

## L'approccio dialogico-conversazionale

### L'approccio dialogico-conversazionale per la comunicazione in classe

Nell'articolo *L'approccio dialogico-conversazionale per la comunicazione in classe* di I. Ursini e C. Galimberti si ritrova un'ulteriore analisi dei modelli della comunicazione.

La comunicazione è intesa oggi come un evento caratterizzato da interattività, nel quale gli attori coinvolti si scambiano continuamente di ruolo, diventando di volta in volta emittente o destinatario, producendo così insieme significati, nel rispetto di norme generali e situazionali. La comunicazione diventa quindi una relazione sociale, che vede interagire i soggetti che vi partecipano e che, congiuntamente, producono significati in una prospettiva dialogico-conversazionale. Secondo questa prospettiva, l'apprendimento, per esempio, non è più quindi l'acquisizione delle informazioni trasmesse dall'insegnante al discente, ma una negoziazione di significati che i due attori attuano congiuntamente in una relazione che fa anch'essa parte del processo di co-costruzione delle conoscenze.

I. Ursini – C. Galimberti, **L'approccio dialogico-conversazionale per la comunicazione in classe** (liberamente tratto da C. Galimberti, *Dalla comunicazione alla conversazione* in *Ricerche di Psicologia*, 1, pp. 113-152, a cura di Caterina De Micheli, 1994).

#### Introduzione

Le ricerche condotte in ambito psicosociale nel corso degli ultimi decenni hanno rivelato la presenza di un intreccio molto stretto tra comunicazione e interazione (Marc e Picard, 1989). Tale intreccio è dovuto al fatto che, quasi sempre, l'interazione sociale si manifesta assumendo le forme della comunicazione.

Certo, è possibile trovare delle situazioni in cui ci sia interazione senza comunicazione apparente. Pensiamo, ad esempio, a due persone che, senza conoscersi, si incrociano su di un sentiero di campagna: ciascuno dei due percepisce il volto dell'altro e tale percezione influirà sul loro comportamento dando vita ad una forma elementare di interazione (Marc e Picard, 1989, p.19). Tuttavia, nella maggior parte dei casi le interazioni tra due o più indivi-

dui si realizzano attraverso una comunicazione e, generalmente, attraverso uno scambio di parole.

Ma cosa significa, in questa prospettiva, comunicazione? Come è noto, non c'è univocità nel rispondere a tale quesito. Per alcuni si tratta essenzialmente di un trasferimento di informazioni o dell'assunzione da parte di un soggetto delle credenze del proprio interlocutore; per altri il linguaggio verbale non è solo trasmissione di informazioni, ma soprattutto elaborazione e condivisione di significati all'interno di un contesto dotato di senso. Altri ancora sottolineano la natura psicologica del processo comunicativo: la ricezione di un messaggio non coincide certo con la sua registrazione passiva; al contrario essa è resa possibile dall'adozione di un atteggiamento attivo di ascolto in cui intervengono molteplici fattori – di ordine neuropsicologico, disposizionale, sociale, ecc. – che ne determinano l'interpretazione finale. Attualmente si tende a considerare la comunicazione sempre meno come un processo lineare fondato sull'alternanza delle attività di un'entità emittente e di un'entità ricevente, rappresentandola invece come un evento interattivo in cui gli interlocutori occupano prevalentemente ora l'una, ora l'altra posizione, collaborando alla produzione dei significati nel rispetto di norme e regole sia di natura generale, sia di carattere situazionale. Dalla comunicazione come trasferimento di informazioni da una mente all'altra in conseguenza di un processo di codifica e decodifica realizzato attraverso l'alternanza di due o più soggetti ora attivi, ora passivi si è giunti quindi alla



## L'approccio dialogico-conversazionale

comunicazione come relazione sociale, risultato di un'attività congiunta di produzione di significati condotta dagli interlocutori in una prospettiva dialogicoconversazionale.

Questa considerazione ci pare particolarmente rivoluzionaria se applicata in ambito scolastico: aderire a questa prospettiva, infatti, comporta un ribaltamento del modo di pensare e comportarsi in classe. L'apprendimento non è allora acquisizione di informazioni trasmesse dall'insegnante all'alunno, si configura piuttosto come un'attività congiunta di negoziazione di significati all'interno di una relazione che diventa essa stessa parte integrante del processo di co-costruzione delle conoscenze.

