


Magdalena Bartkowiak-Lerch

Università Jagellonica di Cracovia  
Istituto di Filologia Romanza  
magdalena.bartkowiak-lerch@uj.edu.pl

 <http://orcid.org/0000-0003-0215-3388>

SUI REQUISITI DI UNA  
BUONA COMUNICAZIONE  
NEL LIBRO DI KAMILA  
MIŁKOWSKA-SAMUL  
(S)CORTESIA E SOCIAL  
NETWORK. OPPORTUNITÀ  
E RISCHI DEL DIBATTITO  
PUBBLICO SU FACEBOOK

**On the requirements of good communication in the book by Kamila Miłkowska-Samul *(S)cortesia e social network. Opportunità e rischi del dibattito pubblico su Facebook***

ABSTRACT

The article aims to discuss the latest book by Kamila Miłkowska-Samul, entitled *(S)cortesia e social network. Opportunità e rischi del dibattito pubblico su Facebook*, published in 2019. It is the second time that the author takes up the subject of the language of Italian politics, this time in a pragmalinguistic and communicative perspective. The interpretation key to which the analysis of numerous examples of politicians' statements on Facebook was subordinated is the theory of politeness (or impoliteness). The reader will also find an in-depth study of individual theoretical component issues: concerning the language of the Internet, politics, and the already mentioned theory of politeness and related socio-pragmalinguistic issues.

KEYWORDS: politeness, Facebook, the language of politics, network communication, linguistic face.

A distanza di otto anni dalla pubblicazione del libro *La persuasione nella comunicazione politica in Italia e in Polonia* (Miłkowska-Samul 2011) Kamila Miłkowska-Samul riprende il tema della comunicazione nel mondo della politica, questa volta concentrandosi sul suo aspetto più attuale, ovvero sugli scambi comunicativi in rete. Il libro intitolato *(S)cortesia e social network. Opportunità e rischi del dibattito pubblico su Facebook* (Miłkowska-Samul 2019) conta 382 pagine ed è diviso in dieci capitoli, raggruppati a loro volta in tre parti principali precedute da un capitolo introduttivo in cui l'Autrice avvicina il metodo della ricerca e il corpus scelto per l'analisi, motivando anche la scelta del tema e delineando la struttura e l'obiettivo della sua ricerca. La comunicazione in rete sembra aver raggiunto negli ultimi anni un'importanza mai incontrata prima, per

la quantità e l'accessibilità degli scambi possibili in rete. Essendo un canale comunicativo più efficiente degli altri, la rete e, nello specifico, i social network costituiscono una risorsa da sfruttare che non può lasciare i politici indifferenti. A parte l'intento di fornire informazioni sulla propria attività politica, essi se ne servono per fini utilitari: per screditare gli avversari e guadagnarsi la benevolenza dei fruitori dei social media. La lingua si profila come strumento centrale di tali strategie. Miłkowska-Samul intende scoprire la natura della lingua adoperata nel dibattito politico sui social network. Il quadro metodologico dichiarato dall'Autrice stessa è quello pragmalinguistico, di stampo austriaco, ma dato l'oggetto della ricerca, non si poteva fare a meno anche della teoria della faccia di Erving Goffman (Goffman 2006) e dei suoi continuatori, Penelope Brown e Stephen Levinson (Brown, Levinson 1987). Per poter osservare gli effetti pragmatici degli enunciati è stato indispensabile considerarli all'interno del flusso comunicativo intero e applicare il metodo qualitativo di analisi piuttosto che quello quantitativo. Anche la scelta di Facebook come ambiente da indagare è comprensibile data la sua popolarità fra gli internauti: è un medium aperto a tutti gli utenti, che sfrutta il canale verbale della comunicazione in misura più ampia rispetto agli altri media, come YouTube o Instagram, e che permette scambi comunicativi più lunghi in paragone a Twitter. In questo modo si ottiene a disposizione un materiale di ricerca abbastanza ampio e variegato, anche se esso in seguito viene limitato, nel caso del libro trattato qui, ai profili dei politici (30 profili più popolari). Il materiale sottoposto all'analisi proviene dall'arco temporale racchiuso tra gli anni 2014 e 2018.

