



UNIVERSITÀ DI PISA

Facoltà di Lettere e Filosofia

MASTER UNIVERSITARIO IN ITALIANO SCRITTO E PROFESSIONALE

Via del Collegio Ricci, 10

56126 Pisa

Tel. 050/2215012 - e-mail: masterscrittura@humnet.unipi.it

Partita I.V.A.: 00286820501 - Codice Fiscale: 80003670504

Master universitario di II livello in
Didattica dell'italiano scritto e professionale

Scrittura e consapevolezza

Annalisa Pardini

Indice

Introduzione - Scrittura e consapevolezza

Sezione A - La neurolinguistica: coordinate di conoscenza e di emozioni

1. Dalla realtà alla rappresentazione. E ritorno
2. I sensi in rassegna: sistemi rappresentazionali e submodalità
3. La varietà indispensabile
4. Il Rapport
5. Metamodello e Milton Model: tra precisione e vaghezza
6. Pensieri e parole: spunti per una scrittura consapevole
 - Processi di modellamento
 - Scelte lessicali e morfosintattiche

Sezione B - Poesia e prosa, carta e web: i sensi della vita

1. Sollecitare i sensi, complici le parole: un fine antico. Attualissimo
2. "Le parole non le portano le cicogne"
3. Mi consenta di occuparmi della sua salute: le astuzie della lingua in opuscolo
4. Sensibilmente respiro l'azzurro: le parole della lingua innamorata

Introduzione - **Scrittura e consapevolezza**

Tu, che mi leggi, sei sicuro d'intendere la mia lingua?

[J.L.Borges, *La biblioteca di Babele*]

La parola ascoltata, letta, gustata. La parola vivisezionata.

La parola: incauto, inaffidabile, impotente messaggero di emozioni e pensieri.

La parola che fluttua o rimane, ma sempre trasforma una percezione, una sicurezza, una realtà.

Questo breve studio sceglie un tema delicato: quello della consapevolezza.

La consapevolezza che ci accompagna nella scrittura quotidiana, creativa o professionale.

Le motivazioni inconsapevoli sottese al linguaggio, una volta affiorate alla coscienza, possono infatti offrire un aiuto sincero al nostro comporre: dicono come accordare le emozioni evocate dalla scrittura con le attese del lettore, dicono come orientare le parole nella direzione più piacevole ed efficace.

Lo studio parte dai modelli neurolinguistici, e si protende verso quello che, per tutti noi, è scrittura.

Guida e stimolo in questo percorso conoscitivo è Alessandro Lucchini, cui va la mia gratitudine.

Sezione A

La neurolinguistica: coordinate di conoscenza e di emozioni

*Le parole pronunciate
sono i simboli degli stati dell'anima,
e le parole scritte
sono i simboli delle parole pronunciate*

[Aristotele, *De interpretatione*]

1. Dalla Realtà alla Rappresentazione. E ritorno.

“La mappa non è il territorio che essa rappresenta¹”: il principio è di Alfred Korzybski (1879-1950). Afferma che la **mappa**, o **modello**, del mondo, differisce dal mondo stesso; in altre parole, che la rappresentazione della realtà non è la realtà: la realtà è oggettiva, mentre ogni sua rappresentazione è del tutto soggettiva.

Creare una mappa del mondo non è una scelta: è una necessità umana. Per quanto parziale, opinabile, privata, la mappa è lo strumento per orientarsi. Nasce dalle percezioni: la realtà (R) si confronta con il singolo uomo, con i suoi vincoli neurologici, sociali, individuali; così filtrata, si trasforma in una rappresentazione (RR) personale, una mappa ridotta e fruibile, che guida l'individuo a selezionare e dare un senso alle esperienze future:

La funzione del cervello e del sistema nervoso è di proteggerci contro il pericolo di essere sopraffatti e confusi [...], lasciando solo quella piccolissima e particolare selezione che ha probabilità di essere utile in pratica [...]. Per formulare ed esprimere il contenuto di questa ridotta **consapevolezza**, l'uomo ha inventato ed elaborato all'infinito quei sistemi di simboli e di implicite filosofie che chiamiamo **lingue**².

Il **linguaggio**, a sua volta, **è un modello**: traspone in parole la nostra mappa del mondo. È dunque la rappresentazione (RRR) della rappresentazione (RR) della realtà (R):

R → RR → RRR
realtà mappa della realtà linguaggio

E rende possibile ragionare, fantasticare, comunicare.

Il linguaggio ha una struttura, rispetta cioè alcune regole che gli conferiscono senso: chiunque si esprima nella propria lingua materna³, possiede le competenze necessarie per formulare la frase in questo modo:

¹ A.Korzybski, *Science and Sanity*, The International Non-Aristotelian Library Publishing, Lakeville, Connecticut, 1933.

² A.Huxley, *Le porte della percezione*, Mondadori, Milano, 1980, p. 23-24.

³ Per la linguistica è il “parlante nativo”.

La rassegna sull'avanguardia figurativa si inaugura il 5 aprile al Museo d'Arte contemporanea di Castello di Rivoli (TO).

Anziché in questo:

Museo al d'Arte rassegna la figurativa contemporanea si avanguardia sull'inaugura il Castello di 5 di aprile Rivoli (TO).

Le regole che organizzano il linguaggio in sistema sono indagate da Noam Chomsky a partire dagli anni '60: la sua "grammatica trasformativa" analizza i meccanismi che consentono al linguaggio di rappresentare il mondo.

Nel 1975 due studiosi statunitensi, John Grinder (linguista) e Richard Bandler (matematico), operano una sintesi⁴ tra la grammatica trasformativa di Chomsky, gli studi sull'interazione umana del biologo e antropologo Gregory Bateson, e le riflessioni sulla comunicazione⁵ di Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin e Don D. Jackson, ricercatori del Mental Research Institute di Palo Alto.

Grinder e Bandler arricchiscono queste teorie di riferimento con l'osservazione sul campo: esaminano l'ipnoterapia di Milton H. Erickson e le psicoterapie di Fritz Perls e Virginia Satir, e cercano di capire come riescano a indurre cambiamenti nei pazienti avvalendosi delle sole parole.

Frutto di tale sintesi è la **programmazione neurolinguistica** (PNL), definita dagli autori come lo studio dell'esperienza soggettiva: la disciplina analizza gli schemi o *programmazioni* create dall'interazione tra il cervello (*neuro*) e il linguaggio (*linguistica*).

La PNL esamina l'effetto del linguaggio sulla nostra programmazione mentale e sulle altre funzioni del nostro sistema nervoso. Si interessa anche di come la nostra programmazione mentale e il sistema nervoso plasmano e influenzano il linguaggio e i modelli linguistici⁶.

La citazione introduce la **duplice significatività del linguaggio**: esso è plasmato dalla nostra mappa del mondo, e –a sua volta- la plasma.

Dunque il nostro percepire influenza il modo di parlare/scrivere, ma è vero anche l'inverso: il modo di parlare/scrivere influenza la nostra percezione.

Tali considerazioni, unite al fatto che il rapporto linguaggio (RRR)-mappa del mondo (RR)-realtà (R) riguarda non solo il mittente, ma anche il destinatario del messaggio, offrono notevoli spunti in direzione di una comunicazione consapevole.

La mappa è essenziale per orientarsi sul territorio. È frutto di strategie innate che consentono di ridurre il mondo a una dimensione vivibile: aggiustamenti fondamentali che, proprio nel circoscrivere l'esperienza, limitano.

Tali aggiustamenti, detti **processi di modellamento**, sono di tre tipi: generalizzazione, cancellazione, deformazione.

La **generalizzazione** astrae un elemento dall'esperienza particolare che l'ha originato, e lo estende fino a fargli rappresentare l'intera categoria dell'esperienza:

⁴ R.Bandler, J.Grinder, *The structure of magic*, Science and Behavior Books, Palo Alto, California, 1975. Traduzione italiana: *La struttura della Magia*, Astrolabio, 1981.

⁵ Sono i "5 assiomi della comunicazione". Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin, Don D. Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1971.

⁶ R.Dilts, *Il potere delle parole e della PNL* (tit. orig. *Sleight of mouth*), Alessio Roberti Editore, 2004.

Per esempio, ci è utile saper generalizzare dall'esperienza di una bruciatura al contatto con una stufa rovente alla regola che le stufe roventi non vanno toccate. Ma se generalizziamo quest'esperienza sino alla percezione che le stufe sono pericolose e ci rifiutiamo quindi di stare in una stanza con la stufa, limitiamo senza alcuna necessità il nostro movimento nel mondo⁷.

Constatare "la stufa rovente brucia" e generalizzare l'esperienza nella regola "ogni stufa rovente brucia", è essenziale alla nostra mappa. Ma non lo è affatto, anzi è limitante, estenderla alla convinzione "ogni stufa è pericolosa".

La **cancellazione** esclude alcune dimensioni dell'esperienza per concentrarsi solo su altre, e ridurre così il mondo a dimensioni più fruibili.

La **deformazione**, invece, opera cambiamenti nella nostra effettiva esperienza sensoriale: ne sono esempi la fantasia e la trasfigurazione artistica.

Come accade per la generalizzazione, cancellazione e deformazione ci aiutano o condizionano.

Tali processi modellano anche la rappresentazione linguistica⁸. Per questa ragione le frasi scritte o pronunciate, vale a dire -secondo la grammatica trasformazionale e la PNL- la **struttura superficiale del linguaggio**, differiscono dalla rappresentazione linguistica completa, cioè dalla **struttura profonda**.

Strutture superficiali e profonde possono differire anche solo per il diverso ordine di disposizione delle parole (*trasformazione per permutazione*), ma nella maggior parte dei casi le strutture profonde subiscono le stesse generalizzazioni, cancellazioni, deformazioni che già hanno ridotto la realtà a personale mappa del mondo.

Dunque, se la mappa non è il territorio, anche il nome non è la cosa nominata:

scrittore		lettore
$R_1 \rightarrow RR_1 \rightarrow RRR_1 \rightarrow$	\cap	$\rightarrow RRR_2 \rightarrow RR_2 \rightarrow R_2$
messaggio		

R_1 e R_2 (le realtà dei due interlocutori), RR_1 e RR_2 (le loro mappe), RRR_1 e RRR_2 , (i loro linguaggi), non coincidono.

Dalla realtà alla rappresentazione linguistica, e ritorno, arginare almeno in parte la perdita di significato è possibile: è la strada della consapevolezza.

⁷ R.Bandler, J.Grinder, *La struttura della Magia*, cit., p. 32-33.

⁸ I processi di modellamento applicati alla scrittura sono approfonditi a p. 13 e sgg.

2. I sensi in rassegna: sistemi rappresentazionali e submodalità

Percepiamo la realtà, la conteniamo in una mappa personale, la elaboriamo in linguaggio. Alla base di questi processi ci sono le nostre finestre sul mondo: i sensi. Vista, udito, tatto, gusto, olfatto sono filtri neurologici, comuni all'umanità, ma più o meno sviluppati individualmente: infatti ogni individuo tende a privilegiare un canale in base al quale percepire e poi elaborare le informazioni⁹. Ognuno ha, dunque, inconsapevolmente, il proprio **sistema rappresentazionale** prediletto, o **dominante**. La PNL ne distingue tre: *visivo* (V), *auditivo* (A) e *cenestesico*¹⁰ (K tatto-gusto-olfatto), in rapporto all'organo sensoriale privilegiato.

Questa predilezione porta a codificare l'esperienza attraverso un'altrettanto involontaria scelta di parole: sono le **parole sensorialmente specificate**¹¹, quelle che esplicitano il processo di percezione che le sottende¹². Eccone alcuni esempi:

V: *osservare, focalizzare, esibire; immagine, scenario, prospettiva; nitido, spettacolare, prevedibile; chiaramente, immensamente* (predicati, cioè verbi, sostantivi, aggettivi e avverbi, che rimandano alla vista):

*Ci focalizzeremo sui dettagli più avanti
L'idea mi sembra buona*

A: *ascoltare, spiegare, chiamare; armonia, accordo, silenzio; sordo, altisonante, stridulo; sommessamente, clamorosamente* (predicati che rimandano all'udito):

*Ci siamo accordati subito
L'idea suona bene*

K: *provare, toccare, coinvolgere; aroma, umore, contatto; concreto, pesante, gustoso; concretamente, dolcemente* (predicati che rimandano a tatto-gusto-olfatto).

*Riesci ad afferrare il concetto?
L'idea è solida*

⁹ L'esperienza sensoriale è affiancata da altre forme di esperienza, interiori al soggetto: alcune fantasie e convinzioni, certi pensieri e valori si sviluppano autonomamente rispetto ai sensi. Questa rete interna di informazioni, secondo la PNL, crea un insieme di "**filtri interni**" che focalizzano e dirigono i sensi, talvolta fuorviandoli, e causando generalizzazioni, cancellazioni, deformazioni.

Tra questi filtri annoveriamo *verso* (*risultato*) /*via da* (*problema*), *uguaglianza/differenza*, *stabilità/cambiamento* e molti altri (se ne sono estrapolati circa cinquanta), "metaprogrammi" che intervengono nella struttura delle scelte e sono alla base delle motivazioni nei processi decisionali, anche linguistici. Per esempio, una persona con un filtro *verso*, scriverà: *mi piacerebbe organizzare una vacanza dove rilassarmi e riposare*, oppure: *amo circondarmi di persone positive*. La versione di una persona *via da* sarà invece la seguente: *mi piacerebbe organizzare una vacanza lontano dallo stress*, oppure *evito accuratamente le persone negative*. In proposito vedi anche, di seguito, le riflessioni dedicate al **linguaggio negativo**, p. 22.

¹⁰ L'individuo cenestesico, oltre a prediligere tatto-gusto-olfatto, ha anche un elevato senso delle emozioni, delle intuizioni, e delle inferenze che trascendono il normale processo cognitivo.

¹¹ Gli americani chiamano **hot-word**, cioè "parole calde", i 200/250 predicati di ogni singola persona che fanno capire qual è il suo sistema rappresentazionale dominante. V. C.Maffei, "Politica", in *La magia della scrittura*, a cura di A.Lucchini, Sperling & Kupfer Editori, Milano, 2005, p. 241.

¹² Il sistema rappresentazionale dominante oltre alla scrittura influenza anche altri aspetti della persona: la postura, la voce, il movimento degli occhi e delle mani.

Le **submodalità** sono elementi che definiscono la percezione all'interno di ciascun sistema:

V: colore, dimensione, distanza, posizione, movimento.

A: volume, tono, timbro, tempo, ritmo.

K: consistenza, intensità, temperatura, pressione.

La submodalità critica è quella cui l'individuo è maggiormente sensibile: al suo variare, varia in modo più intenso la sua percezione della realtà e la conseguente rappresentazione. Per l'individuo cenestesico l'*emozione* sarà *forte, vivace, intermittente o calda?*

Sintonizzarsi sul sistema rappresentazionale dell'interlocutore e sulla sua submodalità critica è un metodo efficace per predisporlo alla ricezione del nostro messaggio.

