

Comunicazione non verbale e nuove tecnologie informatiche

VALERIA CAPUTO

Il progresso degli strumenti di comunicazione e le nuove tecnologie informatiche stanno gradualmente ma rapidamente trasformando la comunicazione umana, che ormai è quasi completamente meccanizzata, resa artificiale. La comunicazione oggi si è trasformata in industria, i rapporti tra l'uomo ed il suo ambiente sono letteralmente modificati (G. Miller, 1972), i nostri pensieri più profondi rischiano di perdersi nei complicati meandri elettronici, le nostre emozioni più recondite rischiano di restare intrappolate nelle reti telematiche e multimediali di cui disponiamo quotidianamente e ad ampio raggio. La grande facilità di comunicare in modo immediato ed anche ad enormi distanze se da un lato ha portato notevoli benefici nel campo dell'informazione, permettendone la trasmissione da un capo all'altro del pianeta, dall'altro ha nel tempo impoverito, destrutturato la comunicazione faccia a faccia.

Secondo Argyle (1988) il rapporto diretto con l'interlocutore, il calore trasmesso nella conversazione, le pause, gli sguardi, i gesti e tutti gli altri infiniti elementi paralinguistici che intervengono nella comunicazione sono parte integrante dell'interazione sociale, dal momento che spesso molti segnali non verbali trasmettono ed indicano emozioni e stati d'animo in maniera più semplice e immediata della parola.

Difatti la comunicazione verbale rappresenta solo uno, seppure il più potente, dei sistemi di comunicazione, l'attributo universalmente riconosciuto all'uomo, il mezzo più incisivo di comunicare, dunque un'attività tipicamente sociale. Il linguaggio verbale rappresenta lo strumento attraverso il quale sono trasmessi i modelli di vita, le norme e i valori di una società.

Tuttavia accanto al ruolo di primissimo piano svolto dal linguaggio vi sono delle componenti ausiliari extra-linguistiche che intervengono nella comunicazione e che integrano e completano il significato di alcuni messaggi verbali, che risulterebbero altrimenti incoerenti e confusi (RICCI BITTI, 1983). L'uomo non comunica solo ed esclusivamente attraverso il linguaggio ma sfrutta molteplici altri modi di trasmettere i propri segnali e le proprie emozioni; dunque non solo la parola ma anche il segno sia esso un'icona, un simbolo, un argomento che l'uomo usa nella quotidianità è comunicazione e, come sostiene Peirce (1839-1914), tutto

il pensiero è anche segno e l'essere umano cerca in tutti i modi di materializzare e poi inviare i propri segni all'altro. Ecco perché lo studio dell'universo non verbale della comunicazione risplende più che mai in tutta la sua importanza oggi che i media sembrano assorbire ogni spazio dedicato al dialogo, al rapporto diretto, sostituendolo con le pseudo potenti tecnologie che comunicano elettronicamente, passivamente.

Notevoli sono gli studi compiuti in quest'ambito soprattutto in un'era come la nostra in cui il rapporto interpersonale è spesso usurpato dalla tecnologia, relegato nel virtualismo mediatico. Profonde sono le difficoltà nello stabilire rapporti strettamente umani in una società progressivamente tecnicizzata, computerizzata, una società in cui le parole, ma anche e soprattutto i gesti, gli sguardi, la postura, i silenzi e tutte le altre componenti ausiliarie che si celano nel vastissimo bagaglio delle abilità paralinguistiche sono stati completamente tradotti in linguaggio scritto digitale. Il rapporto con l'ambiente può avvenire in molteplici modi, l'uomo può dimostrare ed esternare le proprie idee sia in forma linguistico-verbale attraverso i discorsi, l'articolazione delle parole, sia con l'uso di messaggi e segnali non verbali che raggiungono l'interlocutore in modo spesso molto più incisivo.

Esiste una musicalità del discorso, che solo nel rapporto faccia a faccia può manifestarsi in tutta la sua interezza. È il comportamento non verbale che fornisce informazioni più precise quando non sia utilizzabile la parola.

Il rapporto interpersonale è un universo comportamentale dalle mille sfaccettature, un prisma dalle molteplici facce, un contenitore di emozioni e stati d'animo che rischia oggi di essere turbato dalla rivoluzione tecnologica dilagante.

