

La pragmatica della comunicazione

La comunicazione può essere studiata come:

- *sintassi* che è la branca della linguistica che studia le regole che stabiliscono il posto che le parole occupano all'interno di una frase, come i sintagmi si compongono in frasi, e come le frasi si dispongono a formare un periodo;
- *semantica* che è quella parte della linguistica che studia il significato delle parole, degli insiemi delle parole, delle frasi e dei testi;
- *pragmatica* che si occupa dell'uso della lingua come azione. Non si occupa della lingua intesa come sistema di segni, ma osserva come e per quali scopi la lingua viene utilizzata. La pragmatica si occupa di come il contesto influisca sull'interpretazione dei significati.

Un fenomeno resta inspiegabile fino a che il campo di osservazione non sia abbastanza ampio da includere il contesto in cui il fenomeno si verifica. In questa prospettiva, secondo la scuola di Palo Alto è possibile fissare alcuni assiomi della comunicazione umana (Watzlawick, Beavin e Jackson, 1967) allo scopo di identificare alcune proprietà della comunicazione ed utilizzarle per diagnosticarne le patologie. Ne furono definiti 5: l'impossibilità di non comunicare; i livelli comunicativi di contenuto e relazione; la punteggiatura della sequenza di eventi; la comunicazione numerica e analogica; l'interazione complementare e simmetrica.

1. **Non è possibile non comunicare:** qualsiasi interazione umana è una forma di comunicazione. Qualunque atteggiamento assunto da un individuo, diventa immediatamente portatore di significato per gli altri.
2. **Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione:** secondo gli studiosi di Palo Alto il contenuto classifica la relazione. Ogni comunicazione comporta un aspetto di meta-comunicazione che determina la relazione tra i comunicanti. Ad esempio, la mamma che ordina al bambino di andare a fare il bagno esprime, oltre al contenuto (la volontà che il bambino si lavi), anche la relazione che intercorre tra chi comunica e chi è oggetto della comunicazione, nel caso particolare quella di superiore/subordinato.
3. **E' la punteggiatura a determinare la sequenza di eventi:** il modo di interpretare la comunicazione è in funzione della relazione tra i comunicanti. Poiché la comunicazione è un continuo alternarsi di flussi comunicativi da una direzione all'altra e le variazioni di direzione del flusso comunicativo sono scandite dalla punteggiatura, il modo di leggerla sarà determinato dal tipo di relazione che lega i comunicanti. Ad esempio, se una scimmietta potesse stabilire la punteggiatura delle comunicazioni, potrebbe affermare di avere ben addestrato il proprio padrone, in quanto ogni volta che si mette a ballare questi è subito pronto a suonare il proprio organetto.

4. **Gli esseri umani comunicano sia in modo analogico che digitale.** Quando gli esseri umani comunicano per immagini, ad esempio disegnando, la comunicazione è analogica. La comunicazione analogica si basa sulla somiglianza tra gli strumenti di supporto e le grandezze rappresentate: mantiene quindi un rapporto di analogia con i fenomeni e gli oggetti che designa e trasmette. Esempi di mezzi di comunicazione analogici sono: il termometro a mercurio, l'orologio a lancette. Quando si comunica usando le parole, la comunicazione segue il modulo digitale. Questo perché le parole sono segni arbitrari che permettono una manipolazione secondo le regole della sintassi logica che li organizza. La comunicazione digitale si basa sull'uso di segnali discreti per rappresentare in forma numerica i fenomeni e gli oggetti che intende designare. Esempi di mezzi di comunicazione digitali sono: il fax, il compact disc, l'orologio a cristalli liquidi (in cui l'indicazione dell'ora e delle sue frazioni è visualizzata con scatti di cifre).
5. Infine, per il quinto assioma, **una comunicazione può essere simmetrica o complementare:** tutti gli scambi comunicativi si fondano o sull'uguaglianza o sulla differenza. Si dicono complementari gli scambi comunicativi in cui i comunicanti non sono sullo stesso piano (mamma/bambino, dipendente/datore di lavoro). Sono simmetrici gli scambi in cui gli interlocutori si considerano sullo stesso piano: è questo il caso di comunicazioni tra pari grado (marito/moglie, compagni di classe, fratelli, amici).