3. La varietà indispensabile

La *struttura profonda* è la più completa rappresentazione linguistica di un essere umano. Ma è pur sempre una rappresentazione ridotta dell'esperienza, frutto dei processi di modellamento già ricordati.

Generalizzazione, cancellazione e deformazione si possono però percorrere, a ritroso, per risalire all'esperienza sottesa, e arricchire la comunicazione rendendola denotativa e precisa: è l'approccio del *Metamodello*¹³ di Bandler e Grinder.

Oppure i suddetti processi possono essere sfruttati per mantenere la comunicazione in una volontaria e fascinosa indeterminazione: è la strada del *Milton Model*, modello dello psichiatra e ipnoterapeuta Milton H. Erickson.

La scelta è nelle nostre mani. Ed è quella che risponde alla *legge della varietà indispensabile*. La teoria, formulata da William Ross Ashby¹⁴, sostiene che più si è capaci di flessibilità, più si è parte vincente di un sistema: chiaro invito a riflettere su come affrontare il sistema dei rapporti sociali, e gestire la comunicazione **consapevolmente**¹⁵.

La neurolinguistica offre preziosi spunti per capire l'efficacia dei nostri scritti, e per scegliere di cambiare, o semplicemente migliorare, la qualità della nostra comunicazione.

Perché un aspetto significativo della PNL è questo:

Qualsiasi comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione, in modo che il secondo classifichi il primo ed è quindi metacomunicazione¹⁶.

Quindi: **cosa** dico e **come** lo dico sono due aspetti distinti della comunicazione.

Perché affidare la sorte delle nostre parole solo al contenuto, che nella migliore delle ipotesi sarà innovativo, ma talvolta scialbo o addirittura ingiuntivo? Consideriamo che una proposta, un'informazione, e persino un obbligo, quando scritti in sintonia con il lettore, si vestono di nuova piacevolezza. È la strada del *rapport*.

4. Il rapport

Il **rapport** è una relazione di accordo e consonanza tra persone.

¹³ Il *Metamodello* interpreta il linguaggio come mappa o *modello* del mondo e, per studiarlo, ne elabora un *modello* formale. Quindi è un *modello* del *modello*, e studia il rapporto tra struttura profonda e struttura superficiale del linguaggio. V. p. 11 e sgg.

¹⁴ È la "law of requisite variety", in W.R. Ashby, *Introduction to Cybernetic*, John Wiley, New York 1956 (trad. it. *Introduzione alla cibernetica*, Einaudi, Torino 1970). La "legge della varietà indispensabile" è stata poi ripresa da Gregory Bateson in *Steps to an Ecology of Mind*, Balantine, New York 1972 e in *Mind and Nature. A necessary unity*, Dutton, New York 1979 (trad. it. *Verso un'ecologia della mente*, Adelphi, Milano 1976 e *Mente e natura*, Adelphi, Milano 1984).

¹⁵ A questo proposito, è interessante anche la posizione del Giscel (Gruppo di Intervento e Studio nel Campo dell'Educazione Linguistica), espressa nelle *Dieci Tesi per un'Educazione Linguistica democratica* <http://www.giscel.org/dieciTesi.htm> Ecco parte dell'ultimo principio: "La vecchia pedagogia linguistica era imitativa, prescrittiva ed esclusiva. Diceva: *Devi dire sempre e solo così. Il resto è errore*. La nuova educazione linguistica (più ardua) dice: *Puoi dire così, e anche così e anche questo che pare errore o stranezza può dirsi e si dice; e questo è il risultato che ottieni nel dire così o così*. La vecchia didattica linguistica era dittatoriale. Ma la nuova non è affatto anarchica: ha una regola fondamentale e una bussola; e la bussola è *la funzionalità comunicativa* di un testo parlato o scritto e delle sue parti a seconda degli interlocutori reali cui effettivamente lo si vuole destinare".

¹⁶ Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin, Don D. Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, cit.

Fa leva sulla somiglianza, avvicina le mappe, e crea un clima di comprensione e fiducia. Può essere immediato, naturale, o dettato dalla reciproca conoscenza e amicizia. Ma può anche essere frutto di un volontario allineamento all'interlocutore. Un metodo per conoscere il lettore, imitarlo, e invitarlo a seguirci¹⁷ suggerisce tre azioni:

1. **calibrare**: analizzare le sue scelte verbali, paraverbali, non verbali¹⁸.
2. **ricalcare**¹⁹: armonizzarsi con tali scelte, imitandone gli aspetti "utili" (certamente non ribadendo impropri e simili). È una fase delicata, di passaggio, che serve per sintonizzare lettore e scrittore nella relazione di fiducia: serve, appunto, per creare *rapport* e "parlare la stessa lingua".

Significa andare incontro all'altra persona nel punto in cui lui o lei si trova, riflettendo quello che lui o lei sa o presuppone sia vero, o accordarsi ad alcune parti dell'esperienza che lui o lei sta vivendo²⁰

3. **guidare**: infrangere il ricalco e muovere insieme all'interlocutore verso l'obiettivo desiderato²¹.

5. Metamodello e Milton Model: tra precisione e vaghezza

In un certo senso abbiamo due cervelli, due menti e due diversi tipi di intelligenza: quella razionale e quella emotiva [...]. Noi non vogliamo fare a meno dell'emozione e mettere al suo posto la ragione [...]; vorremmo invece trovare il giusto equilibrio fra le due componenti.

[D.Goleman, *Intelligenza emotiva*]

Una volta sintonizzati con l'interlocutore, incontriamo un bivio: le nostre parole vogliono essere chiare o vaghe? Intendiamo informare o sedurre? La natura del nostro testo ci consente di scegliere? E poi: è sempre necessario scegliere? In alcuni casi, essere espliciti e rigorosi è indispensabile alla comprensione del messaggio:

La sessione degli esami di Stato conclusivi dei corsi di studio di istruzione secondaria superiore, per l'anno scolastico 2004/2005, ha inizio il giorno 22 giugno 2005²².

In altri, possiamo permetterci di sfumare:

¹⁷ V. *Il metodo CRG* in "E-mail" di A.Lucchini, in *La magia della scrittura*, cit., p. 116.

¹⁸ Gli aspetti strettamente **verbali** della scrittura sono i predicati, ma anche il registro: formale-informale, serio-leggero; i **paraverbali** sono ritmo, allitterazioni, assonanze, lunghezza di parole e frasi, e i **non verbali** *font*, titoli, formattazione, elementi decorativi.

¹⁹ Come evidenzia J.Richardson nel suo *Introduzione alla PNL – Magia del Rapport* (NLP Italy, Alessio Roberti Editore, 2004), il ricalco spontaneo o inconscio è una caratteristica di tutte le interazioni umane, un meccanismo di sopravvivenza proprio già dei primi momenti di vita: si veda lo studio di W.S.Condon e L.W.Sander, "Neonate Movement is Synchronized with Adult Speech: International Participation and Language Acquisition", «Science» January 11, 1977.

²⁰ J.Richardson, *Introduzione alla PNL*, cit., p. 31.

²¹ La "sincronia interazionale" che crea il *rapport* e permette la guida è paragonata alla sincronia di due corpi uniti in una danza: E.T.Hall, *Beyond Culture*, Newyork: Doubleday, 1976.

²² http://www.istruzione.it/argomenti/esamedistato/quadro/2005/om32_05.htm

E' piuttosto probabile che ti capiti un colpo di fortuna e ti venga la tentazione di lasciarti alle spalle le cose che ti hanno aiutato ad arrivare dove sei. Rifletti bene su come farti largo tra i cambiamenti provocati dalla tua buona sorte²³.

Il Metamodello e il Milton Model ci danno una mano a capire se la strada da percorrere è obbligata, oppure possiamo gustarci la libertà di scegliere.

□ Il **Metamodello** di Bandler e Grinder si ispira in gran parte alla grammatica trasformazionale di Chomsky: egli ha elaborato un modello formale del nostro modello del mondo, cioè del linguaggio. Un *modello del modello*, vale a dire: un *metamodello*. Il *metamodello* analizza il rapporto tra la *struttura profonda*, ossia il significato riposto e soggettivo dell'esperienza, e la *struttura superficiale* del linguaggio, cioè il suo dipanarsi in frasi.

È durante tale passaggio che le informazioni originarie subiscono alcune metamorfosi, dovute ai processi di modellamento già ricordati: cancellazione, generalizzazione e deformazione.

Scrivere e parlare, lo sappiamo, significa attingere alla nostra personale realtà: $R_1 \rightarrow RR_1 \rightarrow RRR_1$. Leggere e ascoltare, specularmente, significa tentare di decodificare i significati, in un percorso inverso: $RRR_2 \rightarrow RR_2 \rightarrow R_2$. Fatalmente i due messaggi, le due mappe, le due realtà, non coincideranno.

Il metamodello si propone di migliorare la qualità e la quantità delle informazioni disponibili, analizzando quali parti del discorso sono state cancellate, generalizzate o deformate. Per farlo, usa alcune **domande** che permettono di recuperare parti della struttura profonda, di entrare cioè nella mappa dell'interlocutore:

-*Sono spaventato* → da cosa? (cancellazione)

-*Nessuno legge ciò che scrivo* → chi non legge? Che cosa scrivi, specificatamente?
(generalizzazione)

-*Rimpiango la mia decisione* → la tua decisione è un evento chiuso o un processo in corso? (deformazione)

□ Il **Milton Model** di Milton H. Erickson, speculare al Metamodello, ha invece la sua forza proprio nei processi di modellamento: cancellare, generalizzare, deformare significa coltivare la vaghezza, l'indeterminatezza del messaggio. Caratteristiche che, secondo questo modello, stimolano e ampliano le scelte dell'interlocutore. Non importa, insomma, risalire alla struttura profonda del linguaggio, anzi: nella struttura superficiale, vaga e allusiva, ciascuno adatta e ritrova le proprie personali strutture profonde.

In questo caso più che la ragione conta la suggestione: il rapport, prima, poi una suadente guida emozionale:

Chi sa leggere i tuoi pensieri sa sempre cosa vuoi...

²³ <http://www.internazionale.it/oroscopo/>

La **chiarezza** propugnata dal Metamodello riduce i disturbi della comprensione. Quando scriviamo, saper porre a noi stessi le domande che si porrà il lettore (ho cancellato, generalizzato, deformato parti del mio ragionamento? Ho trasmesso abbastanza chiaramente la mia esperienza? La mia mappa del mondo riporta le latitudini e longitudini necessarie?) conduce a una semplicità e a un nitore espressivo straordinari. È la scelta auspicabile, per esempio, nel caso degli scritti scientifici. Viceversa la **vaghezza**, seduttivamente evocativa, ci ricorda che a volte conviene essere indefiniti per poter ricalcare la posizione del lettore: desideriamo sfruttare l'ambiguità e nascondere nelle nostre parole suggerimenti e inviti all'azione? Pensiamo al linguaggio pubblicitario, per esempio:

Gentile cliente,
prenditi il tempo che vuoi, ma fallo in fretta²⁴

Metamodello e Milton Model parlano, insomma, due linguaggi: **digitale e analogico**²⁵:

il primo comunica con l'emisfero sinistro del cervello e con la coscienza, e usa lettere dell'alfabeto, numeri, costruzioni grammaticali e sintattiche. Il secondo comunica con l'emisfero destro e con l'inconscio, e usa immagini, metafore, similitudini, toni di voce suavisivi, suggestioni evocative [...].

Lo scrittore:

dovrà saper usare ambedue i linguaggi. Se si rivolge ad esperti, a professionisti, a tecnici, a power users, userà il linguaggio digitale e razionale, cercherà di essere essenziale, preciso, chiaro. Se si rivolge ad un pubblico meno esperto, dovrà ricorrere ad un linguaggio più suggestivo, a visualizzazioni, a metafore, a ricodifiche nel linguaggio del destinatario.

[...] Quindi la comunicazione più efficace combina linguaggi analogici (suggestione) e digitali (precisione).²⁶

E' possibile raccontare sentimenti in linguaggio digitale? E comporre in metafore le istruzioni per un computer? Proviamo a chiedercelo. E forse a rispondere.

²⁴ È l'invito rivolto da una newsletter di LIBERO (sagacemente intitolata "Gustatevela") che propone di provare subito, e gratuitamente, un servizio di ADSL senza canone.

²⁵ Paul Watzlawick, *Il linguaggio del cambiamento*, Feltrinelli; *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio.

²⁶ U.Santucci, *Problem solving strategico e technical writing: come mettersi nei panni dell'utente e parlare il suo linguaggio* http://www.comuniconline.it/problem_solving.htm

6. Pensieri e parole: spunti per una scrittura consapevole

Nella scrittura, l'importanza delle parole cresce in funzione della mancanza di alcuni elementi paraverbali e non verbali: durante la lettura, infatti, non abbiamo la voce dello scrittore, né la sua mimica facciale, i sorrisi, gli sguardi, la gestualità, così potenti nello scambio interpersonale.

Ma abbiamo le parole: *quelle* parole, il loro ritmo, l'attrarsi in *unctura*, il *cosa* e il *come*: informazioni preziose per capire l'effettivo pensiero di chi scrive, i presupposti del suo comunicare.

Li rivelano i predicati sensorialmente specificati, l'accostamento delle parole in metafore (stimolano l'immaginazione, soprattutto dei visivi), allitterazioni, onomatopoeie e chiasmi (accendono gli auditivi), sinestesie²⁷ (tripudio dei sensi, care soprattutto ai cenestesici).

Li rivelano anche i processi di modellamento, e alcune scelte lessicali e morfo-sintattiche che, se volontarie, accentuano l'efficacia della comunicazione. **Vediamoli.**

- Processi di modellamento

I **processi di modellamento** sono una carta da spendere o un vuoto da colmare: dipende dalla prospettiva adottata.

Le **generalizzazioni**, infatti, semplificano la realtà tralasciandone alcuni particolari. Il Metamodello consiglia di recuperare le parti d'informazione perse, viceversa il Milton Model ne incentiva l'uso consapevole.

- Sono generalizzazioni le **performative perse**, frasi che si presentano come giudizi o regole valide in sé ma non indicano chi dà la valutazione (*perse*) e per questo violano il Metamodello:

L'onestà è importante

Non è necessario seguire la moda

Tuttavia la loro forza sta proprio nell'indurre il lettore all'azione, caricando di maggior attendibilità un'affermazione presentata come oggettiva.

- Lo stesso vale per alcuni verbi, servili e fraseologici, che indicano la modalità (si parla infatti di **operatori modali**) con cui è svolta l'azione descritta:

Lavoro

Voglio lavorare

Devo lavorare

Benché in alcuni casi rendano arbitrariamente necessario un enunciato, escludendo qualsiasi possibilità di eccezione (a seguito, dunque, di generalizzazioni e cancellazioni), la modalità con cui presentano l'azione è

²⁷ Le **sinestesie** sono potenti strumenti di **sovrapposizione percettiva** che coinvolgono più sensi e aumentano quindi la ricettività del lettore.

spesso più significativa dell'azione stessa: *volere, potere, dovere*, e i predicati *essere in grado, essere capace*, ammorbidiscono una richiesta, oppure invitano il lettore ad agire, enfatizzando le sue capacità e rafforzandone l'autostima:

Tu puoi farlo!

