

SI PREGA DI NON DISTURBARE

Lei. (*Legge.*) «Prière de ne pas déranger. Please do not disturb. Bitte nicht stören. Si prega di non disturbare. Por favor, no molestar. Não incomodar.»

Lei. Ho capito, ho capito. Vuoi essere lasciato tranquillo. Vado a prendere un caffè.

Lei. No, non dicevo a te. Sto leggendo il testo di uno di quei cartoncini che possiamo appendere alla maniglia all'esterno della nostra camera per avere un momento di tranquillità domattina. Io dormirei volentieri fin tardi.

Lei. Vedo che ci sono anche delle scritte in russo, in cinese, e in coreano.

Lei. Sì, ma quelle non so come pronunciarle. Comunque sono molto colpito dalla sensibilità multiculturale di questo albergo.

Lei. In che senso?

Lei. Be', è chiaro. Evidentemente hanno del personale che viene da tutte le parti del mondo, è ragionevole pensare che non tutti gli addetti alle pulizie conoscano l'italiano, ed è per questo che la direzione ha scritto il messaggio in nove lingue, aumentando la probabilità che venga capito da chi lo deve leggere.

Lei. Non fa una piega. Ma ovviamente non è così che funziona. Non è che ci si aspetta che una persona di servizio inglese, che non conosca l'italiano, venga facilitata da questo cartellino «multiculturale», come lo chiami tu. Il cartellino parla al cliente dell'albergo, cioè a noi, e ci dice

a che cosa serve: ad appenderlo fuori dalla porta per non essere disturbati.

Lui. Non ti seguo. Vuoi dire che il cartellino non serve alla comunicazione tra un cliente e un addetto del personale?

Lei. Non volevo dire questo.

Lui. Ma è quello che hai detto: «Il cartellino parla al cliente dell'albergo...»

Lei. Hai ragione. Ma penso che il cartellino serva comunque a comunicare. L'addetto del personale conosce il significato convenzionale di un cartellino appeso fuori dalla porta, che gli è stato comunicato dalla direzione dell'albergo, e ne vede tutti i giorni. Non ha bisogno di leggere che cosa c'è scritto. Il cliente invece ha bisogno di essere informato sulla funzione del cartellino. La comunicazione avviene tramite il cartellino, ed è resa possibile dalle scritte sul cartellino, ma le scritte stesse non sono usate per comunicare.

Lui. Ma scusa, e se poi è un addetto italiano a trovarsi di fronte il cartellino sulla maniglia della nostra stanza? Vuoi dire che se legge «Si prega di non disturbare», non interpreterà questo come una comunicazione tra noi e lui?

Lei. Te l'ho già detto, non funziona così. Sul cartellino, la frase è solo un'istruzione per l'uso. Ti dirò di più. Se scrivessimo sulla porta con il gesso «si prega di non disturbare», questo sì che sarebbe un messaggio, un atto comunicativo tra noi e gli addetti. Ma non è detto che funzioni.

Lui. Ma se dopo aver scritto col gesso appendiamo *anche* il cartellino, gli addetti si ritrovano due volte con la scritta «Si prega di non disturbare», una delle quali sarebbe un atto comunicativo, e l'altro no?

Lei. Esatto. La somiglianza tra le due produzioni linguistiche è gran-

dissima, ma non deve nascondere la profonda differenza che c'è tra di loro.

Roberto Casati e Achille C. Varzi

Il Sole 24 Ore, 22 maggio 2016