Queste sono le ragioni di fondo per cui attualmente si pensa alla conversazione come forma paradigmatica, prototipica (Levinson, 1985) di uso della lingua in funzione comunicativa. Basata sul linguaggio verbale orale e su numerosi espedienti extralinguistici e non-verbali, la conversazione si configura infatti come il risultato di un complesso intreccio di attività svolte da due o più soggetti che, interagendo, costruiscono congiuntamente il senso delle proprie azioni, sulla base di una disponibilità alla comunicazione e di un bagaglio di conoscenze comuni o comunque oggetto di negoziazione.

Per capire meglio le ragioni di questo mutamento di prospettiva a proposito dei processi comunicativi e del progressivo spostamento di interesse dalla comunicazione alla conversazione che ne deriva, mi sembra opportuno riflettere sulle caratteristiche attribuibili allo strumento di comunicazione che privilegeremo nel corso della nostra analisi, il linguaggio verbale orale.

Ad esso in genere vengono attribuite tre funzioni fondamentali, variamente denominate, ma facilmente riconoscibili all'interno dei modelli formulati nel corso degli ultimi cinquant'anni. La funzione referenziale, su cui tutti concordano, relativa alla capacità del linguaggio di denotare oggetti - i referenti del discorso appunto - e le relazioni che tali oggetti intrattengono tra di loro e con la realtà in generale, definendo così gli stati di cose che costituiscono il mondo dell'esperienza dei parlanti. La funzione espressiva che permette ai soggetti di manifestare i propri stati psicofisici e le modificazioni emotive di fronte agli eventi esterni.

Ed infine la funzione di costruzione e alimentazione del legame sociale in base alla quale possiamo dire con Gumperz (1982, p.29) che "*speaking is interacting*". Sovente la funzione interattiva del linguaggio può anche prevalere sulle altre due, come del resto avviene nelle formule di saluto e nelle espressioni di cortesia. Nelle pagine che seguono vorrei appunto mettere a tema le ragioni dell'inadeguatezza della prospettiva criticata da Lodge, troppo spesso rifiutata sul piano teorico, ma *de facto* ancora attiva nella ricerca sui processi comunicativi o nello sviluppo di applicazioni ad essi connesse. Sarà un lavoro in due tempi. Una rassegna dei principali modelli di studio dei processi comunicativi ci permetterà di considerare le matrici storiche e teorico-metodologiche dell'intreccio tra interazione e comunicazione. L'attenzione andrà poi al costituirsi dell'approccio dialogico conversazionale e all'influenza che esso ha esercitato sulle componenti principali dei modelli psicosociologici più recenti: modalità di descrizione

del processo comunicativo e definizione delle caratteristiche dei soggetti implicati in esso.

### 1. I modelli della comunicazione

Le prime formalizzazioni dei processi comunicativi furono costruite prendendo a fondamento i fattori tecnici<sup>1</sup> in gioco nella trasmissione di segnali nei sistemi di telecomunicazione. Ben presto, però, si comprese che ogni schema ispirato al funzionamento di sistemi elettromeccanici o elettronici poteva dar conto solo parzialmente della comunicazione umana, non essendo in grado di integrare gli aspetti isomorfi alla comunicazione tra macchine o a quella uomo-macchina con le caratteristiche derivate dalla presenza e dall'azione del linguaggio verbale. Comparvero così i primi modelli linguistici. Anch'essi, tuttavia, si rivelarono insufficienti: la comunicazione infatti, pur essendo una relazione sostanzialmente di tipo linguistico, è ugualmente condizionata dal rapporto psicosociale in atto tra i soggetti dello scambio comunicativo. Alla comprensione organica di questi aspetti sono stati dedicati nel corso degli ultimi decenni alcuni modelli psicosociali cui si è di recente aggiunta una riflessione approfondita sulla dimensione interlocutoria della comunicazione - sempre più caratterizzata come un processo di natura dialogico-interattiva - che ha dato luogo ad una seconda generazione di modelli di carattere psicosociale. In questa rassegna non compaiono i modelli sviluppati dalla ricerca in campo cognitivo in quanto si è preferito privilegiare i modelli orientati verso lo studio dell'interazione, subordinando la considerazione dei contributi di provenienza cognitivista alla loro integrazione ai modelli di natura psicosociale.