- A metà strada tra generalizzazione e cancellazione sono anche alcune frasi che **tralasciano gli indici referenziali**, perdono cioè alcune informazioni essenziali alla piena comprensione dell'azione descritta: *chi, che cosa, con chi, con che cosa, come, dove, quando, perché...*

I giovani non leggono quotidiani

- Un caso particolare è quello di alcune parole che non hanno indice referenziale: sono aggettivi, pronomi e avverbi come *tutto, ciascuno, qualsiasi, sempre, mai, nessuno, niente*, detti **quantificatori universali**:

Nessuno mi ascolta

Gli indici referenziali non specificati in soggetti generici (*tutti, ognuno, parecchi*) oppure l'uso del *tu, noi, voi* al posto di *io*, attivano nel lettore il processo di identificazione e gli fanno riconoscere un'affermazione come propria:

Tutti noi constatiamo che quanto dici corrisponde a verità.

Tu sai come può sentirsi uno in certi casi

- Ancora frutto di generalizzazione e/o cancellazione sono alcuni **verbi specificati in forma incompleta** :

Mia cognata mi ha ferito

Mio marito non mi sorride

I verbi in cui la modalità resta indeterminata, sanno richiamare l'attenzione del lettore sulle parti cancellate e lo inducono a completare l'azione non esplicitata:

Capirlo aumenterebbe la tua astuzia

Sciogliere o meno le generalizzazioni dipende dal tipo di testo, e dalle nostre intenzioni comunicative. Quando optiamo per la chiarezza, è utile verificare la completezza delle affermazioni recuperandole sotto forma di domanda:

L'onestà è importante → importante secondo chi, specificatamente?

I giovani non leggono quotidiani → che tipo di giovani, specificatamente?

Il recupero è possibile, ovviamente, quando siamo noi a scrivere, ma anche quando siamo i lettori, purché ci sia *rapport* tra mittente e destinatario.

Le **cancellazioni** selezionano alcune informazioni, e ne ignorano altre, violando il Metamodello. Tuttavia, i buchi informativi possono anche essere potenti stimoli per il lettore, che li riempie con la propria esperienza. Oltre a quelle già ricordate, sono cancellazioni:

- o tutte le frasi che non completano o specificano l'azione (**cancellazioni semplici**):

Sono confuso

Il progetto è povero

La situazione è al limite.

- o i **comparativi e i superlativi relativi** che omettono il secondo termine di paragone:

Così è più efficiente

È risultata la migliore

La **deformazione** è un'indebita proiezione della mappa personale sulla realtà. I più comuni tipi di deformazione sono:

- o le **nominalizzazioni**, cioè le trasformazioni di parole-processo (dinamiche) in parole-evento (statiche). Le nominalizzazioni possono allontanare il linguaggio dall'esperienza, e creare fraintendimenti. Ma proprio questa indeterminazione e la conseguente capacità evocativa spingono il lettore a cogliervi messaggi che sono, o gli sembrano, frutto di una sua scelta:

Crediamo alla libertà

L'iscrizione garantisce privilegi

- o la **lettura del pensiero** sottende la presunzione da parte di chi scrive di conoscere il comportamento, o le condizioni altrui, basandosi sulla propria percezione:

Vedo che siete stanchi

So come renderlo felice

Tuttavia, sempre se frutto di un adeguato *rapport*, apre la mente del lettore, che riconosce come propri i pensieri dello scrittore:

Le offriamo i servizi di cui ha bisogno.

- o Stessa identificazione può coinvolgere il lettore di fronte a correlazioni pur arbitrarie di eventi (**causa/effetto**), anche forzate al limite del paradossale (**equivalenza complessa**)²⁸:

²⁸ Le **equivalenze complesse** sono schemi linguistici che sottintendono equivalenze ($A=B$, o A *significa* B) tra parti indipendenti della nostra esperienza. Sono usate nella definizione dei valori, cioè nella formazione delle convinzioni: es. "Amare *significa* non dover mai chiedere scusa". La percezione di **causa/effetto**, invece, costituisce la base dei nostri modelli del mondo ma, anche in questo caso, crea connessioni che possono essere valide al livello di struttura profonda, o vage: es. *confutarla la spingerà a rispettare i patti*.

La sua voce mi rasserena

Un buon formatore stabilisce sempre un patto con l'aula

- E la stessa istintiva ammissione riguarda tutte le frasi che danno per scontate delle informazioni implicite, che però devono essere necessariamente vere perché quel che è scritto abbia un senso (**presupposizioni**):

Anche stasera ho scritto fino a tardi

- Scelte lessicali e morfosintattiche

Le parole sono efficaci non solo quando si sintonizzano sul sistema rappresentazionale del lettore, o -se rivolte a un pubblico generico- quando cercano di coinvolgere ogni senso. Abbiamo visto come anche generalizzazioni, cancellazioni e deformazioni in alcuni casi si rivelino propizie.

Questo vale anche per altre scelte, di carattere lessicale e morfosintattico, che per amor di sintesi riuniamo in un'unica famiglia: quella dei *propulsori di efficacia*²⁹.

- Le parole: le parole non sono solo razionali o sensoriali. Persino quando prive di significato hanno una forma, un suono, una carica emotiva: esistono **parole "maluma" e parole "takete"**³⁰, cioè parole che trasmettono sensazioni e influenzano a livello inconscio il gradimento del lettore. Parole avvertite come morbide e carezzevoli o, viceversa, come aspre e spigolose. Parole dure piene di *t* e *r*. Veloci piene di *z*, *s*, *tr*:

Zang tumb tumb

così è la guerra per Marinetti³¹.

Parole morbide piene di *m*, *n*, *p*, *b*: *mamma*, *nonna*, *papà*, *babbo*, regine del linguaggio infantile³².

²⁹ La felice definizione è di Alessandro Lucchini, e si legge in *La magia della scrittura*, cit., p. 43.

³⁰ È il filone di studi inaugurato dall'esperimento in W. Kohler (*Gestalt Psychology*, Liveright, New York, 1929): egli propose a un gruppo di studio due parole senza senso, "maluma" e "takete", e i disegni di due forme astratte, una tondeggianti e l'altra spigolosa; constatò che il 97% delle persone associava la figura spigolosa alla parola "takete" e quella tondeggianti a "maluma". La spiegazione risiede nella lateralizzazione del cervello, scoperta da R. W. Sperry, premio Nobel per la medicina nel 1981: è l'emisfero destro del cervello che induce ad associare le labiali (m) e la liquida (l) di "maluma" ai contorni morbidi, e le dentali (t) e la gutturale (k) di "takete" a quelli rigidi. I due emisferi svolgono funzioni differenti: il sinistro governa la logica, la ragione; il destro è depositario dell'intuito, e funziona per analogia. Studi specialistici hanno confermato che il 70% delle azioni umane dipende dall'emisfero destro. Su queste basi è nata una scienza, la psicolinguistica, che esamina le nostre modalità percettive e le conseguenti scelte comportamentali. Interessante a questo proposito il volume di F. Belli e F. Sagrillo, *Qual è Takete? Qual è Maluma?*, Franco Angeli, 2000.

³¹ F.T. Marinetti, *Zang tumb tumb*, 1914.

³² Proprio i bambini ci insegnano che la *geminazione* (raddoppiamento di una consonante) suscita emozioni rassicuranti.

- I **nomi propri**: anche l'uso dei nomi propri di persona ha un valore emotivo. Coinvolge piacevolmente il lettore:

Francesco, è andato tutto al meglio!

E ne sfuma la delusione quando gli esprimiamo dissenso:

Capisci le mie titubanze, Lucia?

- I nomi propri, del resto, appartengono a una famiglia più ampia di parole ed espressioni che in neurolinguistica vengono chiamate **ancore**, perché sono, appunto, "ancorate", agganciate a un'emozione. Tali parole, efficaci nella mappa del lettore, innescano in lui ricordi e sensazioni. L'ancoraggio è un processo naturale, che è possibile riprodurre intenzionalmente

Dove c'è Barilla c'è casa

non solo ricorrendo a determinate parole, ma anche prestando attenzione al canale usato: un telegramma, una mail o una lettera scritta di proprio pugno evocano emozioni diverse.

- Gli **avverbi** di cambiamento, di giudizio, gli iterativi (*già, tuttora, ancora, di nuovo, necessariamente, giustamente*, e simili), fondati su presupposti, consentono di risparmiare parole e chiarimenti, e di condividere un'esperienza col lettore:

Lascia che ti scriva ancora due righe

Ad altri avverbi, invece, è preferibile prestare attenzione: molti di quelli in *-mente*, per esempio, denotano una cancellazione. Possono persuadere, perché trasformano una valutazione soggettiva in evidenza, ma hanno un suono sgradevole e suggeriscono la sensazione che si stia, appunto, mentendo:

Naturalmente era in buona fede

- I **predicati temporali**: gli avverbi e i verbi che esprimono lo svolgimento di un'azione nel tempo (*continuare, smettere, cominciare; già, ora, mentre, ancora, più, prima, durante, dopo, poi*, ecc.) indirizzano il lettore a percepire³³ uno stato o un evento come passato, presente, futuro.

Ti sei già arreso? Provaci di nuovo.

- Attenzione quindi ai suggerimenti inconsci delle parole: anche un uso accurato di **modi e tempi dei verbi** può sfumare un problema o rinvigorire una speranza:

a) Se ci fossimo già incontrati avremmo chiarito!

b) Ci incontreremo presto per chiarire ogni dubbio.

³³ Prima di essere tradotto in parole, il tempo è una percezione. Già Aristotele ne ha esplorato la dimensione soggettiva e lo ha descritto in termini di un "prima" e un "dopo", marcati dalle nostre azioni ed emozioni. In neurolinguistica si parla di **timeline**, linea del tempo: è il modo con cui percepiamo immagini, suoni, sensazioni, e li disponiamo nel nostro passato, presente, futuro.

L'indicativo è concretezza: una realtà percepita e trasmessa in modo nitido e sicuro (presente) o più sfumato (futuro). Il congiuntivo e il condizionale esprimono ipotesi (più debole, quindi). L'imperativo è forte, il gerundio freddo: impersonale, poco motivante, lascia troppe cose implicite, e appesantisce il tono con quegli *-ando -endo* stonati.

Un discorso a parte merita l'infinito. L'indeterminatezza qui è un punto di forza: non pone limiti, né al tempo né all'energia:

Provare, per credere

- Le **subordinate temporali** esprimono lo sviluppo di una situazione, confrontano un prima e un dopo. Quando precedono la frase principale creano nel lettore un'attesa che lo predispone alla ricezione del messaggio:

Una volta eletto, manterrò ogni promessa

Quando ti sentirai pronto, riprenderemo il nostro discorso

e agiscono da suggerimenti nascosti³⁴:

Quando ritornerete dalla crociera, la vostra vita non sarà più la stessa

- I **predicati di consapevolezza** sono verbi di carattere introduttivo, usati per presupporre il resto della frase: *sapere che...*, *rendersi conto che...*, *essere consapevole di...* sono strumenti persuasivi che consentono di accedere alla mappa del lettore e lo spingono ad accettare il nostro messaggio.

Voi sapete che le mie intenzioni erano buone.

- Alcune **congiunzioni** e locuzioni (*ma, però, tuttavia, se, benché, e, mentre, nello stesso tempo, anche se*³⁵, *nonostante*) guidano l'interpretazione di un testo, perché veicolano un valore emotivo che trascende la loro funzione sintattica:

Ti credo, ma verificherò

Il destinatario legge il messaggio e si concentra su *ma verificherò*. Vi legge un'accusa, una rettifica, che scalza le parole precedenti. Di innegabile impatto in alcune situazioni: a nostro vantaggio, e anche a danno. Per ridurre l'attrito,

³⁴ V. *suggerimenti e comandi nascosti*, p. 21.

³⁵ *Anche se* ha un impatto emotivo assai più delicato di *ma*: sostituirlo, quando possibile, consente di mantenere un focus positivo, pur non rinunciando a un punto di vista equilibrato: *Oggi sono contento ma so che non durerà* porta a focalizzarsi su un domani oscuro → *Oggi sono contento anche se so che non durerà* induce, per contro, ad apprezzare il presente.

Questo è un esempio di "**re-incorniciamento**" (in inglese *reframing*: è tradotto anche con "ristrutturazione". V. R.Dilts, *Il potere delle parole e della PNL*, cit. p. 48 e sgg.): re-incorniciare o ristrutturare una percezione significa inserirla in un contesto diverso da quello iniziale, e trasformare il significato globale dell'esperienza. La ristrutturazione verbale, come il passaggio dal *ma* all'*anche se*, serve a portare in primo piano alcuni aspetti e a lasciarne altri sullo sfondo. Questi meccanismi linguistici sono noti anche come **sleight of mouth**: il termine "sleight": «significa *abilità, destrezza* [...]». I modelli linguistici *Sleight of Mouth* hanno delle proprietà "magiche" [...] perché spesso possono creare dei cambiamenti straordinari nella percezione e negli assunti su cui si basano alcune percezioni particolari». (R.Dilts, cit., p. 27). Gli *Sleight of Mouth* **accregono quindi la nostra consapevolezza**: mostrano come alcuni filtri e mappe possano distorcere la nostra esperienza del mondo, e indicano come ristrutturarli. V. anche *ristrutturazione*, p. 23.

quando possibile è preferibile usare la copulativa e, che unisce, anziché disgiungere, o ricorrere alla virgola e ai due punti:

Ti credo, e verificherò / Ti credo, verificherò / Ti credo: verificherò

- o Anche il valore emotivo delle **congiunzioni disgiuntive** trascende la loro funzione sintattica: *o, oppure* propongono al lettore alcune alternative, che egli sceglie con libertà solo apparente:

Andiamo al cinema o al concerto

- o La **punteggiatura**, l'abbiamo appena anticipato, offre un altro ricco repertorio di segni che potenziano /depotenziano/cambiano il senso di una frase. Infatti, si trova a un livello diverso dalle parole, e le organizza cambiandone la percezione da parte del lettore. Il punto offre riposo, la virgola respiro. I due punti verità e promesse. I puntini di sospensione stuzzicano. Il punto esclamativo coinvolge (a volte sbraita). Del punto interrogativo, beh... quante volte esprimeremo il suo incanto? Parentesi e trattini racchiudono microcosmi: un altro registro, una precisazione, un inciso. L'asterisco è un richiamo. Triplo, protegge l'anonimato:

*Il padre Cristoforo da *** era³⁶ [...]*

Il punto e virgola annebbia i profili dei concetti. Perciò è in disuso. Le virgolette, invece, sono spesso abusate. E per smussare un concetto, rischiano l'effetto contrario:

Diciamo che la tua proposta è stata un po' "spinta".