La comunicazione dei segnali non verbali, che Goffman (1971) definisce espressione per sottolinearne l'aspetto spesso involontario e incosciente è spesso realizzata dalla semplice presenza fisica di una persona.

Il tono di voce, l'espressione del volto e tutti quei correlati gestuali e paralinguistici che l'individuo esprime durante il dialogo non sono casuali ma spesso intimamente legati ai suoi stati emotivi più profondi.

Nella comunicazione mediatica i gesti, le reazioni, i sorrisi sono cancellati (John Green, 1998), chiunque abbia parlato al telefono con la persona amata ha spesso provato quel fastidioso senso di impotenza e incapacità di manifestare a pieno il proprio io.

Pertanto, se da un lato la tecnologia avvicina distanze prima inimmaginabili, d'altro canto spesso impoverisce, semplifica l'intensità dei rapporti umani diretti.

Viviamo nell'era della subitanità, dell'immediatezza, ma anche della esasperata semplificazione dei principi dialogici e dei valori imprescindibili dei rapporti umani.

Il carattere super tecnologico della comunicazione sta oggi invadendo ogni settore della vita quotidiana, il lavoro, gli affari, lo studio, il divertimento e se ciò da un lato permette notevoli sviluppi, vedasi ad esempio l'Università, in cui la

posta elettronica (e-mail) ha rappresentato e rappresenta a tutt'oggi un efficace e potente mezzo per collaborare scientificamente, promuovendo i valori dell'intercultura e della globalizzazione, d'altro canto ha creato non poche illusioni e smarrimenti soprattutto quando le grandi potenzialità tecnologiche si insinuano con forza nei rapporti interpersonali.

Il linguaggio rappresenta il più prezioso veicolo di trasmissione delle idee, il mezzo più efficace per comunicare, tuttavia non è il solo modo per esprimere e manifestare emozioni e segnali.

Tutta la nostra produzione linguistica è sorretta da gesti, espressioni facciali, vocalizzazioni e da altri elementi paralinguistici strettamente connessi e dipendenti tra loro.

Se per moltissimi anni l'attenzione di studiosi e ricercatori è stata rivolta in particolare allo studio del linguaggio come esclusivo modo di comunicare, come unico mezzo di interazione, solo recentemente importanti studi sono stati condotti per analizzare e meglio comprendere il comportamento non verbale, ovvero quel substrato meta verbale che sorregge e arricchisce il processo comunicativo in tutta la sua interezza.

Il linguaggio del corpo si manifesta nella sua complessità, attraverso una serie di canali che esprimono, in differenti modi, le emozioni e gli stati d'animo in maniera più incisiva delle parole.

La Comunicazione non verbale integra, completa e talvolta sostituisce il linguaggio, dal momento che non sempre il linguaggio riesce ad esprimere esaurientemente l'insieme dei significati e degli atteggiamenti dell'uomo, che si celano nei movimenti corporei.

La comunicazione non verbale si manifesta ogni volta che una persona influenza un'altra attraverso lo sguardo, il tono della voce, i cenni del capo o delle mani e produce numerosi altri segnali corporei che possono essere intenzionali o del tutto spontanei; nel primo caso si può parlare di comunicazione non verbale nel secondo più propriamente di espressione non verbale di emozioni.

Per quanto concerne l'origine dei segnali non verbali, innanzitutto è bene chiedersi se essi siano in realtà innati e determinati geneticamente oppure appresi a partire dall'esperienza sociale.

Le ricerche condotte in questo campo hanno rilevato una notevole analogia tra l'uomo e i primati superiori, con la differenza sostanziale che, mentre in questi ultimi il comportamento comunicativo è per lo più innato nell'uomo la conversazione è principalmente rivolta all'esterno, alla gente, alle cose e si arricchisce di nuovi e complessi elementi non verbali. Non solamente negli animali non esiste trasmissione culturale a livello linguistico (in quanto gli strumenti di comunicazione vocale sono specie-specifici ed invarianti) ma neppure si osserva una mo-

dulazione individuale delle caratteristiche della gestualità e della mimica che accompagnano la comunicazione vocale.

Molteplici sono le funzioni svolte dalla comunicazione corporea: esprimere emozioni, rivelare atteggiamenti interpersonali, sostenere il discorso.

Di certo, una funzione di primissimo piano è proprio quella di manifestare ed esprimere emozioni.

L'emozione è una delle esperienze più dense di significato che un uomo possa fare, è un costrutto psicologico che lo accompagna lungo tutta la sua esistenza.