<sup>1</sup>Il già citato lavoro di Marc e Picard costituisce la fonte principale, anche se non esclusiva, della sintesi dei modelli tecnici, linguistici e psicosociologici presentata in queste pagine (1989, pp.21-37).

## L'approccio dialogico-conversazionale

### 1.1. I modelli tecnici

Tra i modelli messi a punto per dare conto della trasmissione di segnali nei sistemi di telecomunicazioni, il più noto ed universalmente diffuso è indubbiamente quello dovuto a Shannon e Weaver (1949). Sua caratteristica fondamentale è la presentazione della comunicazione come passaggio di informazioni, come trasferimento di un messaggio in forma di segnale da una sorgente ad un destinatario attraverso la mediazione di un'emittente e di una ricevente, trasferimento che può essere influenzato o disturbato da fenomeni intervenienti connotati come "rumori". Lo schema proposto da questi autori è talmente noto da essere ormai parte dell'immaginario culturale. Riportato per decenni nei manuali scolastici, esso ha costituito a lungo il riferimento fondamentale per gran parte della pedagogia della comunicazione. Due i punti di interesse di questo modello: Shannon e Weaver hanno ritenuto possibile trasporlo alle comunicazioni umane nella misura in cui essa è interessata da fenomeni di perturbazione della trasmissione di informazione, perturbazioni principalmente di natura energetica ed informazionale. Ulteriore motivo di interesse di questo modello è costituito dalla sottolineatura dei processi di codifica e decodifica e dei problemi ad essi connessi. Anche nel caso della comunicazione umana, infatti, un segnale raramente arriva alla ricezione totalmente identico a come è stato emesso dalla fonte.

Strettamente connessi ai pregi sono i due limiti che l'analogia su cui si fonda il modello di Shannon e Weaver porta con sé: la duplice riduzione della lingua a codice e delle distorsioni a disturbi e difetti dei media attraverso cui si comunica.

Come è stato ampiamente chiarito dalle ricerche successive, le analogie tra un codice formale ed il cosiddetto

codice linguistico sono assai limitate. Se il primo si regge sulla corrispondenza biunivoca tra significato e significante, il linguaggio verbale appare invece profondamente segnato da fenomeni quali la polisemia e l'ambiguità, fenomeni che ne fanno un codice assai poco affidabile. L'ambiguità, in particolare, non è una caratteristica accidentale, bensì una proprietà costitutiva delle lingue naturali, probabilmente il criterio fondamentale per distinguerle dai linguaggi artificiali. La lingua, quindi, per sua stessa natura non è un codice, anche se presenta delle caratteristiche che possono indurci ad assimilarla a un codice.

Per quanto riguarda le distorsioni che occorrono nel corso dei processi comunicativi, va osservato che esse non sono solo di natura fisica, né unicamente connesse alle caratteristiche dei media utilizzati. Tutto ciò è certamente vero ed ha una sua innegabile importanza. Ma quale deve essere allora l'importanza delle distorsioni di ordine cognitivo, linguistico e psicosociale - per limitarci alle principali - ben più pertinenti rispetto alla comprensione della comunicazione? Probabilmente il contributo di Shannon e Weaver deve essere relativizzato, riconoscendone il ruolo di stimolo esercitato rispetto alla ricerca, ma anche l'approssimazione e la parzialità che spesso caratterizza l'opera dei pionieri.

Proviamo a pensare cosa significa utilizzare questo modello di comunicazione in classe. Prendiamo l'esempio di Luca: deve provare una recita ma ha paura; va dall'insegnante e le dice: "la mia parte non mi piace". In un'ottica di mero trasferimento di informazioni, l'insegnante sarebbe giustificata nel rispondere: "tu l'hai scelta, adesso la reciti", oppure: "non disturbare le prove". In realtà l'attenzione al contesto e alla relazione potrebbe aiutare l'insegnante a ipotizzare altre motivazioni alla

base delle parole di Luca, ad esempio che si è reso conto in un secondo momento che ha paura di stare solo sulla scena oppure che non si è sentito in grado di opporsi alla pressione dei compagni che lo vedevano adatto per quella parte.