Vediamo di comprendere meglio ciascun assioma.

1. Primo assioma: l'impossibilità di non comunicare

Il comportamento non ha un suo opposto: non possiamo non comportarci; in qualsiasi situazione ci troviamo, avremo sempre un qualche comportamento (*se continuiamo imperterriti a scrivere al pc mentre un nostro collega/collaboratore ci parla, che cosa gli stiamo comunicando pur tacendo?*). Se concordiamo, con questa intuizione, nel riconoscere come comunicativo l'intero comportamento umano, allora ne consegue che è impossibile non comunicare. *Non possiamo sottrarci alla comunicazione.*

In altri termini: se ogni comportamento è comunicazione e se è impossibile non comportarsi, sarà impossibile non comunicare. Una unità di comunicazione (comportamento compreso) è chiamata messaggio, una serie di messaggi scambiati fra persone è una interazione. Il centro dell'interesse del nostro approccio è quello di analizzare le conseguenze pratiche delle interazioni comunicative.

2. *Secondo assioma: Il livello di contenuto e di relazione*

Paul Watzlawick e colleghi hanno introdotto una differenza di fondamentale importanza nello studio della comunicazione umana: ogni comunicazione tra esseri umani possiede due dimensioni distinte: da un lato il contenuto, ciò che le parole dicono (il loro significato oggettivo), dall'altro la relazione, ovvero quello che i parlanti lasciano intendere, a livello verbale e più spesso non verbale, sulla qualità della relazione che intercorre tra loro. Una comunicazione non soltanto trasmette informazione, ma al tempo stesso trasmette il livello di qualità della relazione.

L'aspetto di notizia di un messaggio trasmette informazione ed è quindi sinonimo del contenuto del messaggio; L'aspetto di relazione si riferisce invece alla relazione tra i comunicanti e non viene quasi mai discusso apertamente.

Watzlawick, per spiegare questo difficile, ma importante assioma, utilizza l'analogia del calcolatore: per operare, la macchina ha bisogno non solo di dati (informazione che immettiamo), ma anche di dati sui dati, ovvero un comando che dica alla macchina cosa fare con quei dati (meta-comunicazione). Portando l'analogia nel mondo della comunicazione umana, possiamo identificare l'aspetto di notizia del messaggio come comunicazione e l'aspetto di relazione come "meta comunicazione" ovvero la capacità di parlare di cosa sta accadendo tra due persone.. Ogni comunicazione ha quindi un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione, di modo che il secondo classifica il primo .Cosa vuol dire questo praticamente?

Alle volte non ci spieghiamo perché, pur sostenendo contenuti condivisibili e ragionevoli, gli altri ci osteggino. Se lo chiedono tutte le madri, quando i loro figli rifiutano di adottare un comportamento oggettivamente salubre per loro (ex. "copriti", "mangia", "vai a dormire, sei stanco")... il punto è che **con la ribellione non si contesta l'appropriatezza del contenuto, ma si rifiuta il livello di relazione, cioè il modo in cui si crede di essere percepiti dall'altro** (nell'esempio del figlio, uno che ha bisogno di comandi genitoriali per determinarsi e quindi non emancipato). Le implicazioni di questo assioma sono molto forti. Ad esempio, durante un conflitto, non è affatto utile puntualizzare, sottolineare, analizzare il contenuto con l'obiettivo che un chiarimento della sostanza modifichi il livello di polemica. Se lo scontro comunicativo deriva dal livello di relazione, un'insistenza sul contenuto non potrà che innalzare il livello di conflitto e di potenziale incomprensione. Serve meta-comunicare ovvero parlare della relazione (nell'esempio di madre e figlio una possibile meta-comunicazione potrebbe essere quella del ragazzo che, capendo cosa gli da fastidio dice alla madre "sono abbastanza grande da scegliere per il mio bene, non è che tu dica sciocchezze, ma vorrei la smettessi di dare per scontato che io sia un bambino dipendente").