Al di là delle regole, ognuno evidenzia parole e struttura come meglio crede. Punteggiare con approssimazione, però, espone al rischio di essere ambigui o sottovalutare la carica emotiva del messaggio³⁷.

- o Le **ambiguità**, tuttavia, possono non dipendere dalla punteggiatura, ma da altri fattori: fonologici, sintattici, semantici. In molti casi sono volute: pensiamo ad alcune campagne pubblicitarie, o ai titoli giornalistici.

Certe passioni si possono raffreddare³⁸

Giocare con le parole coinvolge il lettore nella correzione, e dunque nell'assimilazione, del messaggio.

- o Le **citazioni**, cioè le riproduzioni di scritti, parole o pensieri altrui, conferiscono autorevolezza a un'affermazione. Le citazioni sono riconosciute come tali dal lettore, ma inconsciamente egli le percepisce come rivolte direttamente a lui.

³⁶ A. Manzoni, *I Promessi Sposi*, cap. IV.

³⁷ Esempi significativi di parole completamente sovvertite nel significato da una diversa disposizione della punteggiatura si leggono in R. Dilts, *Il potere delle parole e della PNL*, cit. p. 84 e sgg. e in A. Lucchini; *Business writing*, Sperling & Kupfer Editori, Milano, 2002, p. 99 e sgg.

³⁸ Il caffè freddo secondo Illy.

Funzionano, purché non siano molte³⁹, quando pertinenti e facilmente condivisibili:

Tu, che mi leggi, sei sicuro d'intendere la mia lingua?

[J.L.Borges, *La biblioteca di Babele*]

- o Anche l'**ordine delle parole** ha una precisa funzione emotiva: mostra quale elemento vogliamo enfatizzare, e può avere un impatto significativo sul modo in cui il messaggio viene compreso:

*Ho aspettato la collega per ore
Per ore ho aspettato la collega
La collega l'ho aspettata per ore*

Un esempio più articolato:

Consideriamo la seguente affermazione: "Puoi fare tutto ciò che vuoi / se hai voglia di impegnarti a sufficienza". Questa è una convinzione decisamente positiva e potenziante [...]. Siccome le due affermazioni sono state unite, ponendo "Puoi fare tutto ciò che vuoi" in primo piano, questo crea un forte senso di motivazione, collegando il sogno o il desiderio con le risorse necessarie per realizzarlo.

Notate che cosa accade se invertite l'ordine delle affermazioni e dite: "Se hai voglia di impegnarti a sufficienza, puoi fare tutto ciò che vuoi". Anche se questa affermazione usa esattamente le stesse parole, il suo impatto è piuttosto attenuato, perché nella sequenza la voglia di "impegnarsi" è stata messa in primo piano. Sembra più un tentativo di convincere qualcuno ad impegnarsi che un'asserzione del tipo "puoi fare qualunque cosa"⁴⁰.

- o L'ordine, i suoni, gli accenti delle parole formano il **ritmo**. Anche il ritmo veicola emozioni: un andamento concitato non potrà esprimere noia o rassegnazione. Il ritmo giambico, per esempio, nel suo alternarsi di sillabe atone e toniche, ben testimonia la concitazione o la rabbia:

Fini così perché menti

- o Cosa dire delle **domande**? le domande sono potenti ganci emotivi. Ma ci sono dei distinguo: le domande di comprensione introdotte da *come? chi? che cosa?* e simili, creano sintonia con l'interlocutore, a patto di non voler scandagliare le sue credenze e i suoi valori. Le domande introdotte da *perché?*, infatti, si addentrano nel privato del lettore, nelle sue intime motivazioni

Perché l'hai fatto?

e possono risultare intimidatorie, inquisitorie, troppo confidenziali, e interrompere bruscamente il *rapport*.

- o Invece una tecnica che funziona bene nei "botta e risposta", per esempio nella posta elettronica, nei forum, in chat, è quella del **ricalco interrogativo**: è una domanda di comprensione che ripete sotto forma interrogativa l'ultima affermazione dell'interlocutore. Frutto di calibrazione e ricalco, crea rapport col lettore:

³⁹ Moderare le citazioni è una forma di rispetto per il lettore, come ricorda A.Lucchini in *Scrivere. Una fatica nera*, Deus Editore, p.171 (<http://www.comuniconline.it/>)

⁴⁰ R.Dilts, *Il potere delle parole e della PNL*, cit., pp.37-38.

[...] e avrei bisogno di maggiore considerazione.
Vuoi maggiore considerazione? Allora [...]

- Anche le **domande retoriche**⁴¹ rivelano la loro astuzia:

Intuizione geniale, vero?

Cercano conferma di quanto appena affermato, oppure chiedono garbatamente o esortano:

Mi dice dov'è l'ufficio spedizioni?
*Sa dirmi dov'è l'ufficio spedizioni, vero?*⁴²

La domanda è sprone, invito, comando:

Ascoltami, vuoi? (invito)
Ascoltami, puoi? (comando amichevole)
Ascoltami, non puoi? (amichevole, con una punta di polemica)

La forza delle domande è evidente anche quando si susseguono per far rispondere sempre "sì" al destinatario: un modo per suscitare in lui un'emozione piacevole

Vuoi essere tranquillo? Vuoi goderti le ferie? Vuoi essere soddisfatto delle tue scelte?

Sono le domande-guida, suadente stimolo per quei piccoli sì⁴³ che convincono gli interlocutori.

- Le domande a volte si nascondono, ma non perdono efficacia: le **domande nascoste** agiscono infatti a livello inconscio:

Mi chiedo se vorreste migliorare il vostro uso del linguaggio

- **Suggerimenti e comandi nascosti** sono altrettanto potenti⁴⁴, nel bene e nel male:

⁴¹ Di domande retoriche e **tag question** parla approfonditamente l'Introduzione de *La magia della scrittura*, cit., pp. 56-57.

⁴² La neurolinguistica li definisce anche "postulati conversazionali", cioè modi convenzionali di porgere richieste, che dietro una domanda garbata o una suggestiva affermazione mascherano l'intenzione imperativa: *vorrei che, ti sarei grato se, saresti disposto a, ti piacerebbe, puoi, vuoi, sai, sarebbe meglio, perché non?*

⁴³ Di fronte a una risposta "no" può insorgere la "paura del rifiuto". Ma si è visto che, specie nelle trattative commerciali, l'interlocutore risponde in media cinque volte "no" prima di un "sì". Ogni rifiuto, dunque, è un passo verso l'assenso: dietro un "no" può nascondersi anche solo il desiderio di ulteriori informazioni. O una semplice obiezione, superabile.

⁴⁴ Rientrano in questa categoria **i verbi, gli avverbi e gli aggettivi "pragmatici"**: fattitivi (*rincreocere, dispiacersi, rendersi conto*); implicativi (*riuscire a, cercare di, dimenticarsi/ricordarsi di*); di cambiamento (*cominciare, smettere, continuare, partire, già, tuttora, ancora*); iterativi (*di nuovo, di solito, anche*); di giudizio e di commento (*fortunato, assodato, necessariamente, accusare, ritenere*). Attenuano una situazione incresciosa, mascherano una perplessità; presuppongono circostanze nelle quali si verificheranno determinate situazioni; commentano fatti e comportamenti. Il tutto in modo oculato: *Tutti sono consapevoli che per essere felici basta poco: non dimenticare se stessi.*

Anche i **truismi**, (dall'inglese *true*, vero), osservazioni di senso comune così evidenti da non poter essere negate, si presentano come suggestioni indirette che predispongono il lettore ad accettare le successive asserzioni.: *Quando ci si annoia il tempo non passa mai. Perché non vi iscrivetevi al nostro circolo?* Creano falsi sillogismi o equivalenze.

Ti ringrazio del tempo che vorrai dedicarmi, Mario.

Ieri hai avuto poco tempo per apprezzare il mio progetto. Puoi farlo con comodo, ora.

sono parole o frasi racchiuse (*nascoste*) in un contesto più ampio, ma in posizioni sintattiche strategiche (per esempio a fine periodo o accanto al nome dell'interlocutore). Quando possibile, usano parole rispondenti al sistema rappresentazionale del lettore:

vedi come sono felice quando mi scrivi?

senti come sono felice...?

ti accorgi di come sono felice...?

- **I comandi negativi**, invece, sono armi a doppio taglio: se li usiamo consapevolmente, e quindi invitiamo a *non* fare quello che in realtà vogliamo sia fatto, possiamo vincere la resistenza di un lettore riluttante:

Se il tuo futuro non ti interessa, non informarti sulle nuove possibilità di studio

Se vi piace classe E, non compratela⁴⁵

Il cervello, infatti, recepisce prima con l'emisfero destro, istintivo-emotivo, e solo dopo col sinistro, logico-razionale. Ma la negazione è un concetto matematico inteso solo dall'emisfero sinistro, e quindi in ritardo: *Non fumare* ci fa pensare prima alla sigaretta, e solo dopo alla sua negazione. Il divieto di solito stimola l'infrazione. Ma valutiamo se vale la pena rischiare:

Non preoccuparti. Non è difficile riuscire.

Altrettanta cautela è consigliabile nell'uso del **linguaggio negativo in toto**:

Le parole e le frasi negative, spesso scritte sotto l'influsso della rabbia o del rancore, contengono una critica implicita al lettore e sono percepite come arroganti o accusatorie. [...] Se il tuo scopo non è colpevolizzare il lettore, ma motivarlo ad accettare la tua idea, senza forzare le sue scelte, il linguaggio positivo funziona meglio:

Negativo: *La sua mancanza di puntualità al lavoro è intollerabile.*

Positivo: *Deve migliorare la sua puntualità e arrivare alle 8.30 come tutti gli altri.*

Altre **scelte sintattiche** sono la Junko logic, l'incorporazione, la ristrutturazione, la formula con/pro, l'uso dei numeri, l'interruzione di schema. La loro **strategia** consiste principalmente nell'offrire al nostro scritto la flessibilità per gestire, se necessario, le obiezioni, e nell'essere capaci di trasformare eventuali resistenze in cooperazione. Spesso, infatti, le obiezioni dell'interlocutore sono la risposta alla fretta con cui abbiamo impostato la comunicazione. Calibrazione, ricalco e prudenza⁴⁶, insieme a un autentico interesse verso di lui, possono soccorrerci nell'impasse.

È invece controproducente mettersi sulle difensive: una smentita è interpretata in genere come contrattacco, e aumenta l'ostilità. Meglio trovare un'area di accordo, percorso prezioso per riflettere sulle modalità della nostra comunicazione:

(A) Dobbiamo predisporre l'incontro che le ho prospettato con criteri più produttivi [...]

⁴⁵ È un provocatorio invito di Mercedes-Benz.

⁴⁶ Polemica e silenzio sono due modi in cui il lettore manifesta il proprio disaccordo: entrambi gestibili con una ristrutturazione. V. p. 24.

(B) *Spiacente, ma come le ho scritto non ritengo risolutore questo intervento. Abbiamo tentato la stessa via pochi mesi fa ma non ha funzionato. Non abbiamo definito il problema e abbiamo perso molto tempo.*

(A) *Credo abbia ragione sul fattore tempo. In effetti [...]*

- Con **Junko logic**, si indica l'apparente connessione tra affermazioni indipendenti. È un tipo di equivalenza complessa⁴⁷, cioè di deformazione, che invita il lettore a cedere al fascino di correlazioni di causa-effetto solo presunte: infatti non le unisce la logica, ma l'emotività:

*Visto che mi conosce, le sarà persino più facile credermi
Vuoi essere felice? Allora leggi qui*

La mente crede anche a connessioni che non hanno alcun senso logico. Attribuisce una relazione a frasi indipendenti, solo perché le legge giustapposte. Ciò avviene grazie ai connettivi *e, se, poi, non appena, mentre*, già analizzati. Inserire in una porzione di frase il comando nascosto e nell'altra uno stato desiderabile per il lettore lo fa protendere verso la meta che gli proponiamo

- L'**incorporazione** è una tecnica che assorbe possibili elementi di disturbo, e ne trae frutto anziché danno. Si applica molto bene ai discorsi in pubblico, e nelle comunicazioni *vis à vis*. Nella scrittura, questa tecnica dà il meglio di sé quando usiamo la funzione emotiva del linguaggio: ogni percezione, ogni palpito, pur imprevisi, possono accendere la creatività. Maestro ne è stato Leopardi: ogni elemento di disturbo è incorporato e trasformato in stimolo emozionale.

*[...] e questa siepe, che da tanta parte
dell'ultimo orizzonte il guardo esclude.
Ma sedendo e mirando, interminati
spazi di là da quella, e sovrumani
silenzi, e profondissima quiete
io nel pensier mi fingo; ove per poco
il cor non si spaura. [...]*⁴⁸

Improbabile che il lettore condivida il nostro ambiente, avverta lo stesso suono, gioisca o rabbrivisca per la stessa scena. Sarebbe lì con noi, e la magia verrebbe dalla voce, non dalla scrittura. Ma possiamo coinvolgerlo nella percezione che ci avviluppa. È un altro maestro, D'Annunzio, a suggerirci come:

*[...] Ascolta. Piove
dalle nuvole sparse.
[...] Ascolta, ascolta. L'accordo
delle aeree cicale
a poco a poco
più sordo [...]*⁴⁹

Lo stesso nella pubblicità:

⁴⁷ V. *equivalenza complessa*, p.15.

⁴⁸ G.Leopardi, *Infinito*, 1819.

⁴⁹ G.D'Annunzio, *La pioggia nel pineto*, 1903.

Sssh... silenzio: parla Agnesi.

- La **ristrutturazione** o re-incorniciamento⁵⁰ è la trasformazione del significato di un'esperienza.
Quando intravediamo comportamenti efficaci, siamo portati a emularli: ampliamo così le nostre mappe. Non è detto che accada sempre, e spontaneamente. Ma è una trasformazione che possiamo favorire, per superare una convinzione limitante e creare sintonia.
Punto di inizio è accettare di relativizzare ogni esperienza: il bicchiere mezzo pieno, da un'altra prospettiva, è anche mezzo vuoto.
Esistono due tipi di ristrutturazione: del *contesto* e del *contenuto*.
La ristrutturazione del contesto dimostra che un comportamento, un'abitudine, una caratteristica che in alcune situazioni sono giudicati fallimentari, in altre si rivelano utili:

*Sei pignolo: non ti facilita nelle amicizie, ma nel lavoro ti dà una marcia in più.
Insegue sempre le fantasie: questo la aiuta nella scrittura creativa.*

Motivare il lettore, spingerlo a valutare le proprie caratteristiche come possibili punti di forza, crea rapport e favorisce la guida.
La ristrutturazione del contenuto, invece, interpreta una frase non riuscita, un'espressione stonata, come esiti di una buona intenzione. Risultato e intenzione non sempre coincidono: può essere necessario rivedere il senso che diamo a un evento.