Nello stesso periodo Norbert Wiener conia il termine "cibernetica" (1948) per indicare un settore di ricerca in via di sviluppo dedicato allo studio dei messaggi di comando dati alle macchine. Il concetto di "feedback" costituisce probabilmente il contributo più originale di questa area di ricerca allo studio della comunicazione.

Introducendo l'idea di retroazione - intesa come reazione del destinatario al messaggio inviatogli - si apre infatti la possibilità di pensare alla comunicazione come processo interattivo: fonte e destinatario vengono di fatto ad essere considerate come "emittenti-riceventi" che esercitano funzioni diverse in un processo circolare e non lineare come sostenuto da Shannon e Weaver.

Proseguendo nel nostro esempio, Luca potrebbe dire - e cioè dare un feedback negativo all'interpretazione dell'insegnante - la vera motivazione, visto che l'implicito del suo messaggio non è stato colto; Luca però potrebbe anche continuare a manifestare il suo malessere in modo indiretto, innescando un circolo vizioso di incomprensioni.

### 1.2. I modelli linguistici

Una delle teorizzazioni più chiare della non assimilabilità di uno scambio di messaggi verbali alla trasmissione fisica dell'informazione è dovuta a Roman Jakobson, il cui ambizioso obiettivo è la descrizione della comunicazione umana in tutta la sua complessità. A tale scopo Jakobson adotta una prospettiva essenzialmente analitica, elaborando un modello all'interno del quale pone in evidenza la funzione

## L'approccio dialogico-conversazionale

comunicativa specifica di ogni componente del processo complessivo. Il destinatario invia un messaggio al destinatario. Per essere operante il messaggio richiede prima di tutto un contesto al quale esso rinvia ... contesto – coglibile dal destinatario – sia verbale, sia suscettibile di verbalizzazione; poi il messaggio richiede un codice comune, in tutto o in parte, a destinatario e destinatario ...; infine, richiede un contatto, un canale fisico ed una connessione psicologica tra il destinatario ed il destinatario, contatto che permette loro di stabilire e di mantenere la comunicazione” (Jakobson, 1963, pp.213-214).

Emittente, messaggio, destinatario, contesto, codice, contatto: queste le sei componenti del processo comunicativo legate da Jakobson a sei funzioni linguistiche – espressiva, conativa, fatica, metalinguistica, denotativa – referenziale, poetica – che permettono di comprendere le differenti dimensioni della comunicazione. La funzione espressiva o emotiva, riferita al destinatario, riguarda l'espressione affettiva dell'atteggiamento del soggetto nei confronti di ciò di cui parla. La funzione conativa, orientata verso il destinatario, rinvia all'azione che il destinatario vuole compiere su di lui attraverso il messaggio emesso. La funzione fatica è esercitata da tutto quanto serve a mantenere il contatto tra chi comunica, come ad esempio il “pronto?...” con cui si risponde al telefono. La funzione metalinguistica attivata allorché gli interattanti verificano se stanno utilizzando correttamente e nello stesso senso il codice. La funzione denotativa (cognitiva, referenziale) da cui dipende il significato del messaggio: essa riguarda il contesto e governa il riferimento a oggetti o stati di cose presenti in esso. La funzione poetica relativa alla forma stessa del messaggio nella misura in cui essa stessa possiede un valore espressivo.

Jakobson ha cercato di spiegare gli aspetti rilevanti degli scambi linguistici allontanandosi da una visione astratta e meccanicistica della comunicazione. Si tratta di un tentativo che rimane comunque a metà del guado per lo meno in rapporto a due caratteristiche specifiche del modello di Shannon e Weaver, la rigida alternanza tra fonte e destinatario del messaggio e la mancata integrazione delle condizioni sociali nel processo di produzione del messaggio.