3. *Terzo assioma: la punteggiatura della sequenza di eventi*

A: "Reagisco male perché tu mi tratti male"...

B: "Non ti tratto male, sei tu l'ipersensibile"

A: "Non sarei così sensibile se non mi trattassi male continuamente!"

... e così via all'infinito e oltre ...

L'osservatore esterno considera una serie di comunicazioni come una sequenza ininterrotta di scambi; tuttavia chi partecipa all'interazione ed è quindi calato nella comunicazione, legge lo scambio e reagisce ad esso secondo la punteggiatura della sequenza di eventi. Noi non discuteremo se la punteggiatura della sequenza di comunicazione sia buona o cattiva (è evidente che essa organizza gli eventi comportamentali ed è quindi essenziale per l'interazione); quello che a noi interessa è rilevare come spesso i conflitti relazionali siano semplicemente basati su una diversa interpretazione della sequenza di eventi: ogni parlante interpreta lo scambio in modo tale da vedere il proprio comportamento come causato dal comportamento dell'altro e mai come causa della reazione dell'altro e viceversa. In breve: ogni parlante accusa l'altro di essere la causa del proprio comportamento; è evidente che il problema della punteggiatura è risolvibile solo a livello di "meta comunicazione", cioè ad un livello in cui si parla della relazione e non dei contenuti degli scambi comunicativi. La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti.

4. *Quarto assioma: comunicazione numerica ed analogica*

Nella comunicazione umana si hanno due possibilità di far riferimento agli oggetti: in modo analogico, attraverso una rappresentazione (ex. un disegno); in modo digitale, attraverso un'assegnazione simbolica (ex. attraverso le parole). Come hanno osservato Bateson e Jackson, non c'è nulla di specificamente simile ad un tavolo nella parola "tavolo". Nella comunicazione analogica invece c'è qualcosa di specificamente "simile alla cosa" rappresentata. Come possiamo facilmente riscontrare nell'esperienza, capire una lingua straniera ascoltandola alla radio risulta molto più difficile del capirla osservando un parlante: in quest'ultimo caso, possiamo inferire il significato delle parole attraverso l'uso sia del linguaggio dei segni che dei movimenti di intenzione che il parlante usa. Cos'è allora la comunicazione analogica?

Praticamente è ogni comunicazione non verbale (posizioni del corpo, gesti, espressioni del viso, inflessioni della voce, sequenza e ritmo delle parole, il contesto in cui avviene la comunicazione). L'uomo è l'unico essere vivente ad usare sia il modulo analogico che quello numerico per comunicare con i suoi simili. Il linguaggio digitale (le parole con il loro significato) serve a scambiare informazione sugli oggetti e a trasmettere la conoscenza nel tempo, ma **ogni volta che la relazione è il problema dei comunicanti, il modulo digitale è privo di forza**. Se in ogni comunicazione coesistono sia un aspetto di relazione che uno di

contenuto, sembra logico aspettarsi che il modulo digitale sia quello più adatto a veicolare il contenuto, l'aspetto di notizia, mentre il modulo analogico sia quello più idoneo a veicolare la definizione della relazione. L'uomo ha la necessità di combinare i due moduli, compiendo continue traduzioni dall'uno all'altro. Gli esseri umani comunicano sia con il modulo digitale che con quello analogico. Il linguaggio digitale ha una sintassi logica assai complessa e di estrema efficacia, ma manca di una semantica adeguata nel settore della relazione, mentre il linguaggio analogico ha la semantica ma non ha nessuna sintassi adeguata per definire in un modo che non sia ambiguo la natura delle relazioni.