*Invece di apprezzare i miei sforzi, è rimasto impassibile!
Non è stimolante trattare con una persona che evita conclusioni affrettate?
Scommetto che non ne conosci molte che avrebbero fatto altrettanto!*

Ristrutturiamo anche quando cerchiamo di superare le barriere tra noi e il lettore, e ci sintonizziamo sul suo sistema rappresentazionale⁵¹.
Un esercizio che affina la sensibilità per le parole è il seguente: scegliamo un aggettivo: es. *divertente, responsabile, ostinato*. Per ognuno, troviamo altri due con un analogo valore semantico ma che lo enfatizzino in positivo e in negativo:

oculato ⇐ frugale ⇒ spilorcio

Questo esercizio, che è possibile applicare a tutte le parole e anche a intere frasi (*hai commesso un errore ⇐ hai forzato i fatti ⇒ sei un bugiardo...*), allena a riformulare affermazioni limitanti, ad ampliare la propria mappa e a non affidarsi, anche linguisticamente, a un giudizio che può essere parziale o errato. La ristrutturazione è utile anche nei *con/pro*. Vediamo subito.

- **Con & pro**, più noti nella formula "pro & contro", sono gli argomenti a favore e a sfavore che possiamo elencare per convincere il lettore della bontà della nostra dimostrazione. Giocare d'anticipo, cioè partire dalle possibili obiezioni, e

⁵⁰ V. anche p. 18.

⁵¹ In questo senso, **ristrutturiamo** ogni volta che **usiamo consapevolmente la lingua** e porghiamo attenzione al *come* del nostro messaggio.

poi sviscerarne la forza, serve a comparare punti forti e deboli delle nostre proposte, aiuta quindi a migliorare la qualità delle nostre idee

Valuta la mia proposta. A fronte di alcuni svantaggi⁵², i vantaggi sono evidenti:

svantaggi:	vantaggi:
-	-
-	-
	-
	-

Inoltre serve al lettore: ha su di lui un impatto visivo ed emotivo. Schematizzati su due colonne parallele, i *con* e *pro* connotano la spazialità dei concetti. Sollecitano il sistema visivo in modo non verbale. È un po' come essere lì, a commentare le argomentazioni con i gesti: *di qua/di là, da una parte/dall'altra*. Evidenziare le debolezze, quindi dimostrarsi imparziale, è poi un ottimo modo per ristrutturare la percezione del lettore e guadagnare la sua fiducia.

- o Anche i **numeri ordinali**, 1°, 2°, 3°, *ultimo*, *un'altra parte*, aiutano il lettore a elaborare le informazioni: sfruttano la spazialità del messaggio e inducono il lettore a elaborare archivi mentali, guidandone così l'attenzione e la memoria.

Primo: abatteremo le barriere architettoniche. Secondo: destineremo più spazio alle aree verdi. E in ultimo, ma non ultimo, limiteremo il traffico nel centro storico.

L'elenco è numerato solo se c'è un ordine prioritario. Se non c'è, meglio adottare un elenco puntato, o dividere il discorso in paragrafi, usando anche caratteri e dimensioni diverse.⁵³

- o **L'interruzione di schema** è un sistema che scombina i cliché espressivi e aggira le resistenze. Le interruzioni legate alla scrittura, soprattutto nei botta e risposta tipici delle mail, possono bloccare la resistenza dell'interlocutore interrompendolo. La strada è: accumulare tante domande da non consentirgli replica:

Che ne pensi? In che senso non sei d'accordo? Cosa proponi? Quali aspettative hai?

Oppure, evitare di rispondere al suo messaggio, e sviare la sua attenzione:

(A) *Questo non è possibile perché [...]*

(B) *Ah, c'è un'altra cosa che voglio chiederti ed è che [...]*

Entrambe le tecniche bloccano la strategia del lettore: i suoi processi mentali non completano il loro corso. Il disagio, la frustrazione che ne deriva può indurre anche i più riluttanti ad aprirsi⁵⁴.

⁵² "A fronte di alcuni svantaggi" è anche una forma di *incorporazione*.

⁵³ Sottolineature, grassetti, corsivi, o determinati caratteri (*bastone*, per concetti legati a rigore e affidabilità; *scrittura*, per affermazioni personali; *fantasia* o *graziati*, per suggerimenti o consigli leggeri), insieme a ombreggiature o gradazioni di colore, sono espedienti grafici per suggerire in modo indiretto, evidenziando alcune parti del discorso. Un modo per rendere il **non verbale** delle comunicazioni interpersonali.

⁵⁴ È la tecnica del "costruire aspettativa" di Milton Erickson, chiamata anche "accumulo" da Bandler e Grinder. Si basa sul bisogno umano di realizzare le aspettative, cioè di portare a termine qualcosa che appare già iniziato. Un altro metodo è la "confusione". Se scrivi: *Quante volte sei stato chiamato più volte prima di essere chiamato?* confondi il

- Infine, la parola al **silenzio**.

Se in un discorso in pubblico le sensazioni suscitate dal messaggio dipendono solo per il 7% dalle parole, e per il restante 93% dal paraverbale e dal non verbale⁵⁵, anche la parola scritta dovrà spartire la propria capacità seduttiva con quanto la circonda.

E quanto la circonda significa anche silenzio: silenzio come bianco della pagina che smargina o staglia le parole; silenzio come pausa di suono che svela il ritmo del nostro scrivere.

Ma non solo. Il silenzio è anche quello delle parole che si perdono nella mappa, che non trovano la strada per uscire dal groviglio di pensieri ed emozioni: è il silenzio dell'attesa, il silenzio che risponde alla confusione interiore, il silenzio polemico e accusatore, il silenzio del "tu-tut..." dall'altro capo del telefono: "click." La comunicazione è interrotta.

Chi tace acconsente, ci si dice. Ma consapevoli del dubbio, ricalibrare, recuperare il ricalco, risintonizzarsi può essere la scelta migliore:

Ogni qual volta stai facendo qualcosa che non funziona, smetti di farlo.⁵⁶

lettore. Oppure: *Mi rendo conto che ritieni giusto sviluppare flessibilità, ma sei preoccupato che appaia ridicolo. Vuoi essere giustamente ridicolo o ridicolmente giusto?* Così lo spiazzati. E aggiungi: *È giusto tu sia confuso dalla domanda, è una cosa così ridicola da chiedere. Ma non è ridicolo che sia giusto rispondere in quel modo a una domanda ridicola?* Infine domandi: *Che ne pensi?*

Il lettore, stordito, forse inizierà a ridere, e supererà l'obiezione. La tecnica della confusione ammorbidisce l'interpretazione problematica di alcune parole. Libera il lettore dal suo stesso blocco, amplia la sua mappa del mondo.

Un altro metodo, sicuramente efficace nel dialogo, è quello del "tirar per le lunghe". Una strategia che si autoalimenta: *A. Sono stupido, non riesco a fare questa cosa. B. Come sai che non riesci a farla? A. Me lo dice l'esperienza. B. Come sai che l'esperienza ti dice proprio quello? A. Perché ho già provato e non sono riuscito. B. Come sai di aver provato e non essere riuscito? A. Me lo ricordo! B. Come fai a ricordartelo? A. Posso verificarlo. In che modo puoi verificarlo? [...]* Un circolo in cui qualsiasi output ridiventa input. L'interlocutore acquisisce maggior consapevolezza dei propri meccanismi mentali. Talvolta conclude che le sue certezze non erano così fondate.

⁵⁵Le percentuali si leggono nello studio di A.Mehrabian, *Silent Messages*, Belmont, CA: Wadsworth, 1971, p.43.

⁵⁶J.Richardson, *Introduzione alla PNL*, cit., p. 56.

Sezione B

Poesia e prosa, carta e web: i sensi della vita

*Language is a perpetual Orphic song,
Which rules with dædal harmony a throng
Of thoughts and forms, which else senseless and shapeless were.*
[P.B.Shelley, Prometheus Unbound]

“Il linguaggio è un eterno canto orfico,
che governa con dedalica armonia una folla
di pensieri e forme, che altrimenti non avrebbero senso né figura”

La PNL nasce come strumento terapeutico: Bandler e Grinder esaminano le rappresentazioni della realtà, tra queste approfondiscono il linguaggio umano ed elaborano un modello formale che aiuta ad arricchire mappe limitate.

La programmazione neurolinguistica estende poi il proprio orizzonte, fino a divenire **“un approccio pragmatico e omni-comprensivo alla comunicazione umana”⁵⁷**.
D'altronde, se è vero che

Non si può non comunicare⁵⁸

e che in questo processo l'intelligenza emotiva⁵⁹, cioè la capacità di relazionarsi autenticamente con se stessi e con gli altri, vale più di qualsiasi abilità cognitiva e intellettuale, forza della PNL è proprio alimentare la consapevolezza che è base dell'intelligenza emotiva, della comunicazione, della vita.

1. Sollecitare i sensi, complici le parole: un fine antico. Attualissimo

Sollecitare i sensi del lettore, complici le parole, è un fine antico.

L'intento si coglie già agli **albori della lirica** italiana: la neonata lingua mette in scena straordinari zigzag sensoriali.

Per rendere cosa? la fenomenologia dell'amore. È lo stilnovo: l'amore “ditta dentro”⁶⁰ e

⁵⁷ J.Richardson, Introduzione alla PNL, cit., p. 20.

⁵⁸ È il primo assioma della comunicazione per P.Watzlawick, J.H.Beavin, D.D.Jackson, in *Pragmatica della comunicazione umana*, cit.

⁵⁹ Di “intelligenza emotiva” o “alfabetizzazione emozionale” parla Daniel Goleman, in *Intelligenza emotiva*, cit., e in *Lavorare con l'intelligenza emotiva*, Rizzoli, Milano, 2000. L'intelligenza emotiva, per Goleman, consiste nello sviluppare la consapevolezza dei propri stati d'animo e pensieri, e nel rendersi conto delle esigenze, dei sentimenti, e degli interessi altrui.

⁶⁰ D.Alighieri, *La divina commedia. Purgatorio*, c. XXIV, v. 54.

la poesia gli obbedisce. Lessico accuratamente selezionato, attento alle sfumature emotive: tecnica e sincerità espressiva insieme.

L'amore è gioia ed elevazione. Ma non solo: i suoi effetti sono ambivalenti, ossimorici (ancora oggi si dice "morire d'amore"). Talvolta la passione trasforma, ferisce, uccide. E il lettore è coinvolto. Ecco come:

Voi che per li occhi mi passaste 'l core
e destaste la mente che dormia,
guardate a l'angosciosa vita mia
che sospirando la distrugge Amore.

E' vèn tagliando di sì gran valore
che' deboletti spiriti van via;
riman figura sol en signoria
e voce alquanta, che parla dolore.

Questa vertù d'amor che m'ha disfatto
da' vostr'occhi gentil' presta si mosse;
un dardo mi gittò dentro dal fianco.

Sì giunse diritto 'l colpo, al primo tratto,
che l'anima tremando si riscosse,
veggendo morto 'l cor nel lato manco.

(Guido Cavalcanti)

TESTO	ANALISI VAK DELLE PAROLE SENSORIALMENTE SPECIFICATE
Voi che per li occhi mi passaste 'l core	V: occhi K: passaste, core
e destaste la mente che dormia, guardate a l'angosciosa vita mia	K destaste, mente, dormia V: guardate K: angosciosa, vita
che sospirando la distrugge Amore.	A: sospirando (anche K) K: distrugge, Amore
E' vèn tagliando di sì gran valore	K: tagliando, valore V: gran
che' deboletti spiriti van via; riman figura sol en signoria e voce alquanta, che parla dolore.	K: deboletti, spiriti, van (anche V) V: figura A: voce, parla K: dolore
Questa vertù d'amor che m'ha disfatto da' vostr'occhi gentil' presta si mosse; un dardo mi gittò dentro dal fianco.	K: amor, disfatto V: occhi, presta, si mosse K: gentil' K: dardo, gittò, dentro, fianco.
Sì giunse diritto 'l colpo, al primo tratto, che l'anima tremando si riscosse, veggendo morto 'l cor nel lato manco.	K: giunse, colpo, V: diritto K: anima, tremando, riscosse V: vedendo K: morto, cor, lato manco

Le parole registrano gli effetti nel cuore e nel corpo dell'amante, i sensi coniugano **intense sinestesi**. Una prevalenza sul K è inevitabile.

Tanto gentile e tanto onesta⁶¹ pare
la donna mia, quand'ella altrui saluta,
ch'ogne lingua deven tremando muta,
e gli occhi no l'ardiscon di guardare.

Ella si va, sentendosi laudare,
benignamente d'umiltà vestuta;
e par che sia una cosa venuta
da cielo in terra a miracol mostrare.

Mostrasi sì piacente a chi la mira,
che dà per li occhi una dolcezza al core,
che 'ntender no la può chi no la prova.

E par che de la sua labbia⁶² si mova
un spirito soave pien d'amore,
che va dicendo a l'anima: Sospira.⁶³

(Dante Alighieri)

Nei versi di Dante leggiamo invece l'armonia. Un **sincronico balletto dei sensi**, testimoniato dall'equilibrio tra le parole sensorialmente specificate.

Contiamo: 10 parole V, 10 A, 13 K (ma nelle parti visiva e auditiva 6 parole su 10 sono verbi, le parole più potenti).

	verbi	sostantivi	aggettivi e avverbi
V	pare guardare par mostrare mostrasi mira	occhi occhi	onesta piacente
A	saluta sentendosi laudare 'ntender dicendo sospira	lingua labbia spirito	muta
K	tremando ardiscon si va prova	umiltà dolcezza cuore amore anima	gentile benignamente vestuta venuta

Ma la seduzione delle parole non è nuova: **la lingua italiana la eredita dal latino**.

⁶¹ *gentile* e *onesta* sono gli attributi che caratterizzano la donna nel linguaggio cortese: il primo fa riferimento alla bellezza interiore, il secondo a quella esteriore.

⁶² *Labbia* può anche intendersi come "espressione del volto": V., dunque.

⁶³ D. Alighieri, *Vita Nuova*, XXVI.

Così confessa alla pagina Quinto Orazio Flacco, nel I secolo a.C.:

(non enim posthac alia calebo
femina), condisce modos amanda
voce quos reddas; minuentur atrae
carmine curae.⁶⁴

“(infatti io non brucerò più in futuro per un’altra donna), impara le melodie che tu mi canti con voce da amare; diminuiranno con il canto le nere angosce”

(non enim posthac alia calebo	K: calebo
femina), condisce modos amanda	A: modos K: amanda
voce quos reddas; minuentur atrae	A: voce reddas K: minuentur V: atrae
carmine curae.	A: carmine K: curae

Ancora e sempre efficace.