L'importanza attribuita da Jakobson al feedback, considerabile un po' come il “settimo elemento” del modello, mette indubbiamente in crisi il criterio dell'alternanza tra le attività di emittente e ricevente. La revisione di questo punto fermo dei modelli tecnici non viene però portata a fondo, poiché dai lavori di Jakobson si evince l'affermazione della complementarità di produzione e fruizione del messaggio senza però riuscire a mostrare che le due attività sono facce di un'unica medaglia. Il secondo fattore di superamento dei precedenti modelli la cui carica innovativa rimane però in gran parte inespressa, riguarda l'integrazione delle condizioni sociali nel processo comunicativo. Esse risultano infatti incluse dal modello nella nozione di contesto, senza comunque ricevere un ruolo preciso. Spetta comunque ad Hymes e Gumperz e alle loro ricerche di etnografia della comunicazione, il merito di aver costruito un modello attorno al concetto di situazione, di contesto, inteso per la prima volta in modo esplicito non solo come insieme di elementi di natura linguistica (Hymes, 1972). SPEAKING: “il nome del modello deriva dall'acrostico costituito dalle iniziali degli elementi considerati non appare più centrato sulle funzioni linguistiche dello scambio comunicativo, ma propone un approccio pragmatico ai principali aspetti dell'interazione linguistica ricontestualizzati nella situa-

zione sociale in cui si inscrivono” (Marc e Picard, 1989, p.26).

La situazione – setting – costituisce appunto il primo aspetto considerato nell'analisi del processo di comunicazione. Esso include sia il contesto generale, costituito dagli elementi materiali che determinano l'atto di parola sul piano spazio-temporale, sia la scena, vale a dire il contesto psicologico in cui esso ha luogo.

Vengono poi considerati partecipanti – *participants* – non solo emittente e ricevente, bensì tutti coloro che hanno un influsso effettivo sulla scena e che ne determinano lo svolgimento. Le finalità – *ends* – comprendono gli obiettivi intenzionati che si desidera perseguire e gli obiettivi-risultati effettivamente

raggiunti dai partecipanti. Gli atti *acts sequences* costituiscono una componente che esprime contemporaneamente contenuto (i temi) e forma (lo stile di espressione) del messaggio. Il tono *keys* si riferisce alle modulazioni possibili del contenuto del messaggio: può essere ludico o serio, ricercato o trascurato, ironico, sarcastico, ecc. Gli strumenti – *instrumentalities* – costituiscono una componente bipolare che riunisce sia i canali, sia le forme della parola. Per comunicare non basta scegliere, ad esempio, il canale orale, ma bisogna anche determinare la modalità della sua utilizzazione (cantare, salmodiare, parlare, ecc.).

Per la determinazione delle forme della parola vengono indicati tre criteri: la provenienza storica della lingua, la presenza o assenza di una comprensione reciproca, il grado di specializzazione dell'uso, vale a dire il “registro” in base al quale essa viene utilizzata. Le norme – *norms* costituiscono anch'esse una componente bipolare che comprende norme di interazione (diritto di interrompere, ecc.) e norme di interpretazione (sistema di credenze di una comunità) cui i parlanti fanno

## L'approccio dialogico-conversazionale

riferimento. Per concludere, il genere – genere – scelto per comunicare: poema, mito, racconto, proverbio, conferenza, ordine di servizio, ecc.

Va riconosciuto ai modelli linguistici, ed in particolare a quelli proposti da Jakobson e da Hymes, il merito di aver ampliato il bagaglio concettuale a disposizione degli analisti della comunicazione, migliorando il grado di comprensione dei processi in gioco rispetto ai modelli tecnici. Tuttavia, come hanno osservato Marc e Picard (1989, p.29), la descrizione dei processi di comunicazione proposta dai modelli linguistici rimane pur sempre la descrizione di un processo "ideale" a cui sfugge ancora la maggior parte delle difficoltà e degli incidenti di percorso che caratterizzano nella realtà tali processi e che poco hanno a che vedere con ragioni di tipo tecnico o linguistico, essendo dovuti nella gran parte dei casi a fenomeni d'ordine interattivo.