5. *Quinto assioma: interazione simmetrica e complementare*

Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza dei comunicanti. Nel primo caso, un parlante tende a rispecchiare il comportamento dell'altro, creando un'interazione simmetrica; nel secondo caso, il comportamento di un parlante completa quello dell'altro, creando un'interazione complementare. In quest'ultimo caso, per esempio, un partner assume una posizione primaria, detta superiore; mentre l'altro partner completa per così dire la configurazione assumendo una posizione ovvero inferiore. Non dobbiamo tuttavia attribuire giudizi di valore come "buono" e "cattivo" o "forte" e "debole" alla precedente distinzione: l'assunzione di una posizione o l'altra potrebbe essere determinata semplicemente da contesti culturali o sociali (es. madre/figlio, medico/paziente, insegnante/allievo).

Approfondimento: le patologie legate agli assiomi

Ogni assioma precedentemente illustrato implica, come corollario, precise patologie comunicative. Le conseguenze pratiche di queste patologie corrispondono a vari livelli di intensità e qualità del conflitto tra due soggetti.

1. *Patologie legate al primo assioma*

Abbiamo visto che non comunicare è impossibile poiché è impossibile non assumere un comportamento. E' lecito supporre tuttavia che si avranno tentativi di non comunicare ogni volta in cui si cercherà di evitare l'impegno inerente ad una comunicazione. Prendiamo ad esempio due soggetti che siedono in posti adiacenti su un aereo. Non possono andarsene e non possono non comunicare. Quali sono allora i possibili risvolti pragmatici di questa condizione?

1. "Rifiuto" della comunicazione: un passeggero fa capire all'altro che non vuole conversare, comportamento che certo richiede coraggio ed un certo disprezzo delle buone maniere;
2. "Accettazione" della comunicazione: un passeggero cede alla conversazione dell'altro e cominciano a comunicare;
3. "Squalificazione" della comunicazione: il passeggero che non voleva comunicare si abbandona ad una sorta di comunicazione inconcludente, cambiando argomento, contraddicendosi e fraintendendo l'altro nel tentativo di invalidare la comunicazione tra loro (la cosiddetta "arte gentile di non dire nulla dicendo qualcosa");
4. Usare un sintomo come comunicazione: un passeggero manifesta un sintomo, dietro il quale nasconde la propria volontà di non impegnarsi in una comunicazione, che fa capire all'altro che non è possibile conversare con lui (far finta di dormire, ad esempio, in modo "da dare la colpa" al sonno e non a se stessi, del non poter parlare con l'altro).

2. *Patologie legate al secondo assioma*

Spesso accade che il motivo scatenante di una discussione consista in un disaccordo a livello di relazione, mentre la discussione rimane centrata a livello di contenuto. Questa confusione tra l'aspetto di contenuto e quello di relazione scaturisce dalla difficoltà di parlare sulla relazione e lascia i parlanti a litigare su aspetti su cui spesso sono già d'accordo (il contenuto, appunto), mentre l'aspetto relazionale resta fuori portata. Il disaccordo è la scintilla che illumina questi livelli: i due livelli sono strettamente legati e non si può toccarne uno senza influire anche sull'altro in maniera più o meno incisiva. Spesso risolvere un problema di contenuto

implica creare un problema di relazione: una volta che il disaccordo sul contenuto è chiarito, restano due persone di cui una aveva ragione e l'altra torto. Evidentemente, a questo punto le due persone devono lasciare il contenuto, su cui si sono accordate e cominciare a parlare della loro relazione e di cosa comporti avere ragione o torto a quel livello; quindi devono definire, dopo il disaccordo, se la loro relazione è simmetrica o complementare. Per la pragmatica della comunicazione, il disaccordo a livello di meta-comunicazione è più importante, per le sue implicazioni, di quello a livello di contenuto.

