fosse possibile rendere la comunicazione via chat equiparabile a quella faccia a faccia. Si è trattato volutamente di una domanda provocatoria, posta con lo scopo di indagare fin dove l'evoluzione di queste applicazioni possa arrivare e quali invece siano i limiti non valicabili da queste applicazioni.

Da questa domanda, infatti sono emersi degli spunti e delle riflessioni piuttosto interessanti da parte degli intervistati. Oltre ad essere stati ribaditi vantaggi e opportunità, limiti e aspetti negativi, è stato sottolineato come si tratta di due modi di comunicare diversi e complementari che, in quanto tali, devono rimanere separati.

«Secondo me, comunque, rimangono due ambiti separati [...], io son d'accordo con questi mezzi perché facilitano sicuramente la comunicazione, sono dei facilitatori. Ma ovviamente non possono sostituire completamente quello che c'è dal punto di vista, insomma, se lo fai di persona. C'è tutta la gestualità, la mimica che non può essere, secondo me, sostituita completamente» (D-60-5).

«Sicuramente la compresenza fisica è un qualcosa in più in un rapporto rispetto a scriversi e basta. Nel momento in cui vivi un'esperienza con qualcuno, anche semplicemente nel momento in cui sei seduto al bar a chiacchierare, è sicuramente un'esperienza più piena rispetto a fargli un audio su WhatsApp. Quindi sì sicuramente hanno dei limiti e non possono andare a sostituire del tutto il vedersi con una persona» (D-22-2).

Gli intervistati, pertanto, hanno ribadito che la necessità di vedere l'altra persona nella sua interezza, la gestualità, lo sguardo, di sentire il tono di voce, assieme alla necessità di

condivisione degli spazi, sono tutti elementi che creano un'esperienza che non potrà mai essere replicata da nessuno strumento artificiale, confermando la teoria di Giese (1998) sulla non sostituibilità delle pratiche comunicative tipiche degli ambienti fisici e mancanti negli ambienti online.

### **3.4 Due generazioni a confronto**

Uno dei propositi di questo elaborato era quello di riscontrare se vi fossero delle differenze nell'utilizzo e nell'identificazione di elementi di comunicazione non verbale nelle chat tra due generazioni: quella di cui fanno parte individui di età compresa tra i 18 e i 25 anni (generazione Z) e quella con individui dai 45 ai 60 anni (generazione X).

Si tratta di due generazioni cresciute in momenti storici molto distanti dal punto di vista tecnologico: la generazione Z è cresciuta assieme alla tecnologia, tant'è che viene definita la generazione dei “nativi digitali”, per la quale è stato naturale imparare ad usare gli smartphone e alle app di messaggistica per comunicare.

Al contrario, la generazione X o degli “immigrati digitali” era già adulta quando queste tecnologie sono comparse e, di conseguenza, si è adattata e ha imparato più gradualmente ad utilizzarle come strumento di comunicazione quotidiano. Ne consegue che l'approccio alla comunicazione tramite queste piattaforme presenti alcune differenze tra le due generazioni, che si sono volute indagare tramite questa ricerca, differenziando in due fasce d'età il campione esaminato.

Dall'analisi delle interviste, una fra le principali differenze ad essere emersa è quella relativa agli argomenti di cui si parla nelle chat online: gli intervistati appartenenti alla generazione Z le utilizzano maggiormente come mezzo per condividere e raccontare agli amici la propria giornata o per conoscere nuove persone. Invece, quelli appartenenti alla generazione X, le utilizza per scopi più pratici, di lavoro o per accordi di altro tipo:

#### **Generazione Z:**

«Le conversazioni partono da “buongiorno”, “che fai?” eccetera e man mano durante il giorno ci si racconta cosa si sta facendo» (D-22-2).

«Se sono chat che uso per conoscere gente nuova allora magari un si parla un po' del più e del meno; cose molto generali, cosa fai nella vita, eccetera. Mentre se sono tipo chat con amici e quant'altro,

si parla magari di cose che abbiamo più in comune o anche di cose che succedono nella quotidianità, insomma» (U-25-6).