Maria è una bambina immigrata da poco in una cittadina del Nord; passato il primo mese di scuola, durante il quale l'insegnante ha tollerato alcune dimenticanze della bambina, una mattina Maria si presenta senza i compiti. L'insegnante la rimprovera davanti alla classe; Maria da quel giorno non rivolge più la parola alla maestra e agisce in modo non collaborativo. Saranno i compagni a spiegare all'insegnante che, nella cultura di provenienza della bambina, l'essere rimproverata davanti a tutti è considerata una grave offesa che necessita di pubbliche scuse per essere riparata. Da questo esempio osserviamo come non basti la condivisione del contesto e del codice (come previsto dai modelli linguistici), ma sia necessario un riferimento più ampio ad aspetti socio-culturali di riferimento.

### 1.3. I modelli psicosociologici

I modelli psicosociologici si caratterizzano essenzialmente perché considerano la comunicazione non solo come relazione linguistica, quanto soprattutto come rapporto psicosociale. Anzi e Martin - autori di uno dei modelli più interessanti in questa area - ad esempio, cercano di dare conto delle interpretazioni erronee, delle incomprensioni paradossali, dei controsensi più flagranti, dei conflitti più evidenti presenti nella comunicazione descrivendola non più come un contatto tra una "scatola nera emittente" ed una "scatola nera ricevente", bensì come un rapporto tra "un locutore" ed un "allocutario", o più generalmente tra due o più personalità impegnate in una situazione comune e che discutono tra loro a proposito di significati (Anzi e Martin, 1971, p.133). In questa prospettiva, il processo comunicativo viene ad essere concepito essenzialmente come l'incontro di due o più "campi di coscienza" che appartengono a soggetti caratterizzati da una precisa identità psicosociale. Ciò che interessa ad Anzi e Martin è la descrizione della successione di filtri che si frappongono tra l'intenzione del locutore e la ricezione dell'allocutario.

Questa schematizzazione del processo di comunicazione ruota attorno a tre fattori che, pur non comparando nella rappresentazione grafica, ne costituiscono la struttura: personalità dei partecipanti, situazione comune e significati. Che i partecipanti possiedano una storia personale, motivazioni, rappresentazioni, una cultura e capacità cognitive specifiche, che siano orientati all'azione da quadri di riferimento particolari, che abbiano uno status e ruoli psicosociali propri, tutto ciò non era contemplato nei modelli tecnici, né – se non in misura minima – in

quelli linguistici. Questi fattori vengono ora considerati gli elementi costitutivi dell'identità, della personalità degli interattanti.

Il profilo bio-psico-sociologico dei partecipanti allo scambio comunicativo è considerato una variabile interveniente nella spiegazione dei vincoli che caratterizzano i loro comportamenti comunicativi, utile alla comprensione, ad esempio, dei tipi di comunicazione prescritti e di quelli esclusi dal loro repertorio.

Per quanto riguarda la situazione comune, Anzi e Martin osservano che la comunicazione "rende possibile l'azione sull'altro all'interno di una situazione definita" (1971, p.135). Ciò significa che la comunicazione è sia un mezzo per provocare l'evoluzione della situazione di partenza, ma anche che essa dipende da scopi e obiettivi degli interattanti e dalle caratteristiche generali della situazione. La connessione tra comunicazione e contesto viene così a precisarsi per la prima volta anche in riferimento ad elementi di natura non linguistica, forzando quindi i confini del contesto di Jakobson o del setting di Hymes. La produzione di significati, infine, costituisce un aspetto centrale dell'intero processo comunicativo poiché "gli uomini non comunicano unicamente una certa quantità di informazioni, ma scambiano significati" (p.135) che derivano da simboli e inducono ad associazioni di senso.

Detto in altri termini, la comunicazione risulta facilitata se locutore ed allocutario condividono lo stesso universo simbolico e gli stessi quadri di riferimento che, con il sistema valoriale costituiscono veri e propri "filtri" rispetto al flusso della comunicazione stessa. La consapevolezza della natura multicanale e pluricode della comunicazione costituisce un'ulteriore

## L'approccio dialogico-conversazionale

acquisizione dei modelli di natura psicosociale. Ciò implica la concezione del processo comunicativo come sistema globale in cui gli interattanti per la costruzione del senso utilizzano contemporaneamente alle parole intonazioni, gesti, posture, comportamenti, modalità particolari di gestione dello spazio. Sulla base di questa esposizione dei modelli psicosociologici, possiamo sintetizzarne il contributo alla comprensione dei processi comunicativi in riferimento a quattro acquisizioni fondamentali.