Le emozioni sono trasmesse dall'uomo in ogni minima circostanza della vita quotidiana, si manifestano sotto forma di gesti simbolici in alternanza e spesso in sostituzione alle parole.

La reazione emotiva svolge un ruolo importante di segnalazione, determinante ai fini dell'apprendimento, un ruolo di intermediazione tra gli eventi ambientali e le risposte comportamentali dell'individuo in specifiche situazioni (Sherer, 1981). Ora, mentre le emozioni negative segnalano disagio e insofferenza e di conseguenza degenerano in reazioni di evitamento, le emozioni positive segnalano successo e ricompensa. Per ciò che concerne l'origine delle emozioni, la maggior parte dei ricercatori oscilla tra innatismo e ambientalismo.

Charles Darwin (1872) sostiene che l'espressione delle principali emozioni è innata e che solo nel tempo, gradualmente e marginalmente, subisce delle modifiche in relazione all'adattamento individuale all'ambiente circostante.

Altri studiosi (Birdwistell, 1970; Klineberg, 1988) sostengono, di contro, la tesi del carattere fondamentale appreso dalle principali manifestazioni emotive. P. Ekman (1972;1977;1982) ha svolto numerose e decisive ricerche sul campo allo scopo di chiarire l'origine dell'espressione delle principali emozioni.

Egli è giunto al superamento della tradizionale dicotomia tra le due sopradette posizioni, elaborando una teoria definita "NEURO-CULTURALE", che considera fondamentali e interagenti entrambi i fattori, e quello dell'innatismo e quello dell'ambientalismo.

L'origine dell'espressione delle principali emozioni è dovuta in primo luogo a determinati programmi neurofisiologici innati che ne causano l'universalità.

Ora gli elementi universali, secondo Ekman (1982), sono riconoscibili nel FACIAL AFFECT PROGRAM, programma facciale delle emozioni, in virtù del quale ogni emozione attiva un determinato muscolo facciale.

Di contro gli elementi che risultano appresi possono subire l'influenza e dell'ambiente circostante e della cultura di appartenenza. Uno dei canali più informativi, per quanto attiene l'espressione delle emozioni, è il volto. Molteplici sono le espressioni facciali che un individuo può assumere nelle differenti situazioni.

I diversi ricercatori impegnati nell'ambito della comunicazione mimica delle emozioni concordano nel ritenere importanti le seguenti sei emozioni fondamentali:

FELICITÀ, SORPRESA, PAURA,
TRISTEZZA, COLLERA, DISGUSTO/DISPREGIO.

Esistono poi altre espressioni facciali che non possono però riferirsi propriamente ad emozioni:

INTERESSE;

VERGOGNA (Izard, 1977);

DOLORE (il dolore può provocare una combinazione di espressioni negative, come paura e tristezza);

TRASALIMENTO (Ekman, 1985).

Un lavoro complesso e sistematico è stato ampiamente sviluppato da Ekman, Friesen e Tomkins (1971) attraverso l'elaborazione di un sofisticato sistema di descrizione analitica e quantitativa delle principali espressioni facciali, FAST (FACIAL AFFECT SCORING TECHNIQUE).

Con il FAST è possibile individuare l'azione del sistema nervoso e analizzare nel contempo i vari muscoli responsabili, ad esempio del sorriso.

Uno di questi è il muscolo zigomatico, il quale con la sua contrazione produce una curva verso l'alto dei margini esterni della bocca. Il muscolo zigomatico è controllato dal nervo facciale.

Il nucleo del nervo facciale può essere poi attivato in due modi.

L'ipotalamo e il sistema limbico nella zona inferiore del cervello, sono all'origine delle espressioni spontanee. Agiscono sul nervo facciale, il quale a sua volta agisce sui muscoli del volto, producendo diverse espressioni. I centri superiori, presenti nella corteccia cerebrale, sono invece all'origine delle espressioni intenzionali.

Attraverso ripetute ricerche è stato dimostrato che le espressioni spontanee sono più chiare ed evidenti sulla parte sinistra del volto, mentre le espressioni intenzionali sono molto più espressive sulla parte destra, soprattutto per ciò che concerne il sorriso (Ekman, Hager, Friesen, 1981).