### **Generazione X:**

«Quelle di lavoro sono messaggi, informazioni che ci diamo e sono comunicazioni, per cui poi magari se c'è una domanda, se si è d'accordo non so di trovarsi un giorno, di fare una cosa e poi si risponde, sì, no, eccetera. Quelli di svago, a parte i messaggini "buonanotte", "come stai?", eccetera, sono invece accordi, ci troviamo a tale ora in quel posto. Insomma, sono più o meno accordi di questo tipo» (D-60-5).

«Il 95% dell'uso che faccio [delle chat] è lavorativo, uso pochissimo il privato, contatto poco gli altri e viceversa ovviamente, anche perché dopo tutto il giorno che sei su quelle di lavoro, ne hai le scatole piene» (U-47-10).

Gli intervistati della generazione X raccontano di fare conversazioni abbastanza sintetiche e, quando la conversazione tende a prolungarsi troppo, passano alla telefonata:

«Le conversazioni durano poco tempo, qualche minuto, cioè se rispondono velocemente nel giro di qualche minuto, si chiude e ok. Metti 10 minuti al massimo, ma di più parte già una telefonata sennò stai là troppo tempo» (U-47-10).

«Se non riesco a venirme fuori abbastanza rapidamente chiudo [la chat] e chiamo» (U-45-9).

Al contrario, gli intervistati della generazione Z passano del tempo più volentieri a messaggiare tramite le chat online.

«Ci sono circostanze in cui uno non può chiamare l'altro e quindi si va avanti per messaggi; se tutti quanti stanno dormendo, non si fa svegliare nessuno e senza che te ne rendi conto... continui per ore» (U-22-3).

Tale differenza ricade anche sull'utilizzo di elementi "non-testuali" nelle chat: chi le usa per scopi più pratici, quindi la generazione X, tende ad usare meno elementi per arricchire la conversazione nelle chat; al contrario di quanto avviene per la generazione Z, che le utilizza per scopi più di contatto e di svago.

Le emoji sono l'unico elemento generalmente utilizzato da tutti gli intervistati indipendentemente dall'età, smentendo così l'ipotesi di Krohn (2004) sul divario generazionale nell'utilizzo.

Tra gli elementi ad essere poco o per nulla utilizzati dagli immigrati digitali, ci sono gli stickers, ancora una volta per motivi pratici:

«Non li uso perché faccio più fatica a trovarli nel display e perché devi scaricarli anche alcuni. Io uso quello che è pronto all'uso» (U-45-9).

«Li uso poco, li ho ricevuti e mi sembravano simpatici, quindi ho un po' cercato; però dopo li ci vuole tanto tempo per trovarli. Quindi, sì alla fine li uso poco» (D-60-5).

Per quanto concerne lo scambio di immagini, i più giovani tra gli intervistati tendono spesso a mandarsi selfie, per mostrare la propria espressione del viso, cosa che gli intervistati più anziani invece dicono di non fare.

Un altro elemento di differenziazione tra le due fasce d'età di intervistati è il fatto che, mentre la generazione X tende ad utilizzare le emoji con un significato univoco, la generazione Z riconosce essercene alcune a “doppio senso”, utilizzabili a sfondo sessuale. In conclusione, sono emerse alcune differenze nell'utilizzo delle chat online tra le due generazioni, differenze principalmente dovute alle abitudini e contesti d'utilizzo, aspetti che di conseguenza influenzano anche i contenuti delle chat stesse.

## Conclusioni

Questa tesi ha avuto l'obiettivo di mettere in luce la complessità di un aspetto così ricorrente nella quotidianità, come quello della comunicazione attraverso strumenti digitali. Si è partiti dall'analisi di come avviene il processo comunicativo, dallo schema di base che ricorre frequentemente nelle conversazioni, all'aspetto sociale nel linguaggio ed è stata vista l'importanza di concetti come quello di competenza comunicativa e di codice.