3. *Patologie legate al terzo assioma*

La sequenza di eventi viene punteggiata dai parlanti secondo il loro punto di vista, come abbiamo precedentemente osservato. Generalmente si suppone che l'altro abbia le stesse informazioni che abbiamo noi e che da queste trarrà le nostre stesse conclusioni. Anche nel caso di punteggiature differenti, non sarà possibile risolvere i conflitti comunicativi fino a che la comunicazione stessa e quindi la definizione della relazione tra i comunicanti, non diventerà l'oggetto della loro comunicazione, ossia fino a che non cominceranno a meta-comunicare. L'aspetto patologico di confusione nella punteggiatura della sequenza di eventi consiste nel fenomeno delle "profezie che si autodeterminano", ovvero in quegli atteggiamenti che il soggetto crede di subire dagli altri, comportandosi di conseguenza, ma che in realtà è lui stesso a provocare: i comportamenti che osserva negli altri li imputa (immotivatamente) a cause del proprio comportamento, mentre questi sono in realtà reazioni al comportamento del soggetto.

4. *Patologie legate al quarto assioma*

Possiamo commettere errori nel processo di traduzione dal modulo analogico a quello digitale (e viceversa). Il linguaggio numerico ha una sintassi particolarmente adatta a comunicare a livello di contenuto. Nel linguaggio analogico la negazione ad esempio viene segnalata mostrando un comportamento che non viene portato a conclusione; sta quindi a noi tradurre questo comportamento in una negazione nel linguaggio numerico, per discutere della relazione a livello meta-comunicativo. Concludendo, Watzlawick sottolinea come la prima conseguenza di un guasto nella comunicazione sia di solito la perdita parziale della capacità di meta-comunicare con un metodo numerico sulle circostanze particolari della relazione (ricordiamo infatti che, sebbene il modulo numerico risulti più adatto a veicolare il contenuto, mentre il modulo analogico la relazione, ciò non significa che si possa meta-comunicare solo col modulo analogico: anzi, il modulo numerico risulta essere il più adatto a risolvere incomprensioni in questo senso, sebbene attraverso i problemi di traduzione esaminati sopra).

5. *Patologie legate al quinto assioma*

Partendo dalla considerazione che in una relazione sana sono presenti, alternativamente, sia situazioni simmetriche che situazioni complementari, e che entrambe indifferentemente concorrono a confermare il Sé dei comunicanti, andiamo ad esaminarne le derive patologiche.

Per quanto riguarda l'interazione simmetrica, è sempre presente il pericolo della competitività. Questo rischio porta la relazione verso una escalation (simmetrica) all'interno della quale i due comunicanti non arretrano mai di fronte all'altro, ma tentano di avere "l'ultima parola" sul contenuto (che ovviamente rispecchia la volontà di arrogarsi il diritto di definire la relazione). Quando siamo di fronte ad una escalation simmetrica, siamo spesso di fronte a due partner che rifiutano reciprocamente le definizioni del Sé dell'altro. Quando siamo di fronte invece a patologie dell'interazione complementare, osserviamo disconferme del Sé dell'altro: si assiste quindi ad una negazione dell'altro come emittente, mancandone del tutto il riconoscimento. La complementarietà patologica si definisce rigida: i comunicanti permangono nelle posizioni one-up e one-down in modo statico, senza possibilità di alternarsi. In questo contesto, solo e sempre uno dei due avrà diritto di parlare dell'altro (la madre del figlio, ad esempio), mentre quest'ultimo non avrà diritto di fare commenti (o meglio, li farà, ma non verranno presi in considerazione) - evidentemente un altro esempio di come l'attenzione del ricercatore debba sempre monitorare la relazione nella, e non il contenuto della, comunicazione. Le interviste esaminate in aula propongono esempi tratti dall'esperienza clinica della Scuola di Palo Alto, ed illustrano escalation simmetrica, complementarietà rigida, ed infine una comunicazione giudicata sana. Per esprimere giudizi su di esse, Watzlawick ci ha dimostrato come sia necessario concentrarci sullo schema relazionale che i comunicanti tratteggiano comunicando, e non sui contenuti che vengono scambiati. In questa ottica, nessuna asserzione, isolata dalle altre, può essere simmetrica, complementare, o altro. La risposta del partner è *conditio sine qua non* per classificare il messaggio. E le relazioni tra i messaggi (interazioni) sono quelle che determinano l'emergere della struttura relazionale, oggetto della nostra ricerca, e conseguentemente ciò su cui i ricercatori debbono concentrare la loro attenzione.