Dunque è degno di nota il fatto che la manifestazione delle emozioni è una delle funzioni più importanti della comunicazione non verbale e, se l'espressione del volto trasmette più informazioni sul tipo di emozione, la postura, i gesti e gli altri numerosi movimenti corporei danno informazioni più dettagliate sull'intensità dell'emozione.

Un'altra funzione di particolare importanza svolta dalla comunicazione corporea è quella di esternare atteggiamenti interpersonali, in maniera spesso molto più incisiva ed immediata delle parole. A tal proposito, Ekman e Friesen (1968) definiscono la COMUNICAZIONE NON VERBALE linguaggio di relazione, utilizzato come strumento di segnalazione delle valutazioni, dei giudizi nei rapporti interpersonali. Ad esempio, si sorride spontaneamente ad un individuo quando si prova simpatia, di contro il sorriso è assente, la voce è alta come tonalità e come volume quando si vuole stabilire un rapporto di dominanza.

Di norma i segnali non verbali che esprimono amicizia, simpatia, benevolenza sono espressi con maggiore spontaneità ed immediatezza, contrariamente a tutti quei segnali che manifestano ostilità e antipatia, che risultano invece essere maggiormente controllati o mascherati.

Anche per questa ragione lo studio della comunicazione non verbale è assai complesso, soprattutto per la straordinaria implicazione sussistente tra i diversi modelli comunicativi, ovvero tra linguaggio e comunicazione corporea. Studiosi e ricercatori del settore condividono largamente la tesi della stretta connessione e interdipendenza esistente tra messaggi verbali e messaggi non verbali.

È pertanto indispensabile, al fine di cogliere la portata metodologica e contenutistica della comunicazione, considerarne il contenuto strettamente verbale e le sfumature paralinguistico-emozionali, come un sistema strettamente integrato dal momento che tutto il panorama umano e sociale appare oggi costruito sulla comunicazione.

Una rete infinitamente complessa di messaggi che si sovrappongono, si intersecano, si influenzano a vicenda.

Uno degli assiomi della comunicazione di Paul Watzlawich sostiene che non è possibile non comunicare e che non esiste un comportamento che non sia comunicativo. Chiunque si trovi in un contesto sociale particolare e a contatto con gli altri rappresenta necessariamente la sorgente di un flusso comunicativo. Tutti gli individui, in quanto inseriti in una comunità linguistica e sociale, hanno la possibilità di interagire e di scambiarsi informazioni. Il solo fatto di condividere un luogo, un oggetto, un pensiero, richiede lo scambio di segnali, che può realizzarsi attraverso il linguaggio verbale e anche e soprattutto attraverso il comportamento non verbale, e oggi più che mai attraverso la mediazione di artefatti e di intermediazioni elettroniche.

Comunicare elettronicamente in modo indiretto, trasmettere le proprie peculiarità interiori attraverso strumenti multimediali, sta gradualmente trasformando il processo dialogico diretto, il faccia a faccia con l'interlocutore in un flusso di parole nude convogliate nei sofisticati mezzi tecnologici.

Lo scambio senza incontro diretto, semplifica, impermea, riduce la dinamicità globale del rapporto comunicativo. Nell'interazione uomo-computer-uomo, l'uso del linguaggio artificiale, riduce non poco la dimensione sociale e multiforme della comunicazione ad una sequela di domande e risposte rigidamente prescritte dal programma.

Anche nel ristretto ambito dell'utilizzo di linguaggi naturali, che avviene nei sistemi interattivi più recenti e sofisticati, le forme proprie della comunicazione interpersonale, sono ben al di là delle reali possibilità dei sistemi informatici.

Difatti la dimensione sociale del rapporto comunicativo non è una sequenza di regole fisse e costanti, ma si nutre di notevoli scambi ed influenzamenti, con un continuo spazio di mediazione e libertà interattiva, che coinvolgono direttamente

gli interlocutori. Lo scopo della comunicazione del resto è quello di cooperare con l'altro adattando uno stile di dialogo perfettamente conforme ai partecipanti.

Attraverso la comunicazione diretta è possibile gestire e condurre a buon fine le differenze cognitive e motivazionali dei soggetti all'interno di una cornice interattivo-sociale condivisa. I soggetti trovandosi ad interagire direttamente hanno la possibilità di intendersi a vicenda ed eventualmente superare quelle discrepanze connesse al dialogo.