La complessità della comunicazione è anche data dal fatto che questa si compone di più livelli: linguistico, paralinguistico ed extralinguistico (o non verbale). Quello linguistico è quello a cui solitamente viene attribuita maggiore importanza, proprio perché composto dalle parole che vengono pronunciate. Tuttavia, questo elaborato ha permesso di evidenziare che anche gli altri due livelli ricoprono un ruolo fondamentale nel costituire il messaggio che viene trasmesso da emittente a destinatario. Il livello paralinguistico, determinato dal tono della voce e dalle pause, può dare un sacco di informazioni aggiuntive, sia sul rapporto che intercorre tra gli interlocutori, sia per integrare il contenuto delle parole stesse.

Lo stesso vale per la comunicazione extralinguistica, composta, a sua volta, da più livelli: la cinesica (mimica facciale, sguardo, gesti e postura), la prossemica (l'uso dello spazio con il proprio corpo), l'aptica (il contatto corporeo), la vestemica, l'oggettemica e la cronemica.

La scarsa attenzione attribuita agli aspetti paralinguistici ed extralinguistici della comunicazione è testimoniata dal fatto che i primi studi sull'argomento, che sono stati analizzati nel corso di questo elaborato, sono piuttosto recenti e risalgono alla fine dell'Ottocento.

Anche gli studi riguardanti il rapporto tra non verbale e chat online hanno sottolineato come ci sia ancora poca attenzione per un aspetto della comunicazione sicuramente meno "visibile", ma comunque ricco e degno di approfondimento.

Nel corso di questo elaborato, si è visto come la comunicazione mediata, fin da quando è nata, ha avuto una rapidissima evoluzione, dovuta in parte all'avanzamento tecnologico e in parte ad una sua sempre maggiore diffusione, che ha portato gli utenti a modellarla e adattarla alle possibilità tecniche del medium. Se inizialmente la comunicazione mediata

era piuttosto povera ed escludeva completamente la dimensione paralinguistica ed extralinguistica, col tempo si è cercato di introdurre degli elementi che andassero proprio a sopperire tali mancanze, per renderla più efficace e coinvolgente.

Di riflesso, anche le teorie sul rapporto tra comunicazione non verbale e chat online hanno assunto posizioni diverse nel tempo. I primi studi sull'argomento, che per comodità ho voluto definire "cyber-scettici"<sup>16</sup>, sostenevano la linea comune secondo cui, dietro lo schermo, l'identità degli individui e gli aspetti extralinguistici fossero completamente assenti, rendendo la comunicazione stessa priva di contesto sociale, fredda e povera.

Al contrario, una corrente di studi più recente, ossia quella degli "cyber-ottimisti"<sup>17</sup>, discorda sulla povertà della comunicazione nelle interazioni online. Questo perché si sono accorti che la mancanza di elementi non verbali nelle conversazioni online è stata e sta, tutt'ora, venendo superata grazie all'uso di nuovi elementi: emoticons, emoji, forme onomatopeiche, un uso strategico della punteggiatura e dei diversi caratteri, foto, video e messaggi vocali ed infine, gli stickers.

A questo punto, si è passati alla realizzazione delle interviste, per capire se ciò che era emerso dalle cornici teoriche fosse effettivamente riscontrabile sul campo. Dalle interviste sono emerse diverse informazioni e spunti interessanti, che da un lato hanno confermato un utilizzo sempre più frequente e pervasivo delle chat online; dall'altro lato, hanno permesso di appurare che gli elementi "extra-testuali" elencati in letteratura sono effettivamente i più utilizzati dagli intervistati per arricchire l'interazione e comunicare emozioni, rendendo la conversazione più coinvolgente e piacevole.

Non solo, le interviste hanno permesso di far emergere alcuni aspetti solo parzialmente approfonditi dalla letteratura, come la valenza comunicativa di messaggi vocali ed immagini, il ruolo delle spunte blu e degli stickers; quest'ultimi, oltre ad essere molto utilizzati, seppur in misura non omogenea dai diversi intervistati, vengono considerati anche più espressivi delle emoji.