Approfondimento: La comunicazione non verbale

La comunicazione non verbale è quella parte della comunicazione che comprende tutti gli aspetti di uno scambio comunicativo non concernenti il livello puramente semantico del messaggio, ossia il significato letterale delle parole che compongono il messaggio stesso. La CNV funge da canale di dispersione, lasciando filtrare contenuti profondi e parla come il linguaggio non sa parlare. La visione comune tende a considerare questo tipo di comunicazione come universalmente comprensibile, al punto da poter transcendere le barriere linguistiche. Uno studio condotto nel 1972 ha mostrato che ciò che viene percepito in un messaggio vocale può essere così suddiviso:

- Movimenti del corpo (soprattutto espressioni facciali) 55%
- Aspetto vocale (Volume, tono, ritmo) 38%
- Aspetto verbale (parole) 7%

L'efficacia di un messaggio dipende quindi solamente in minima parte dal significato letterale di ciò che viene detto, e il modo in cui questo messaggio viene percepito è influenzato pesantemente dai fattori di comunicazione non verbale. Nell'ambito delle scienze della comunicazione la comunicazione non verbale viene suddivisa in quattro componenti:

- **Sistema paralinguistico**
- **Sistema cinesico**
- **Prossemica**
- **Aptica**

Sistema paralinguistico

Detto anche Sistema vocale non verbale, indica l'insieme dei suoni emessi nella comunicazione verbale, indipendentemente dal significato delle parole. Il sistema paralinguistico è caratterizzato da diversi aspetti:

Tono. Il tono viene influenzato da fattori fisiologici (età, costituzione fisica), e dal contesto: una persona di elevato livello sociale che si trova a parlare con una di livello sociale più basso tenderà ad avere un tono di voce più grave.

- *Intensità o volume.* Anche in questo caso l'aspetto sociale ha una forte influenza: un sottoposto che si trova a parlare con un superiore tenderà ad avere una frequenza di voce più bassa rispetto al normale.
- *Ritmo.* Il ritmo dato ad un discorso conferisce maggiore o minore autorevolezza alle parole pronunciate: parlare ad un ritmo lento, inserendo delle pause tra una frase e l'altra, dà un tono di

solennità a ciò che si dice; al contrario parlare ad un ritmo elevato attribuisce poca importanza alle parole pronunciate. Nell'analisi del ritmo nel sistema paralinguistico va considerata l'importanza delle pause, che vengono distinte in pause vuote e pause piene. Le pause vuote rappresentano il silenzio tra una frase e l'altra, quelle piene le tipiche interiezioni (come "mmm", "beh") prive di significato verbale, inserite tra una frase e l'altra.

- *Silenzio*. Anche il silenzio rappresenta una forma di comunicazione nel sistema paralinguistico, e le sue caratteristiche possono essere fortemente ambivalenti: il silenzio tra due innamorati ha ovviamente un significato molto diverso rispetto al silenzio tra due persone che si ignorano. Ma anche in questo caso gli aspetti sociali e gerarchici hanno una parte fondamentale: un professore che parla alla classe o un ufficiale che si rivolge alle truppe parleranno nel generale silenzio, considerato una forma di rispetto per il ruolo ricoperto dalla persona che parla.