Ora, è evidente la profonda diversità esistente tra l'uomo e la macchina, consistente fenomenologicamente ed in primo luogo nella diversità del linguaggio utilizzato, oltreché nella diversa mole concettuale di cui entrambi dispongono. Gli artefatti informatici non possono ovviamente essere definiti dei soggetti ma semplicemente dei supporti o delle "protesi" per estendere il raggio delle funzioni comunicative. Ora come si svolge la comunicazione mediata dal computer (C.M.C), per ciò che attiene la persuasione, la motivazione, la variazione degli atteggiamenti?

Studi recenti in quest'ambito hanno sottolineato una sostanziale riduzione di consapevolezza dell'interlocutore e in specifico, nelle discussioni di gruppo mediate da meccanismi informatici, è stato evidenziato un atteggiamento di maggiore disinibizione e disinvoltura a confronto delle relazioni interpersonali dirette.

Da ciò si evince una marcata modificazione delle proprie abilità comunicative, oltre ad una relativa perdita del senso di sé, che provocherebbe vissuti di blanda depersonalizzazione. Ora, se nell'ambiente informatico le persone coinvolte in una comunicazione mediata subiscono una progressiva perdita del senso del proprio ruolo e delle proprie competenze comunicative, è indubbia la responsabilità degli artefatti informatici sul destino della comunicazione nei suoi risvolti umani e sociali.

Il potere e la proliferazione dei media stanno invadendo ogni piccolo spazio della vita quotidiana, il crescente collegamento in rete delle comunità mondiali, ha in sé implicazioni profonde per il potenziale comunicativo di ognuno; la nuova realtà multimediale rischia di rivoluzionare il modo di interagire con l'altro.

Similmente, Internet (la cosiddetta "rete delle reti"), il *cyber spazio*, l'interattività, stanno suscitando sempre maggiori consensi, tutto ciò che è nella rete viene considerato autentico e valido in quanto "consacrato" dalla sua collocazione, non importa la qualità, conta solo la quantità, la velocità e la reperibilità.

In tale contesto tutti comunicano a tutti il nulla (o quantomeno una comunicazione svuotata ed ininfluyente), con una quasi cieca esaltazione dogmatica di un universo virtuale a portata di mano.

La fruizione semplice ed accessibile dei nuovi media elettronici, la volontà di calarsi in una pseudo realtà, quale quella offerta dai sempre più sofisticati artefatti tecnologici, rischia di isterilire l'autenticità della comunicazione umana, con tutti quei correlati paralinguistici, emozionali e connotativi che concorrono a comple-

tarne l'universo multiforme.

Galimberti (1995) mette in rilievo soprattutto il rischio che l'uomo perda la possibilità di avere esperienza diretta della realtà circostante e si nasconda in una solitudine da eremita, limitandosi a cogliere passivamente le varie immagini del mondo che gli giungono attraverso lo schermo del computer.

I nuovi orizzonti che questi strumenti informatici aprono nell'universo della comunicazione rischiano di demolire tutte le forme di convivenza tradizionale, con ripercussioni gravissime sul panorama della comunicazione diretta.

La nostra è l'era informazionale dopo quella agricola e quella industriale in cui il mezzo, prescindendo dallo scopo, ci istituisce come spettatori e non come attori di una realtà praticamente vissuta.

Informare non è comunicare e sebbene siano innegabili i progressi e i benefici realizzati dalle moderne tecnologie della comunicazione in vari ambiti sociali è d'altro canto innegabile il rischio di trasformare la realtà comunicativa nella sua autenticità e ricchezza espressiva in un orizzonte artificiale e automatizzato.

La fruizione comune di Internet, nello specifico, non rappresenta nel contempo un'effettiva esperienza in comune, dal momento che lo scambio di informazioni e messaggi attraverso le numerose reti telematiche a disposizione, hanno per lo più un andamento solipsistico (Galimberti, 1995) in cui ciascun utente si ritrova a comunicare con il suo computer dal quale giungono infinite immagini dall'altra parte del mondo.

Secondo l'analisi galimbertiana dell'interazione umana, l'uomo è oggi paragonato ad un *eremita di massa* (l'autore ha utilizzato una figura retorica per focalizzare l'attenzione sull'aspetto solitario dell'uomo tecnologico e sull'aspetto di massificazione della dinamica comunicativa), sottolineando come i nuovi mezzi di comunicazione digitale finiscano per omogeneizzare e collettivizzare il comportamento umano, il tutto in uno sfondo di solitudine e passività.