Altro tipo d’amore affascina Dante nel suo viaggio verso la salvezza eterna: banditi tatto, gusto e olfatto, sensi commisti alla carnalità, in paradiso egli si affida alla potenza descrittiva di musica e luce. Esperienza sovrumana, che *'ntender no la può chi no la prova*.

Ma Dante vuole che il lettore la condivida. E qui, estasiato dal canto dei beati, non esita a echeggiarne l’intensità. Naturalmente in termini auditivi:

E come giga e arpa, in temprata tesa
di molte corde, fa dolce tintinno
a tal da cui la nota non è intesa,
così da’ lumi che li m’apparinno
s’accogliea per la croce una melode
che mi rapiva, senza intender l’inno.
Ben m’accors’io ch’elli era d’alte lode,
però ch’a me venìa "Resurgi" e "Vinci"
come a colui che non intende e ode.
Io m’innamorava tanto quinci,
che ’nfinò a li non fu alcuna cosa
che mi legasse con sì dolci vinci⁶⁵.

	verbi	sostantivi	aggettivi e avverbi
V	apparinno	lumi croce	
A	è intesa s’accogliea intender venìa “resurgi”	giga arpa tempra corde tintinno	tesa

⁶⁴ Hor., *Carm.* 4, 11, vv. 32-36.

⁶⁵ *Pd*, c. XIV, vv.118 –129.

	“vinci” intende ode	nota melode inno lode	alte
K	rapiva innamorava legasse	vinci	dolce dolci

La sinestesia visiva/auditiva attraversa tutta la *Commedia*. Anche sull’orlo della voragine infernale, infatti, Dante si dice *là dove 'l sol tace*⁶⁶. Vista e udito, dunque. Ma nell’inferno Dante è tra i peccatori: registra e accetta qualsiasi percezione. Ogni senso concorre a una **potente espressività**:

Quivi sospiri, pianti e alti guai
risonavan per l'aere senza stelle,
per ch'io al cominciar ne lagrimai.
Diverse lingue, orribili favelle,
parole di dolore, accenti d'ira,
voci alte e fioche, e suon di man con elle
facevano un tumulto, il qual s'aggira
sempre in quell'aura senza tempo tinta,
come la rena quando turbo spira⁶⁷.

Un altro salto indietro nel tempo: Marco Tullio Cicerone, I sec. a.C. Anche lui descrive la musica celeste. Leggiamo come:

Quid?, hic - inquam - quis est, qui complet aures meas tantus et tam dulcis sonus?⁶⁸

("Ma che suono è questo – mi domando - così intenso e dolce, che riempie le mie orecchie?").

A e K; e, più in là, A K e V:

Hic vero tantus est totius mundi incitatissima conversione sonitus, ut eum aures hominum capere non possint, sicut intueri solem adversum nequitis, eiusque radiis acies vestra sensusque vincitur.⁶⁹

("In verità questo suono, per la rotazione vorticoso di tutto l'universo, è talmente forte, che le orecchie umane non hanno la capacità di coglierlo, allo stesso modo in cui non potete fissare il sole, perché la vostra percezione visiva è vinta dai suoi raggi.")

E ancora Cicerone, nelle orazioni *In Catilinam*, perfetta sintesi di pensiero ed eloquenza:

Hos ego video consul et de re publica sententiam rogo et, quos ferro trucidari oportebat, eos nondum voce volnero!⁷⁰

⁶⁶ *If*, c. I, v.60.

⁶⁷ *If*, c.III, vv.22 – 30.

⁶⁸ Cic. *Somnium Scipionis*, 18.

⁶⁹ Cic., *Somnium Scipionis*, 19.

⁷⁰ Cic., *In L. Catilinam oratio prima*, IV, 9.

(“Io, console, li vedo e chiedo la loro opinione sullo stato e, loro che si meriterebbero di essere trucidati con il ferro, non li ferisco nemmeno con la voce”.)

dove, nel sapiente intrecciarsi di sensi e figure retoriche, evidenzia la sinestesia *voce volnero*.

Concludiamo con Alessandro Manzoni. Non a caso.

Spizzichi di lingua italiana: il latino che la alimenta; Dante che la realizza; Manzoni, che la immerge, viva, nell'uso.

Ecco, allora, l'incipit dei *Promessi Sposi*:

Quel ramo del lago di Como, che volge a mezzogiorno, tra due catene non interrotte di monti, tutto a seni e a golfi, a seconda dello sporgere e del rientrare di quelli, vien, quasi a un tratto, a restringersi, e a prender corso e figura di fiume, tra un promontorio a destra, e un'ampia costiera dall'altra parte; e il ponte, che ivi congiunge le due rive, par che renda ancor più sensibile all'occhio questa trasformazione, e segni il punto in cui il lago cessa, e l'Adda ricomincia, per ripigliar poi nome di lago dove le rive, allontanandosi di nuovo, lascian l'acqua distendersi e rallentarsi in nuovi golfi e in nuovi seni.

Tutto V e K; e la musica è nel ritmo delle parole, nei suoni evocati dalle onomatopee. Il lettore, sensibilmente, vede, coglie, vibra. E prosegue.

2. "Le parole non le portano le cicogne"⁷¹

Dalla straordinarietà letteraria alla consuetudine. Cioè alle **quotidiane occasioni di scrittura** e lettura: per studiare, lavorare, divertire. Cercare, informare, sedurre.

Perché le parole non le portano le cicogne, ma la vita.

Chi di noi non scrive? Mail⁷², lettere, comunicati, relazioni. Per lavoro, amicizia, altro. Chi non dubita, attendendo la risposta, di essere stato consono allo scopo?

E forse c'è qualcuno che può negare di essersi incantato, almeno una volta, di fronte a un testo riuscito? canzone, pubblicità, o inserzione che fosse?

Con la stessa curiosità che ha animato le precedenti incursioni nel letterario, continuiamo a spizzicare qua e là:

www.esperya.com

È l'indirizzo di un sito che vende prodotti gastronomici on line, e lo fa con arguzia e garbo, grazie anche ai testi⁷³, lunghi ma efficacemente strutturati secondo la regola BLOB: Bottom Line On the Bottom⁷⁴. Analizziamo il *pacco del diffidente*.

Il testo ci stizza l'occhio già dal titolo: infatti, oltre a indicare la confezione di oggetti, *pacco* gergalmente significa "fregatura". Ma scioglie subito l'ambiguità, e cerca invece un rapporto di fiducia col lettore:

testo	analisi
Sono diffidente!	mancanza di indici referenziali.
Non hai mai fatto un ordine su Esperya.	presupposizione e quantificatore universale. <i>Non</i> che sospinge all'idea di <i>un ordine</i> .
Sei diffidente, è naturale.	lettura del pensiero e performativa persa, per di più con la scelta di un aggettivo, <i>naturale</i> , che richiama la genuinità, la stessa dei prodotti gastronomici offerti.
E io voglio (debbo, è il mio lavoro di bottegaio!) vincere la tua diffidenza, conquistare la tua fiducia.	coniunzione <i>e</i> che pone lettore e scrittore dalla stessa parte, suadente avvicinarsi di operatori modali (inoltre <i>debbo</i> , versione "maluma" di <i>devo</i> , suggerisce un'atmosfera antica, tradizionale), scelta di una parola-ancora (<i>bottegaio</i> richiama la familiarità del piccolo negozio sotto casa e la tradizione già evocata da <i>debbo</i>). Seguono due verbi, all'infinito, con il sapore dell'ottimismo.
Se sei disposto a darmi una chance e a mettermi alla prova, <u>clicca qui</u> ,	guida dolcemente propositiva verso la soluzione voluta: domanda e suggerimento nascosti. Il potenziale cliente è <i>disposto</i> , dà una <i>chance</i> , mette <i>alla prova</i> . Tutti verbi non specificati ma incentrati sul cliente: è lui che decide, lui il protagonista.

⁷¹ E' il titolo di un romanzo di R. Vecchioni. Narra l'incontro tra un vecchio linguista bizzarro e un'adolescente inquieta. Dal loro scambio nasce un affettuoso viaggio nel mondo della parola e della vita: R. Vecchioni, *Le parole non le portano le cicogne*, Einaudi, Torino, 2000.

⁷² Un'analisi della scrittura via mail e dell'importanza della sintonia con l'interlocutore si legge in A. Lucchini, "E-mail", in *La magia della scrittura*, cit., p. 113 e sgg.

⁷³ di Antonio Tombolini: <http://www.antoniotombolini.it/>

⁷⁴ "l'argomento principale alla fine". La sigla, che presenta le varianti BLOT (*Bottom Line On the Top*) e BLIM (*Bottom Line In the Middle*), indica la struttura del testo. Nel caso BLOB la struttura deduttiva accompagna gradualmente il lettore al concetto più importante. È tipica dei testi pubblicitari, che vogliono convincere, v. A. Lucchini, *Business writing*, cit., p. 134 e sgg.

altrimenti... beh, <u>non ce l'ho fatta!</u>	Dall'altra parte c'è chi offre: ma <i>altrimenti</i> (alternativa che conferma la libertà del lettore), puntini di sospensione, interiezione familiare, ricalcano i toni di una conversazione vis-à-vis. Dunque chi intende offrire e chi magari comprenderà sono dalla stessa parte: l'ammissione affabile <i>non ce l'ho fatta!</i> è la stessa dell'amico al bar.
--	--

Se scegliamo di proseguire, ci troviamo di fronte a un caloroso:

Benvenuto, benvenuta!

Esperia è un sito commerciale, una bottega di cose buone. Tutto quello che vedi nel sito è lì per essere venduto.

Dopo la cordialità del saluto (A), e i primi coinvolgimenti di gusto (*cose buone*) e vista (*che vedi*), il testo profonde emozioni e rassicurazioni:

l'assaggio?	Una domanda suadente, in una parola (K), àncora di tutte le piacevoli sensazioni legate all'azione di gustare <i>cose buone</i> .
Come si fa a comprare prodotti gastronomici online così, senza annusare e senza assaggiare?...	Di nuovo una domanda, retorica, trionfo di generalizzazione e cancellazione: <i>si fa</i> impersonale, <i>prodotti</i> non specificati, <i>così</i> in che modo, esattamente? <i>senza</i> (ma ricordiamoci il potere della negazione) <i>annusare</i> e <i>assaggiare</i> : olfatto e gusto in gioco. I puntini di sospensione contribuiscono alla seduzione.
Beh, lasciatemi dire che questa è una cavolata bella e buona: quando andiamo a fare la spesa, ci lasciano davvero "annusare" e "assaggiare"? Chi lo fa ancora?	Ricompone l'interiezione familiare, rafforzata da <i>cavolata bella e buona</i> : il registro è decisamente colloquiale, come conferma il predicato di consapevolezza (<i>lasciatemi dire</i>), e il pronome <i>noi</i> (<i>andiamo...ci lasciano</i>), quantificatore universale di un'esperienza condivisa. Altre due domande-gancio, nella voluta ambiguità di generalizzazione e cancellazione, e tutti i sensi in rassegna: <i>dire</i> (A), <i>bella</i> (V), <i>buona</i> (K, la <i>cavolata</i> , oltre a indicare una stupidaggine, richiama il suo primo significato), <i>annusare</i> e <i>assaggiare</i> (K)
Noi sì! Non solo ti raccontiamo quel prodotto, mettendoci a tua disposizione per qualsiasi curiosità tu abbia (il nostro Bottegaio online ti richiama subito al telefono quando ne hai bisogno!).	Ecco la differenza: i veli lentamente cadono per mostrare le caratteristiche di un servizio unico: <i>a tua disposizione</i> . <i>Non solo ti raccontiamo</i> (A) <i>quel prodotto</i> : manca l'indice referenziale: qualunque prodotto tu voglia, <i>qualsiasi curiosità tu abbia</i> . Dicono: <i>curiosità</i> , poi passano a <i>bisogno</i> , due diversi livelli di impellenza. Per entrambi il bottegaio <i>richiama</i> (A) <i>subito</i> : solerzia rara, di questi tempi!
Ma facciamo quello che ormai nessun altro negoziante è più disposto a fare [...]	Infatti (dopo un accorto <i>ma</i>) <i>facciamo quello che ormai nessun altro negoziante è più disposto a fare</i> : la generalizzazione <i>nessun altro</i> sceglie un nuovo soggetto, proprio a marcare la differenza: non più <i>bottegaio</i> , ma <i>negoziante</i> .

Il contenuto del pacco è ancora ignoto. Ma a questo punto siamo disposti ad andare oltre: stimolati nei sensi, agganciati dalle domande, soddisfatti dalle affabili offerte del servizio, accogliamo informazioni e suggestioni. L'armonia è sapida.

Cerchi casa?

Questo titolo non è un link. La scelta sarebbe stata ingrata: i siti di offerte immobiliari sono numerosissimi, e più o meno si equivalgono, così come le agenzie che costellano le città di proposte abitative.

È comunque interessante soffermarsi a leggere, anche un annuncio qualsiasi: un po' ruffiane (*La casa come la vuoi tu*), un po' schive (*Mq 65: sala, cucina, due camere, bagno*), le parole spesso mancano di eleganza. Ma pubblicizzano il sogno dei sogni: la casa. Ed escogitano le loro astuzie:

TESTO	ANALISI
Prestigiosa proprietà fronte lago situata all'interno di un grande giardino di mq. 1.700, dove è possibile realizzare una piscina. La villa, molto luminosa e silenziosa, è su due livelli di complessivi mq. 310, oltre alla cantina di mq. 60 e al piano mansardato abitabile di mq. 60.	Aggettivo (performativa persa) e sostantivo (mancanza di indici referenziali) giocano sulla vaghezza dell'immagine (<i>fronte lago: V</i>). Tra non dire e dire, lasciar spazio all'immaginazione e descrivere, si infilano precisazioni visive (<i>situata, grande, luminosa, su due livelli</i>), auditive (<i>silenziosa</i>) e numeriche (<i>mq 1.700, 310, 60, 60, due livelli</i>), che definiscono una specifica dimensione spaziale. Ma, <i>all'interno</i> (K-V) del <i>grande</i> giardino, scatta la possibilità del sogno: <i>è possibile realizzare una piscina</i> (operatore modale e presupposizione). <i>Realizzare</i> , non "costruire": d'altronde, con l'acquisto di una villa del genere, non si <i>realizza</i> un sogno?
Varie terrazze abbelliscono ogni piano.	<i>Varie, ogni</i> : i quantificatori universali sono galvanizzati dal verbo, anch'esso non specificato. Ma riescono a sedurre il potenziale acquirente?
Il piano terra è composto da: 1 cucina, 1 ampia sala, 1 camera, 1 studio, 1 servizio. Il primo piano è composto da: 4 camere, 2 servizi, 2 disimpegni da cui ricavare altri servizi o locali hobby.	Tornano i numeri, per facilitare chiarezza e visualizzazione, favorite anche dai due punti. Che poi il cliente voglia <i>ricavare altri servizi o locali hobby</i> dai <i>2 disimpegni</i> è una presupposizione.
Pavimenti in parquet, marmo bianco nei bagni, serramenti in legno doppio vetro: perfetta.	Dopo la geometria, i sensi: <i>parquet, marmo bianco, legno e vetro</i> sollecitano vista e tatto, oltre a suggerire un sapiente mix tra calore e raffinatezza. E i due punti, qui, offrono promesse: <i>perfetta</i> . Per chi, l'annuncio non dice.