Sistema cinestesico

- Il sistema cinestesico comprende tutti gli atti comunicativi espressi dai movimenti del corpo.
- In primo luogo vanno considerati i *movimenti oculari*: il contatto visivo tra due persone ha una pluralità di significati, dal comunicare interesse al gesto di sfida. L'aspetto sociale ed il contesto influenzano anche questo aspetto: una persona, in una situazione di disagio, tenderà più facilmente del solito ad abbassare lo sguardo.
- *Espressioni facciali*. Altra componente del sistema cinestesico è la mimica facciale. Riguardo questo aspetto va considerato che non tutto ciò che viene comunicato tramite le espressioni del volto è sotto il nostro controllo (vedi sopra*). La gran parte delle espressioni facciali sono, ad ogni modo, assolutamente volontarie ed adattabili a nostro piacimento alle circostanze
- Altro elemento fondamentale del sistema cinestesico sono i *gesti*, in primo luogo quelli compiuti con le mani. La gestualità manuale può essere una utile sottolineatura delle parole, e quindi rafforzarne il significato, ma anche fornire una chiave di lettura difforme dal significato del messaggio espresso verbalmente. Anche in questo senso va considerata la difformità interpretativa che le diverse culture danno ai vari gesti: ad esempio in Bulgaria lo scuotimento laterale del capo, che in quasi tutte le culture significa "No", ha esattamente il significato opposto.
- Altro elemento del sistema cinestesico è la *postura*. Anche in questo caso gli elementi sociali e di contesto hanno grande importanza, talvolta identificando con precisione la posizione corretta da mantenere in una data circostanza.

Prosemica

L'aspetto prossemico della comunicazione analizza i messaggi inviati con l'occupazione dello spazio. Il modo nel quale le persone tendono a disporsi in una determinata situazione, apparentemente casuale, è in realtà codificato da regole ben precise. Ognuno di noi tende a suddividere lo spazio che ci circonda in quattro zone principali:

- Zona intima (da 0 a 50 centimetri)
- Zona personale (da 50 cm ad 1 metro)
- Zona sociale (da 1 m a 3 o 4 m)
- Zona pubblica (oltre i 4 m)

La zona intima è, come facilmente intuibile, quella con accesso più ristretto: di norma vengono accettati senza disagio al suo interno solo alcuni familiari stretti e il partner. Un ingresso di altre persone esterne a questo ristretto nucleo di "ammessi" all'interno della zona intima viene percepita come una invasione che provoca un disagio, variabile a seconda del soggetto. Come conferma di questo basti pensare alla situazione di imbarazzo che si prova quando siamo costretti ad ammettere nella nostra zona intima soggetti estranei, ad esempio in ascensore o sull'autobus; la conseguenza di questa situazione è un tentativo di mostrare l'involontarietà della nostra "invasione", quindi si tende ad irrigidirsi e a non incrociare lo sguardo con le altre persone.

La zona personale è meno ristretta: vi sono ammessi familiari meno stretti, amici, colleghi. In questa zona si possono svolgere comunicazioni informali, il volume della voce può essere mantenuto basso e la distanza è comunque sufficientemente limitata da consentire di cogliere nel dettaglio espressioni e movimenti degli interlocutori.

La zona sociale è quell'area in cui svolgiamo tutte le attività che prevedono interazione con persone sconosciute o poco conosciute. A questa distanza (come detto da 1 a 3 o 4 metri) è possibile cogliere interamente o quasi la figura dell'interlocutore, cosa che ci permette di controllarlo per capire meglio le sue intenzioni. È anche la zona nella quale si svolgono gli incontri di tipo formale, ad esempio un incontro di affari.

La zona pubblica è quella delle occasioni ufficiali: un comizio, una conferenza, una lezione universitaria. In questo caso la distanza tra chi parla e chi ascolta è relativamente elevata e generalmente codificata. È caratterizzata da una forte asimmetria tra i partecipanti alla comunicazione: generalmente una sola persona parla, mentre tutte le altre ascoltano.

Aptica

L'aptica è costituita dai messaggi comunicativi espressi tramite contatto fisico; anche in questo caso si passa da forme comunicative codificate (la stretta di mano, il bacio sulle guance come saluto ad amici e parenti), ad altre di natura più spontanea (un abbraccio, una pacca sulla spalla). L'aptica è un campo nel quale le differenze culturali rivestono un ruolo cruciale: ad esempio la quantità di contatto fisico presente nei rapporti interpersonali fra le persone di cultura sud-europea verrebbe considerata come una violenta forma di invadenza dai popoli nord-europei.