In quest'ottica la comunicazione umana, la volontà di rapportarsi con gli altri, l'esigenza di fare esperienze dirette di vita comune, si riduce ad una pura e semplice babele multimediale in cui l'uomo da animale sociale diviene una casa priva di porte e finestre, assistendo, passivo, ad un mondo a domicilio.

Bibliografia

1. ANGELA P., *La macchina per pensare, alla scoperta del cervello*, Garzanti, Milano, 1983.
2. ANOLLI L., CICERI R., *La voce delle emozioni, verso una semiosi della comunicazione vocale non – verbale delle emozioni*, Psicologia, Franco Angeli, 1992.
3. ARGYLE M., *Bodily communication, methuen*, London, 1988 (Trad. it. "Il corpo e il suo linguaggio", Zanichelli, Bologna, 1992).

Comunicazione non verbale e nuove tecnologie informatiche

4. ARGYLE M., *The psychology of interpersonal behaviour*, Penguin HARMONDSWORTH (Trad. it. " Il comportamento sociale", Il Mulino, Bologna, 1974).
5. ATTILI G., RICCI BITTI P.E , *I gesti e i segni*, Bulzoni, Roma, 1983.
6. ATTILI GRAZIA , RICCI BITTI P.E, seconda edizione, *Comunicare senza parole, la comunicazione non verbale nel bambino e nell'interazione tra adulti*, Bulzoni Editore, 1984.
7. AVERILL J.R., *Anger and aggression: An essay on emotion*, Springer – verlag, New York, 1962.
8. BERRETTI A., ZAMBARDINO, *Internet, avviso ai naviganti*, Donzelli, 1995.
9. BIRDWHISTELL R. L., *Kinesics and context: Essay on body motion communication*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, 1970.
10. BIRKENBIHL V., *Segnali del corpo*. (Trad. it. Franco Angeli, Milano, 1997).
11. BULL P., *Body movement and interpersonal communication* , Wiley, New York, 1983.
12. CONTARELLO A., *Differenze ed uniformità nel comportamento e nella comunicazione non verbale*, Patron, Bologna, - Padova, 1980.
13. D'URSO V., TRENTIN R., *Psicologia delle emozioni*, Il Mulino, Bologna, 1980.
14. DARWIN C., *The expression of emotion in man and animals*, Murray, London, 1872 (Trad.it., "L'espressione delle emozioni nell'uomo e negli animali", UTET, Torino, 1874).
15. DUFFY E., <<Activation>>, in N.S. Greenfield, R.A. Sternbach , *Handbook of psychophysiology*, holt, New York, 1972.
16. ECO U., *Trattato di semiotica generale*, Milano, Bompiani, 1975.
17. ECO U., VOLLI U., *Introduzione*, in T.A. Sebeok (a cura di), *Paralinguistica e cinesica*, Milano, Bompiani, 1970.
18. EKMAN P., FRIESEN W.V., *Manual for the facial action coding system*, consulting psycholgistes Press, Palo alto, 1978.
19. FERRARO A. MONTAGANO G. *La scena immateriale, linguaggi elettronici e mondi virtuali* , Costa e Nolan, 1994.
20. FLICHY P., *L'innovation technique*, 1995. (Ed. it. L'innovazione tecnologica, Feltrinelli, Milano, 1996).
21. FRIJDA N.H., *Emotion cogniture structure, and action tendency*, *Cognition and emotion*, 1, 1987.
22. FRIJDA N.H., *The emotions*, Cambridge University Press, Cambridge (Trad.it EMOZIONI, Il Mulino, Bologna, 1990).
23. GALIMBERTI C., *Analisi delle conversazioni e studio dell'interazione psico-sociale*, in C. Galimberti (a cura di), *La conversazione*, Guerini, Milano, 1992.
24. GALLIMBERTI U., in "La Repubblica", 21 luglio 1995.
25. GOFFMAN E., *The presentation of self in every day life*, New York Doubleday (Trad. It. "La vita quotidiana come rappresentazione", Bologna, Il Mulino, 1969).
26. GREEN J., *La nuova frontiera delle comunicazioni*, Scientific America Focus, Prefazione di Paul A. Gilster, (Trad. di Domenico Gallo, Mondadori, Milano, 1998. Titolo originale: *The New Age of Communications*, Henry, holt and Company, inc., New York, 1997.