Proseguendo con l'analisi, le risposte date dagli intervistati sono state analizzate alla luce delle diverse generazioni di appartenenza: ciò che ne è emerso, è stato un utilizzo piuttosto simile degli elementi extra-testuali. Sono emerse solo delle piccole differenze, fra le più rilevanti, quella riguardante l'utilizzo di stickers e di messaggi vocali, elementi più

---

<sup>16</sup> Rice (1982), Sproull e Kiesler (1986), Harasim (1989), Gudykunst e Kim (1995)

<sup>17</sup> J.B. Walther (1992), Spears e Lea (1994), Parks & Floyd (1996), Gajadhar e Green (2003)

utilizzati dai nativi e meno dagli immigrati digitali; in ogni caso, non si tratta di differenze significative.

La quantità di utilizzo di elementi extra-testuali sembra invece essere maggiormente correlata agli scopi di utilizzo delle chat: chi ne fa un uso più pratico o lavorativo, tende ad essere più pragmatico e ad utilizzare meno elementi extra-testuali di chi, invece, le utilizza per tenersi in contatto con amici, parenti e conoscenti e, quindi, più come strumento di contatto e di svago.

Infine, un altro aspetto emerso negli studi citati e confermato dalle interviste è quello relativo alle differenze tra la comunicazione via chat e quella faccia a faccia. Innanzitutto, è stato sottolineato come, seppur non siano del tutto assenti, gli spunti extralinguistici in chat rimangono comunque ridotti e, soprattutto, sono di natura differente rispetto a quelli presenti dal vivo. Inoltre, l'inserimento di questi è prettamente intenzionale, al contrario della comunicazione non verbale faccia a faccia, che invece è perlopiù inconsapevole e involontaria. Inoltre, seppur la comunicazione non verbale nelle chat cerchi di riprodurre quella delle interazioni faccia a faccia, alcuni elementi rimangono comunque esclusi.

Questa ricerca ha confermato come sempre più persone comunicano e mantengono relazioni attraverso l'uso delle chat online. Questi strumenti si stanno rivelando fondamentali nel panorama relazionale della società contemporanea, in quanto permettono di comunicare anche laddove le barriere fisiche e legate alla distanza non lo permetterebbero. Di conseguenza, da questo punto di vista rappresentano una preziosa risorsa. Ed è un bene, perciò, che le varie piattaforme si stiano evolvendo in modo da aumentare il potenziale comunicativo ed offrire un'esperienza d'uso sempre più coinvolgente e piacevole.

Tuttavia, le due forme di comunicazione rimangono comunque diverse: complementari ma non sostituibili tra loro. Le innovazioni implementate negli anni all'interno delle chat hanno permesso di superare le più importanti carenze che caratterizzavano le prime forme di CMC. Ma non potranno mai rendere la comunicazione non verbale via chat completamente sovrapponibile ed equivalente a quella che è la comunicazione non verbale faccia a faccia.

In conclusione, spero che questa tesi possa fungere da spunto per ulteriori ricerche ed approfondimenti su un argomento che rappresenta senza dubbio un aspetto cruciale delle trasformazioni sociali del mondo sempre più digitale in cui viviamo.





## Bibliografia

Anolli L., *Prima lezione di psicologia della comunicazione*, Editori Laterza, Bari, 2010

Argyle M., *Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale*, Zanichelli, Bologna, 1979

Aull B., *A Study of Phatic Emoji Use in WhatsApp Communication A Study of Phatic Emoji Use in WhatsApp Communication*, Internet Pragmatics, 2019

Balboni P.E., *Le sfide di Babele: insegnare le lingue nelle società complesse*, UTET Università, Torino, 2012

Barthes R., *Sistema della moda*, Einaudi, Torino, 1970

Belloni M.C., *La comunicazione mediata. Trasformazioni e problemi*, Carrocci, Roma, 2002