Nella prima parte del libro l'Autrice considera, in due rispettivi capitoli, questioni come la lingua nella rete e la (s)cortesia dal punto di vista delle norme della comunicazione. Ciascuno dei temi è stato presentato nella sua complessità e senza dimenticare la prospettiva diacronica. Troviamo qui un panorama dello sviluppo degli studi sul linguaggio nella rete e dei cambiamenti della lingua stessa, per tracciare infine le proprietà comunicative di Facebook (cap. 1.2.). Cercando la risposta alla domanda se si possa definire il linguaggio della rete come una varietà, Miłkowska-Samul rapporta, con rigore scientifico, diverse opinioni degli studiosi, anche di quelli che negano tale possibilità (Miłkowska-Samul 2019: 46), propendendo comunque per definire (con Cerruti e Onesti) la lingua nella rete come "modalità d'uso" piuttosto che varietà (Miłkowska-Samul 2019: 60–61). La riflessione sul posto occupato dal linguaggio della rete sulle assi della variabilità linguistica di Berruto porta nella zona vicina al neostandard realizzato nella versione scritta, ma con molti tratti del parlato, mimetizzati non solo dai mezzi strettamente linguistici, ma anche da quelli paralinguistici o iconici (come gli emoticon). Il tratto più saliente della comunicazione in rete è comunque la sua trasversalità che abbraccia e interseca tutti gli assi della variazione linguistica (Miłkowska-Samul 2019: 58).

Nel capitolo dedicato al concetto della (s)cortesia, si prende in considerazione il fattore temporale e sociale del cambiamento delle norme comportamentali, le quali concernono la comunicazione intesa non solo nelle sue manifestazioni verbali, ma anche para- e non verbali. A questi ultimi due aspetti è dedicato un paragrafo sui galatei, discussi in chiave diacronica, a partire dal celebre galateo di Della Casa del 1558. L'elenco non è esauriente, ma non è questo l'intento dell'Autrice, la quale punta invece sul delineamento più generale dei cambiamenti osservabili nei galatei in linea con i cambiamenti sociali, mostrando come i codici comportamentali mutano col tempo. Per quanto riguarda il lato

comunicativo verbale, l'Autrice riporta la nozione della cortesia alla norma linguistica e sociolinguistica, la cui (mancata) osservanza informa gli interlocutori dell'atteggiamento reciproco. Come nel caso delle altre questioni metodologiche, un ampio spazio è stato dedicato alla rassegna degli approcci scientifici, da quello pragmalinguistico di Lakoff, Levinson e Leech attraverso le correnti critiche che prendono spunto dalle prospettive diverse dal modello occidentale, fino alle impostazioni postmoderne (che considerano la (s)cortesia nell'insieme dell'atto discorsivo e all'interno dello specifico contesto sociale), sociopragmatiche e interazionali (che ritornano alla ricerca di un contesto di riferimento più ampio e generale).

La seconda e la terza parte del libro sono dedicate alla comunicazione di argomento politico. Mentre la seconda mostra le potenzialità di tale comunicazione, la terza ne mette in evidenza i pericoli. In altre parole, la seconda parte verte sulla cortesia e la terza sulla scortesia. All'inizio di ciascuna delle parti analitiche l'Autrice riflette sulle caratteristiche dell'ambiente digitale in termini delle opportunità o rischi che si delineano nel dibattito pubblico. Per quanto riguarda gli aspetti positivi, la prima cosa che salta agli occhi è un accesso a tale dibattito mai riscontrato in precedenza: vi possono partecipare non solo i rappresentanti eletti nel processo democratico, ma gli elettori stessi, in modo praticamente illimitato. Anche la struttura della comunicazione ha subito modifiche rispetto alle modalità precedenti presenti nei mass-media: dagli enunciati uno-a-molti è diventata quello che è definito come polilogo digitale: la direzione e il numero dei destinatari varia e spesso è addirittura imprevedibile. Tale estensione è compatibile con lo sviluppo della cosiddetta democrazia deliberativa, la quale si basa su una vasta discussione pubblica. Miłkowska-Samul mostra nei particolari come è cambiato il dibattito politico con i nuovi media a disposizione. Esplicitando le peculiarità dell'architettura di Facebook dimostra che le opportunità offerte da questo mezzo al dibattito democratico non vengono pienamente realizzate dai politici i quali tendono, nella maggioranza dei casi, a trattarlo comunque come strumento di promozione (e sfruttando a questo scopo la funzione fatica dei messaggi pubblicati) e non di dialogo con gli elettori. Come uno degli aspetti negativi della nuova modalità comunicativa, dovuti al parziale anonimato degli interattanti, viene elencata la perdita della struttura sociale tradizionale nei termini della distanza e vicinanza, il che comporta la scomparsa del rispetto reciproco, ma anche dell'autocontrollo, decenza e pudore (con la pubblicazione di contenuti intimi nei siti ufficiali dei politici), mantenuta sempre fino ad un certo limite negli scambi tradizionali, almeno allo scopo di preservare la faccia sociale positiva del parlante. L'Autrice svela in modo abile che i fenomeni descritti sopra sono comunque meditati al fine di creare un'immagine convincente del politico e di conquistare il consenso del pubblico, dal momento che i profili dei politici sono ufficiali e non privati. Accanto a un polilogo illusorio, perché semanticamente vuoto (Miłkowska-Samul 2019: 251), vengono presentati altri pericoli ad un dibattito proficuo, ossia le *fake news* che proliferano nel mondo digitale, la presenza di falsi profili e *bot* (software che agiscono in sostituzione e nello stesso modo degli utenti reali), i *troll* (gli utenti veri che agiscono con lo scopo di nuocere, compromettere la comunicazione), le camere dell'eco, ovvero il moltiplicarsi dello stesso contenuto all'interno di un gruppo di conoscenti e le bolle di filtraggio, ovvero la selezione dei contenuti raccomandati all'utente in base agli algoritmi che analizzano la sua attività precedente. Tutti questi fenomeni vengono trattati come manifestazioni