Metamodello e Milton Model: **chiarezza e vaghezza all'unisono**. Ogni scelta esibisce le sue prerogative, mostra efficienza e fragilità. Nei testi esaminati, ma non solo. Possiamo verificarlo ovunque, in Rete come su carta: blog e newsletter

Traducendo, dolcemente impazzire.

Ieri in macchina ho ascoltato un brandello di una trasmissione di rara bellezza: la traduttrice dall'ebraico Elena Loewenthal parlava del suo lavoro, dell'amore per la lingua, degli scrittori che ha incontrato attraverso la traduzione. Abbandonare la radio per andare al mio appuntamento è stata una vera sofferenza.

Ora la sto riascoltando via internet, per intero, mentre scrivo questo post. La trasmissione si chiama Una specie di follia. Il mestiere del traduttore, va in onda su Radiotre dal lunedì al venerdì, dalle 14

alle 14.30. Ogni giorno un incontro con un traduttore letterario e una lingua diversa. 10 incontri imperdibili, dall'inglese al russo, da Carver a Pushkin⁷⁵.

iPod shuffle. Godetevi l'incertezza.

Più piccolo di un pacchetto di cicche - e molto più divertente - iPod shuffle vi apre le porte verso una vita un po' meno "ordinata". Non saprete mai quale sarà la prossima canzone: iPod vi proporrà i vostri brani preferiti in un ordine diverso ogni volta. Ricaricate di melodie in automatico il vostro iPod shuffle con le playlist di iTunes sul PC o sul Mac, per un massimo di 120 brani per l'edizione da 512MB o 240 sul modello da 1GB. Quindi collegatelo all'elegante portabadge e sarete pronti per un mondo fuori dai canoni⁷⁶.

fiabe o testi regolativi:

Alice ritornò nel mezzo della sala. Forse avrebbe trovato un'altra chiave, o magari un libro con le indicazioni su come si deve fare per diventare piccini piccini... Ma là non c'era nessun libro. C'era, però, una bottiglietta che Alice giurò di non aver visto prima e che portava un'etichetta con la scritta: *Bevimi!*

"Bevimi!" è presto detto. Ma la furba Alice pensò: "Un momento, prima devo guardar bene se, per caso, non ci sia un'altra etichetta con scritto "Attenzione veleno"; poiché ella aveva letto e sentito parlare di bambini che si erano bruciati o che erano stati sbranati dalle bestie feroci, o che erano incorsi in altre sventure perché *non* avevano seguito i consigli dei grandi. Per esempio, si sa che se si tiene a lungo in mano un attizzatoio arroventato, ci si bruciano le dita, che se ci si taglia un dito, esce il sangue, e che, se si beve anche solo un sorso del liquido di una bottiglietta sulla quale c'è scritto "Veleno", si può andare all'altro mondo...

Beh, sulla bottiglietta che Alice aveva trovato *non* c'era scritto "Veleno". Perciò la bambina si fece coraggio e ne bevve un sorso, poi un altro e un altro ancora, poiché il contenuto era ottimo: aveva il sapore di una torta di ciliege, di ananas, di gelato alla vaniglia, di pollo arrosto, di panini freschi, di tutto insieme. Che bontà! In men che non si dica, la bottiglietta fu vuotata.

[...] Ad un tratto il suo sguardo cadde su di una scatola di vetro che si trovava sotto il tavolino. L'aprì e vi trovò una tortina con le uvette e la scritta: "Mangiami!". [...]

Mangiò dunque un boccone della torta chiedendosi preoccupata: "Ma cresco o divento ancora più piccola?". E così dicendo metteva la manina sulla testa per constatare se cambiava statura. Ma, con sua meraviglia, non ci fu nessun cambiamento.

Purtroppo, per un po' di torta, non succede niente di straordinario. Ma Alice era ormai così abituata alle cose straordinarie che quelle ordinarie le sembravano noiose e stupide addirittura.⁷⁷

è fatto divieto a tutti i dipendenti di entrare senza l'autorizzazione del responsabile⁷⁸

Certo, le proporzioni variano. Prendiamo un oroscopo insolito⁷⁹:

"Nella trama della nostra vita c'è chi intreccia iuta e chi intreccia fili d'oro", sostiene Cosmo Doogood nel libro *Urban almanac*. "Ma tutti contribuiscono a rendere l'insieme più bello e irripetibile".

Aggiungo che nella trama delle nostre vite c'è anche chi intreccia a volte iuta e a volte fili d'oro. Come te, Ariete. In questo momento, comunque, sei nella fase dei fili d'oro. Fai onore alle tue

⁷⁵ Tratto dal blog di Luisa Carrada nel prezioso sito *Il mestiere di scrivere*: <http://mestierediscrivere.splinder.com/>

⁷⁶ Apple eNews, Gennaio 2005. <http://www.apple.com/it/ipodshuffle/>

⁷⁷ L.Carrol, *Alice nel Paese delle Meraviglie*, cap. I, versione on line a cura di C.Gaetani, <http://www.cponline.it/alice/>

⁷⁸ P.Voi, "B: Burocrazia" in A.Lucchini, *La magia della scrittura*, cit.

⁷⁹ Ne è autore lo scrittore Rob Brezsny, astrologo di fiducia della rivista Internazionale <http://www.internazionale.it/oroscopo/>

inclinazioni, ti prego. Risparmia i doni più rozzi per un'altra volta e concentrati sulla grazia e la bellezza.

Citazione, metafora, mancanza di indici referenziali, verbi non specificati, uso sapiente delle congiunzioni e dei comparativi, performative perse, una sorta di nome proprio ("Come te, *Ariete*"), presupposizione, lettura del pensiero, nominalizzazioni. E tutti i sensi in rassegna.

Non c'è dubbio: qui il Milton Model ha la meglio. Questo oroscopo coinvolge scrittori più o meno afflitti e lettori speranzosi in un'identica immedesimazione: al punto che, sedotti dalla magia delle parole, siamo portati a leggere le previsioni per tutti i segni zodiacali, e a scegliere come pensiero-guida quello nella cui struttura superficiale, vaga e allusiva, meglio adattiamo e ritroviamo le nostre strutture profonde.

Cocciutamente arroccato in un modello, forse **qualche testo sdegnava l'unisono**? Sì. I testi scritti in linguaggio poetico, in quello scientifico, e -in generale- tutti i testi specialistici. Nei primi, comunicazioni analogiche, parla il sentimento, gioia dell'emisfero destro. Nei secondi, digitali⁸⁰, asettici nel loro nitore, il sinistro ritaglia la propria vittoria.

Ma quando gli estremi scendono dall'olimpico e toccano la vita, spesso preferiscono -o devono- sfumare.

E allora anche la poesia può scegliere di bandire i sentimenti, e trasformarsi in un carosello di convulsa visività. Ecco il poeta⁸¹ che passeggia per le vie della città, ed enumera la realtà che irrompe:

Grandi tumulti a Montecitorio.
Il presidente pronunciò fiere parole,
tumulto a sinistra, tumulto a destra.
Il gran Sultano di Turchia aspetta.
La pasticca del Re Sole.
Si getta dalla finestra per amore.
Insuperabile sapone alla violetta.
Orologeria di precisione.
93
Lotteria del milione.
Antica trattoria «La pace»,
con giardino,
fiaschetteria,
mescita di vino.
Loffredo e Rondinella
primaria casa di stoffe,
panni, lane e flanella.
Oggetti d'arte,
quadri, antichità,
26
26 A.

⁸⁰ Il linguaggio analogico comunica con l'inconscio: usa suggestioni evocative, toni suadenti. Il digitale, invece, si rivolge alla coscienza e impiega numeri e costruzioni grammaticali e sintattiche precise. V. anche p. 12.

⁸¹ Aldo Palazzeschi (1885-1974). I versi sono tratti da *La passeggiata*, in *Poesie*, 1930.

E il testo scientifico? Normalmente ristretto agli specialisti, quando si fa divulgazione cambia: per arrivare al lettore e commisurare le espressioni difficili al suo vissuto, ricorre all'uso di espedienti. Vediamoli. Nel prossimo capitolo.

3. Mi consenta di occuparmi della sua salute: le astuzie della lingua in opuscolo

“Abbiamo cercato di non utilizzare un linguaggio da esperti anche se è inevitabile che talora si usino termini tecnici che in molti casi è utile imparare a conoscere.”⁸²”

Parole tratte dall'incipit dell'opuscolo recapitato alle famiglie italiane per iniziativa della Presidenza del Consiglio dei Ministri: *Pensiamo alla salute*.

Il sottotitolo recita: *20 regole per un uso corretto dei farmaci*. E queste undici parole, tra vaghezza e nitore, schiudono **promesse e anticipazioni** sulle pagine che verranno.

Ne analizziamo una, in apertura.

“Noi e la salute” è il titolo della prima sezione dell'opuscolo: un pronome-ancora, nonché potente quantificatore universale, una congiunzione e una nominalizzazione. Ecco il seguito:

L'organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) definisce la salute “non come assenza di malattia, ma come stato di completo benessere psico-fisico e sociale”.	La citazione distanzia e coinvolge: il suo prestigio chiede rispetto, ma nello stesso tempo tocca nel vivo: la frase pare scritta proprio per noi. Nominalizzazioni e doppia negazione (<i>non ... assenza</i>) giocano con l'indeterminatezza.
Dalla ricchezza di questa definizione si comprende come la salute sia “tutto” nella nostra vita.	Ancora nominalizzazioni, un predicato di consapevolezza, e virgolette che elevano alla massima potenza il già enfatico quantificatore universale: “ <i>tutto</i> ”. La vita, poi, come dimenticarlo?, è <i>nostra</i> .
Ma cosa significa “stare bene”? Stare bene è qualcosa di più che “non essere malato”.	Il <i>ma</i> , le virgolette, la domanda-gancio catalizzano l'attenzione su verbo, che resiste nella propria vaghezza. Il ricalco tra domanda e risposta (<i>stare bene? Stare bene</i>) tranquillizza il lettore. I verbi non specificati e il <i>qualcosa di più</i> generalizzano gli assunti. Ma il <i>non</i> insinua, subdolo, i suoi tentacoli.
La salute è quanto di più prezioso possa esistere nella vita di una persona: senza di essa ogni altra opportunità è preclusa e la qualità della vita è destinata a peggiorare.	Deformazioni, generalizzazioni, cancellazioni in parata: nominalizzazioni, comparazione, performativa persa; e poi operatore modale, verbo non specificato, quantificatori universali, equivalenza complessa (<i>senza di essa ogni altra opportunità è preclusa...</i>). Il pronostico è in bilico tra comando nascosto, truisma e iettatura.
La salute è il risultato del contributo della società e dei singoli individui, è una risorsa che ci consente di realizzare le nostre aspirazioni, di vivere in modo autonomo e allo stesso tempo in modo solidale con gli altri.	Lo stile è ormai definito: continuano con orgoglio le nominalizzazioni di concetti chiave (<i>salute, risultato, contributo, risorsa, aspirazioni</i>). Altrettanto oculate sono le scelte verbali, in climax: <i>consentire, realizzare, vivere</i> . <i>Autonomo</i> e <i>solidale</i> è un bell'esempio di suggerimento nascosto.

⁸² Pagina 9 della versione cartacea. Il documento esiste anche in versione pdf, scaricabile al seguente indirizzo http://www.governo.it/GovernoInforma/Campagne/pensiamo_salute/

Ma il Metamodello scalpita, garantito anzitutto da quelle *20 regole* che troneggiano nel sottotitolo.

Le cerchiamo, e incontriamo 8 elenchi puntati: "Principi Etici per la sperimentazione sull'uomo" (5 punti), "Alcune domande che può essere utile porre al proprio medico" (11), "Alcune domande che si potrebbero rivolgere al farmacista" (2), "Qualche esempio" per "essere sicuri di aver capito bene tutte le informazioni" (5), "Motivi" per "regolare l'assunzione dei farmaci"(2), "Alcune frasi" su cui "è utile fare chiarezza" (3, del tipo "*Prendere prima dei pasti*" vuol dire *prima di iniziare il pasto*), "Alcuni prodotti" che "può essere opportuno avere a disposizione" (7), "Alcune semplici regole" (eureka!) "di comportamento" (2?!).

Perplessi, notiamo che alcuni consigli sono ripetuti in più elenchi, a ulteriore profitto del dubbio.

Infine, dobbiamo ammetterlo: i conti non tornano, quelle *20 regole* proprio non si fanno trovare.

Ultima spiaggia: saranno in fondo? In fondo c'è il glossario: varie voci, in effetti. Per la precisione: 19.

Peccato⁸³.

⁸³ Nella prefazione all'opuscolo forse si svela l'arcano. Vi si legge: «Il testo è suddiviso in tre parti: una prima parte introduce il concetto di salute come un bene individuale e sociale da proteggere con stili di vita corretti. Una seconda offre informazioni su cosa sono i farmaci e una terza parte analizza quale debba essere il loro utilizzo responsabile. Ogni argomento trattato è sintetizzato da "regole" che offrono al lettore un aiuto alla comprensione dei concetti base e alla lettura del testo». Ma qualcosa continua a stridere: l'indice riporta cinque parti, ben evidenziate da grassetto e colori. E davvero dobbiamo credere che le **20 regole** siano quei **paragrafi** che rintracciamo, conti alla mano, nelle quattro parti che precedono il glossario? Sembra di sì. Confusione lessicale o suggestiva vaghezza? Non parrebbe necessario, nello specifico, scomodare il Milton Model.

4. Sensibilmente respiro l'azzurro: le parole della lingua innamorata

Primula sa che io l'amo e mi ama, ma dentro di sé ha un nugolo di sentimenti che vorrebbe tirar fuori e non può [...]. Lo vedo, sarebbe felice di farmi un discorso, raccontarmi di più, trovare tenerezza, ma tutto quel che ha dentro purtroppo resta lì, perché le mancano le parole.
[R. Vecchioni, *Il libraio di Selinunte*⁸⁴]

E infine l'amore. Cosa ci aspettiamo dalle parole quando il sentimento ghiribizza coi sensi?