Boni F., *Sociologia della Comunicazione interpersonale*, Editori Laterza, Urbino, 2007

Chairunnisa S., Benedictus A.S., *Analysis of Emoji and Emoticon Usage in Interpersonal Communication of Blackberry Messenger and WhatsApp Application User*, International Journal of Social Sciences and Management, Jakarta, 2017

Contarello A., *Differenze ed uniformità culturali nel comportamento e nella comunicazione non verbale*, Pàtron, Bologna, 1980

Cozzolino M., *La comunicazione invisibile. Gli aspetti non verbali della comunicazione*, Edizioni Carlo Amore, Roma, 2003

Dalla Porta D., *L'intervista qualitativa*, Editori Laterza, Bari, 2010

Darics E., *Non-verbal signalling in digital discourse: The case of letter repetition*, Discourse, context & media, 2013

Darics E., *E-Leadership or "How to Be Boss in Instant Messaging?" The Role of Nonverbal Communication*, International Journal of Business Communication, 2020

- Derks D., Bos A.E.R., Von Grumbkow J., *Emoticons and Online Message Interpretation*, Social Science Computer Review, 2008
- Di Gregorio A., *L'analisi della conversazione in chat*, Edizioni il Ciliegio, Como, 2009
- Duranti A., *Etnopragmatica. La forza del parlare*, Carocci, Roma, 2007
- Elder A.M., *What words can't say: Emoji and other non-verbal elements of technologically-mediated communication*, Journal of Information. Communication and Ethics in Society, 2018
- Freddi G., *Glottodidattica: principi e tecniche*, Biblioteca di Quaderni d'italianistica, 1993
- Gajadhar J., Green, J.S., *An analysis of nonverbal communication in an online chat group*, The Open Polytechnic of New Zealand, Lower Hutt, 2003
- Krohn F.B., *A generational approach to using emoticons as nonverbal communication*, Journal of technical writing and communication, 2004
- Licklider J.C.R., Taylor R.W., "*The Computer as a Communication Device*", Science and Technology, 1968
- Longo F., *La punteggiatura nella comunicazione mediata dal computer in lingua italiana: stato dell'arte*, Università di Basilea, 2020
- Mastroianni B., *La disputa felice. Dissentire senza litigare sui social network, sui media e in pubblico*. Cesati Editore, Firenze, 2017
- Mastroianni B., *Litigando si impara. Disinnescare l'odio online con la disputa felice*, Cesati Editore, Firenze, 2020
- Mastronardi V.M., *Manuale di comunicazione non verbale*, Carrocci, Roma, 2007
- O'Neill B., *LOL! (laughing online): An investigation of non-verbal communication in computer mediated exchanges*, University of Victoria, Canada, 2010

Paccagnella L., *Verso una sociologia del cibernazio. Uno studio di caso sulla conferenza elettronica cyber-punk*, Quaderni di Sociologia, 1997

Paccagnella L., *Sociologia della comunicazione nell'era digitale*, Il Mulino, Bologna, 2020

Pistoiesi E., *L'italiano in rete: usi, varietà e proposte di analisi*, 2018

Plumb M.D., *Non-verbal communication in instant messaging*, PhD Thesis. Southern Utah University. Department of Communication, 2013

Stella R., *Sociologia delle comunicazioni di massa*, UTET Università, Torino, 2012

Stella R., Riva C., Scarcelli C.M., Drusian M., *Sociologia dei new media*, UTET Università, Novara, 2014

Yang Y., *Are you emoji savvy? Exploring nonverbal communication through emojis*, Communication Teacher, 2019

## Sitografia

<https://www.forensicnews.it/ti-leggo-in-volto-paul-ekman-studio-delle-emozioni-e-analisi-della-bugia/>

<http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>

<https://accademiadellacrusca.it/it/consulenza/faccine-emoicon-smiley-emoji%e2%80%a6-maschili-o-femminili/976>

<https://nairaproject.com/projects/3835.html>

<https://apps.dtic.mil/sti/pdfs/ADA519943.pdf>