(volontarie o meno) della scortesia in quanto infrangono il principio di cooperazione griceano. Questi meccanismi, in particolare gli ultimi due, legati alla questione dell'intelligenza artificiale, vengono sollevati oggi come pericolosi per il dibattito pubblico portando alla polarizzazione e radicalizzazione delle società (Orlowski 2020).

I capitoli che chiudono la seconda e la terza parte del libro, rispettivamente con i numeri 6 (per la seconda parte) e 9 e 10 (per la terza parte), elencano le strategie (s)cortesi nella comunicazione politica italiana su Facebook. L'analisi costituisce il contributo più ampio e prezioso al discorso intrapreso, ed è strutturata in modo chiaro e sistematico. Nell'analisi degli scambi comunicativi si segue un approccio integrativo (Miłkowska-Samul 2019: 137) che unisce vari elementi delle metodologie descritte nella parte teorica sotto un segno comune dell'efficienza pragmatica, rimanendo allo stesso tempo fedele alla premessa di studiare gli scambi nel loro flusso comunicativo e non come eventi linguistici isolati dal contesto. Dall'analisi di ambedue i lati del fenomeno: della cortesia e della scortesia, risulta chiaramente che mentre gli atti cortesi favoriscono una buona comunicazione, spesso riconducendola sulla strada giusta, gli altri sono propri di una comunicazione illusoria, senza uno scambio vero di idee e senza intesa fra gli interattanti. Nell'ultimo capitolo (10) sono stati considerati gli elementi para- e non verbali: nel caso di Facebook essi sono identificabili con le emoticon, gli emoji e le GIF, essendo difatti sostituiti delle espressioni della faccia, dei gesti e della prossemica nella comunicazione diretta. L'uso di tali elementi è interpretabile nel contesto dello scambio comunicativo e spesso eccede le norme tradizionali.

A titolo di conclusione bisogna osservare che nella discussione di ogni singolo tema all'interno del libro Miłkowska-Samul riporta sempre un quadro aggiornato degli studi scientifici internazionali accanto a quelli italiani, divisione fondata dal fatto che l'oggetto dello studio concerne comunque il materiale linguistico italiano. La prospettiva adottata dall'Autrice si distingue sul panorama delle opere che trattano il tema del linguaggio politico giacché espone innanzi tutto il fenomeno comunicativo di (s)cortesia in rete, illustrato sull'esempio del linguaggio politico, mentre i lettori sono abituati alle analisi del linguaggio di un politico concreto o di un partito o movimento (cfr. ad esempio Benedetti 2002, 2004, 2017). Il libro di Kamila Miłkowska-Samul insegna le strategie di una buona conversazione e sensibilizza sui trucchi e sulle trappole della comunicazione in rete.

## BIBLIOGRAFIA

- BENEDETTI Amedeo, 2002, *Il linguaggio delle nuove Brigate Rosse. Frasari, scelte stilistiche e analisi comparativa delle rivendicazioni dei delitti D'Antona e Biagi*, Bologna: Erga.
- BENEDETTI Amedeo, 2004, *Il linguaggio e la retorica della nuova politica italiana: Silvio Berlusconi e Forza Italia – Amedeo Benedetti*, Bologna: Erga.
- BENEDETTI Amedeo, 2017, *Il linguaggio di Henry Kissinger – Amedeo Benedetti*, Bologna: Erga.
- BROWN Penelope, LEVINSON Stephen C., 1987, *Politeness: Some Universals in Language Usage*, Cambridge: Cambridge University Press.
- GOFFMAN Erving, 2006, *Rytuał interakcyjny*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- MILKOWSKA-SAMUL Kamila, 2011, *La persuasione nella comunicazione politica in Italia e in Polonia*, Warszawa: Lingo.

---

MILKOWSKA-SAMUL Kamila, 2019, *(S)cortesia e social network. Opportunità e rischi del dibattito pubblico su Facebook*, Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu SWPS.

ORLOWSKI Jeff, 2020, *The Social Dilemma*, USA: Exposure Labs, Argent Pictures.