Possono raccontare serotonina, dopamina, feromoni, e insieme sedursi nei richiami del Milton Model:

L'amore è una molecola meravigliosa

[...] Tutti conosciamo i primi, inequivocabili sintomi che ci segnalano che Eros ha fatto centro. Il cuore accelera, lo stomaco sembra pieno di farfalle impazzite; e poi il tremore alle gambe, il respiro affannoso e le pupille dilatate, chiaro segno di interesse e attrazione. "Sono gli effetti dell'adrenalina, neurotrasmettitore prodotto dal surrene", spiega Luciano Martini, direttore dell'Istituto di endocrinologia dell'Università di Milano. E il sudore alle mani? La bocca secca per l'emozione? Tutta colpa della noradrenalina, altra sostanza originata dalle ghiandole surrenali. Il senso di benessere che si prova accanto al partner è invece da attribuire alle endorfine, molecole prodotte dal cervello e dalla ghiandola dell'ipofisi, responsabili dell'effetto euforizzante dell'amore. Che ci fa dimenticare persino di mangiare e dormire, e non ci fa sentire la fatica.⁸⁵

Districarsi tra tenerezza e pudore:

[...] la rima fiore
amore,
la più antica difficile del mondo⁸⁶

Invocare il silenzio:

*Me gustas cuando callas porque estás como ausente,
y me oyes desde lejos, y mi voz no te toca.
Parece que los ojos se te hubieran volado
y parece que un beso te cerrara la boca.*⁸⁷

Mi piaci quando taci perché sei come assente,

⁸⁴ *Il libraio di Selinunte* è una favola. Racconta dell'arrivo di un misterioso libraio nella cittadina di Selinunte. Egli ha con sé il suo tesoro: libri, di tutti i tempi, di tutti gli autori. Li legge ad alta voce a un ragazzino: l'unico che non si sia lasciato intimorire dal suo aspetto. Il libraio, infatti, è brutto, addirittura deforme, ma legge parole che danno senso all'esistere. Così, quando gli abitanti di Selinunte, dopo averlo schernito e isolato, lo costringono alla resa, insieme a lui e ai libri spariscono le parole: a Selinunte nessuno sa più dire "giorno", scrivere "strada", raccontare "amore". Solo il ragazzo è salvo dall'incantesimo. Perché lui è partecipe di un incantesimo più grande: quello dei libri, che di colpo gli hanno spalancato parole e pensieri, l'universo delle emozioni. R.Vecchioni, *Il libraio di Selinunte*, Einaudi, Torino, 2004.

⁸⁵ F.Capelli su «Newton», 1° Agosto 1998. Versione on line

<http://www.newton.rcs.it/Pregresso/1998/08/1998080100008.shtml>

⁸⁶ U.Saba, *Amai*, in *Mediterranee*, 1944.

⁸⁷ P.Neruda, *Me gustas cuando callas...*, XV, *Veinte poemas de amor y una canción desesperada*, 1932.

e mi ascolti da lungi, e la mia voce non ti tocca.
Sembra che gli occhi ti sian volati via
e che un bacio ti abbia chiuso la bocca.

O abbandonarsi, consapevoli, al tepore dello smarrimento:

[...] Vorrei restare per sempre in un posto solo
per ascoltare il suono del tuo parlare,
e guardare stupito il lancio, la grazia, il volo
impliciti dentro al semplice tuo camminare
e restare in silenzio al suono della tua voce
o parlare, parlare, parlare, parlarmi addosso
dimenticando il tempo troppo veloce,
o nascondere in due sciocchezze che son commosso.
Vorrei cantare il canto delle tue mani,
giocare con te un eterno gioco proibito
che l'oggi restasse oggi senza domani
o domani potesse tendere all'infinito

e lo vorrei
perché non sono quando non ci sei
e resto solo coi pensieri miei ed io...⁸⁸

Propulsione dei sensi, fantasia in incanto, accostamenti arditi:

<p>Vorrei restare per sempre in un posto solo per ascoltare il suono del tuo parlare, e guardare stupito il lancio, la grazia, il volo impliciti dentro al semplice tuo camminare</p>	<p><i>Vorrei</i>: il testo risponde al filtro interno «verso»: l'amore è propellente verso la gioia. Nell'operatore modale si schiude anche la vaghezza del desiderio, rivolto seduttivamente all'amata, sotto forma di postulato conversazionale. I verbi non specificati (come non specificate sono le nominalizzazioni) e all'infinito rendono con efficacia l'indeterminatezza di un sentimento che vuol trascendere il tempo: <i>per sempre</i>. V, K, e soprattutto A. Del resto, è il testo di una canzone.</p>
<p>e restare in silenzio al suono della tua voce o parlare, parlare, parlare, parlarmi addosso dimenticando il tempo troppo veloce, o nascondere in due sciocchezze che son commosso.</p>	<p>I verbi ancora all'infinito, l'enfasi dell'ossimoro (<i>in silenzio al suono</i>) e l'iterazione (<i>parlare, parlare, parlare</i>) che sfocia nella sinestesia <i>parlarmi (A) addosso (K)</i>, rispondono a un bisogno «via da»: quello di fuggire <i>il tempo troppo</i> (cancellazione) <i>veloce</i>. È la paura di chi ama, e sente la propria <i>timeline</i> minacciata dallo sfrangiarsi del presente</p>
<p>Vorrei cantare il canto delle tue mani, giocare con te un eterno gioco proibito che l'oggi restasse oggi senza domani o domani potesse tendere all'infinito</p>	<p>Il <i>canto (A) delle tue mani (K-V)</i> e il <i>gioco proibito</i> ammiccano all'interlocutore. Ma il tempo incombe: <i>timeline</i> che si vorrebbe catafratta in un <i>eterno</i> presente. E il desiderio si veste del modo più esplicito: congiuntivo ottativo (<i>restasse, potesse</i>).</p>
<p>e lo vorrei perché non sono quando non ci sei e resto solo coi pensieri miei ed io</p>	<p>L'equivalenza complessa, intrecciata alle negazioni, dice molto dello straniamento amoroso. In alternativa: un'allucinata solitudine.</p>

⁸⁸ F.Guccini, *Vorrei*, in *D'amore di morte e di altre sciocchezze*, 1996.

Ma come si confrontano le mappe quando a parlare è l'amore?

Subject: Mi sembra di essere là
Date: 05 Gennaio 1995, 16.01
From: Monique *To:* Norman

Mio caro Norman,
a volte mi sembra di perdere una parte dei tuoi pensieri. Fisicamente, intendo dire. I titoli affascinanti delle tue mail spesso sono troppo lunghi per gli standard informatici troppo restrittivi.
Leggendo le tue lettere sento il calore del sole e la rugosità della terra di California. Scriverti è diventato un'arte limpida, poterti leggere è ancora più piacevole [...]. Devo lavorare e non potrò scriverti più tardi. Ma lo sai che comunque penso sempre a te.
Baci stellari.

Monique

Subject: Re: Mi sembra di essere là
Date: 06 Gennaio 1995, 00.26 (15.26 PST)
From: Norman *To:* Monique

Mia cara Monique,
spesso, leggendo le tue lettere, mi sembra che tu sia qui, nella mia stanza, a parlarmi. Naturalmente non c'è nessuno nella mia stanza a parte un minuscolo portatile [...]. Il peggio è che senza le tue lettere sono perduto. C'è un investimento emotivo che non arrivo a comprendere. Sarei perduto se non avessi questo minuscolo notebook, per nutrirmi delle sue storie, le avventure, gli ideali... e i sentimenti che trasporta. Di tutti gli elementi che compongono la nostra relazione, quello più presente è la certezza del tuo arrivo. Nel frattempo, questa scatoletta grigia è il tuo alter ego da questa parte del pianeta. Per fortuna ho la tua voce da far combaciare con le tue parole. Una voce sensuale, che mi arriva grazie a un piccolo telefono Sony senza filo. [...].
Un bacio notturno.

Norman⁸⁹

I due cyber-innamorati non si sono mai visti.

Ma la loro passione sgorga grazie alle parole. Norman e Monique si scrivono: centinaia di mail saltano da una parte all'altra dell'oceano, si inseguono, ricalcano, guidano:

Monique	Norman
<i>Subject:</i> Mi sembra di essere là	<i>Subject:</i> Re: Mi sembra di essere là
Mio caro Norman	Mia cara Monique
a volte mi sembra	Spesso [...] mi sembra
di perdere una parte dei tuoi pensieri	senza le tue lettere sono perduto sarei perduto
Fisicamente, intendo dire.	questa scatoletta grigia è il tuo alter ego da questa parte del pianeta. Per fortuna ho la tua voce da far combaciare con le tue parole. Una voce sensuale, che mi arriva
I titoli affascinanti delle tue mail spesso sono troppo lunghi per gli standard informatici troppo restrittivi.	<i>Subject:</i> Re: Mi sembra di essere là

⁸⁹ Norman X e Monique Z, *Norman e Monique, La storia segreta di un amore nato nel cibernazio*, Einaudi, Torino, 1996, pp.95-97.

Leggendo le tue lettere	leggendo le tue lettere
sento il calore del sole e la rugosità della terra	mi sembra che tu sia qui, nella mia stanza, a parlarmi per nutrirmi delle sue storie, le avventure, gli ideali... e i sentimenti che trasporta
Scriverti è diventato un'arte limpida, poterti leggere è ancora più piacevole	C'è un investimento emotivo che non arrivo a comprendere.
Ma lo sai che comunque penso sempre a te	è la certezza del tuo arrivo
Baci stellari.	Un bacio notturno.

Monique lancia. Norman accoglie, aggiunge, prova a condurre.

Dall'esame dell'intero epistolario emerge vivo il rapporto tra i due: nella lunghezza delle mail, nella struttura dei testi, nel tono, nello stile. Al limite, come si è visto, del ricalco verbale completo, da copia-incolla.

Anche i predicati sensorialmente specificati si sintonizzano:

Monique:

V: sembra, parte, titoli, affascinanti, lunghi, leggendo, lettere, limpida, leggere, stellari.

A: intendo, dire.

K: restrittivi, pensieri, fisicamente, sento, calore, sole, rugosità, terra, scriverti piacevole, penso, baci

Norman:

V: leggendo, lettere, sembra, lettere, compongono, grigia, parte, piccolo, minuscolo, notturno.

A: parlarmi, voce, parole, voce.

K: nella mia stanza, nella mia stanza, portatile, comprendere, nutrirmi, sentimenti combaciare, sensuale, mi arriva, bacio.

E i sensi si accavallano: i due innamorati hanno a disposizione solo la parola per esplorarsi. E la parola si erotizza, acquista corpo. Il coinvolgimento affettivo fa sì che *minuscolo (portatile)* e *piccolo (telefono)*, siano V e K. E la frase *nella mia stanza*, forse, non ci fa "vedere" la stanza ma soprattutto "percepire" l'*hortus conclusus* del cuore?

Dunque, può accadere che RRR1 e RRR2 si avvicinino al punto da coincidere?

Che le mappe si scrutino, intendano, sovrappongano?

L'amore è un energico trait d'union: cosa nota. Altrettanto lapalissiano è rammaricarci di non poter improntare tutte le nostre relazioni a questo sentimento. Che, tuttavia, non annulla le distanze tra gli interlocutori: ognuno continua a muoversi su coordinate proprie, e il fraintendimento è fatalmente in agguato:

Neanche un minuto di "non amore" Battisti- Mogol

Salgo in auto e parto e guido verso te,
 al telefono mi hai detto: "Sì, d'accordo alle tre!"
 dal timbro della voce non sembravi tu,
 quel tono che mi piace no, non c'era più.
 Ma cosa è accaduto?
 Quando è accaduto?
 No, non è possibile,
 improvvisamente no...
 Il traffico che corre,
 la gente nei caffè,

la mente mia che scorre
e indaga su di te,
le ultime espressioni,
le pause fra di noi,
le minime emozioni
i gesti, gli occhi tuoi...
Neanche un minuto di "non amore"...
questo è il risultato dei pensieri miei.

Eppure qualcosa c'è,
impercettibile per me
ma per te così importante,
lo sento è presente
che grida, e intanto grida
un clackson dietro me,
sto odiando questa strada
che mi separa da te,
neanche un minuto di "non amore"...
ripeto questa frase ossessionato
mentre vedo te:

«Ciao come stai?
dimmi cos'hai
parcheggio dopo.
Dimmi che cos'hai?!... »

«Così hai perso il posto,
hai pianto, e che altro c'è? »
Nient'altro, questo è tutto:
volevi star con me.

Neanche un minuto
di "non amore"...
Scusami se rido
non pensavo a te...

Disturbo di comprensione, errata analisi dei significati, falsa previsione?

Dai predicati sensoriali alle cancellazioni, dall'affastellarsi di domande alle deformazioni, dalle doppie negazioni alle generalizzazioni, il testo racconta **potenza e limiti della parola**.

Li scorgiamo anche nella "ricerca transderivazionale", cioè nello scartabellare frenetico nell'archivio dell'esperienza per dare un senso a ciò che non si comprende (*la mente mia che scorre/e indaga su di te,/le ultime espressioni,/le pause fra di noi,/le minime emozioni/i gesti, gli occhi tuoi./Neanche un minuto di "non amore"... /questo è il risultato dei pensieri miei*).

Li cogliamo nell'incorporazione (*ripeto questa frase ossessionato/mentre vedo te*).

Li percepiamo, infine, nella ristrutturazione, quando l'equivoco si scioglie in lieto fine.

Perché verrà quel giorno: ci vorranno mesi o anni, ma verrà. Selinunte, tutta Selinunte si sveglierà dall'incanto e tutti ricorderemo, tutti ricominceremo a leggere nelle cose i loro nomi [...].

Verrà così, senza preavvisi e clamori, verrà come un fatto naturale, tanto che nessuno si stupirà, e si tornerà a vivere, parlare, leggere come una volta, come se niente fosse stato, e il ricordo di questi anni si carbonizzerà.

Primula staccherà la sua guancia dalla mia e guardandomi mi dirà: «Io ho una spina nel cuore quando sei lontano». E allora piangerò perché questo è l'amore.⁹⁰

Disinnescare il fraintendimento significherà, allora, ammettere che la comunicazione è sì leggersi, ascoltarsi. Ma più spesso anche vedersi, stringersi, respirare insieme. E significherà accettare che i limiti della parola siano gli stessi che, altrimenti declinati, ne sanciscono la forza: emisfero destro e sinistro, struttura superficiale e profonda, realtà comparabili ma distinte:

$R_1 \rightarrow RR_1 \rightarrow RRR_1 \rightarrow \cap \rightarrow RRR_2 \rightarrow RR_2 \rightarrow R_2$

In mezzo: la consapevolezza.

Consapevolezza che cresce quanto più la superficie delle parole cerca la propria struttura profonda.

Consapevolezza che sospinge al rapport e alla cooperazione. *Diventare l'interlocutore, scrivere come vorremmo leggere, risponde alla felice logica win/win⁹¹: io vinco/tu vinci. Vinciamo insieme.*

Consapevolezza, infine, che si permette di scegliere: quando abbandonarsi agli automatismi di competenze acquisite, o quando, invece, concedersi il piacere di accarezzare le parole una a una. In fondo, dipende da noi.

⁹⁰ R. Vecchioni, *Il libraio di Selinunte*, cit., p. 64.

⁹¹ Dal verbo inglese *to win* = *vincere*. J. Richardson, *Introduzione alla PNL*, cit., p. 143 e sgg.