Prima di tutto, va riconosciuto l'allargamento dell'oggetto di indagine che deriva dalla considerazione della comunicazione come un fatto "totale". Il riconoscimento dell'importanza dei registri non verbale, paraverbale, prossemico che vanno ad aggiungersi a quello verbale apre nuove prospettive di comprensione dei fenomeni comunicativi.

In secondo luogo, il linguaggio non viene più considerato come un mezzo di trasferimento di informazioni da una mente ad un'altra, bensì come dimensione essenziale della cultura in cui si iscrivono la maggior parte dei valori e delle rappresentazioni sociali su cui si fondano gli scambi e le pratiche "collettive" (Marc e Picard, 1989, p.35). Sempre meno ci si interessa ai meccanismi di trasmissione di informazioni, mentre cresce l'attenzione ai processi di elaborazione e condivisione dei significati. La comunicazione viene ad assumere così un ruolo di primaria importanza per la comprensione del processo di fondazione dei legami sociali. Il quarto contributo dei modelli psicosociologici consiste nella precisazione del concetto di contesto. Come sappiamo, già Hymes aveva introdotto la nozione di setting, includendo in essa sia il contesto generale, costituito dagli elementi materiali che determinano l'atto di parola sul piano spazio-temporale, sia la scena, il contesto psi-

cologico in cui esso ha luogo. I modelli psicosociologici consentono di dare ordine a questa nozione chiarendo in che senso essa possa designare un insieme di fatti sia di ordine linguistico, sia di carattere sociale. Nel primo senso il contesto deve essere inteso come un ambiente semiotico e designa l'intorno immediato di un segno, di un enunciato, di un messaggio o di un documento, ciò che solitamente si designa come co-testo. Sempre in quanto insieme di fatti linguistici, il contesto può essere inteso come l'universo di significati, delle rappresentazioni e dei discorsi a cui un messaggio si riferisce o può essere riferito; in questo caso parliamo di inter-testo. Più articolato è invece il catalogo dei significati che il contesto può assumere nella seconda accezione. La situazione infatti comprende la cornice e le circostanze nelle quali si svolge l'interazione.

Parlare di quadro, di sfondo, di ambiente significa fare riferimento al luogo, ma anche alla congiuntura temporale in cui un'interazione ha luogo, chiamando in causa due dimensioni la cui connotazione culturale è tale da determinare profondamente l'interazione stessa. Significa però anche indicare la scena più ristretta all'interno della quale si muovono gli interattanti: il copione, la dinamica dell'incontro, gli obiettivi comuni agli attori, ma anche quelli propri a ciascuno di essi, le loro attese, le strategie comunicative che essi pongono in atto. Non va poi dimenticata la dimensione istituzionale del contesto, responsabile del sistema di norme, dei ruoli e degli status degli interattanti e, di conseguenza, dei rapporti che essi instaurano tra di loro. Le obbligazioni connesse ai rituali, infine, costituiscono un ulteriore elemento del contesto la cui considerazione permette di prendere in conto il peso che le consuetudini o le regole della buona educazione hanno di fatto su ogni interazione co-

municativa (Marc e Picard, 1989, p.37; Kerbrat-Orecchioni, 1992).

Olimpia è la migliore della classe ma oggi ha preso un voto mediocre in Matematica.

Nell'ora successiva, risponde con uno scoppio d'ira alla professoressa di Italiano che ha giudicato non pertinente un suo intervento durante la discussione. La prospettiva dei modelli psicosociologici permette di dare un senso al comportamento di Olimpia che sta semplicemente reagendo a ciò che percepisce come minacce alla propria "identità sociale" e al proprio ruolo di alunna competente rispetto ai compagni.

### 1.4. I modelli interlocutori

La successione delle prospettive fin qui evocate, dai modelli tecnici a quelli psicosociologici, svela la progressiva messa a fuoco della dimensione interattiva della comunicazione. Questo processo raggiunge il grado maggiore di esplicitazione con quelli che Marc e Picard definiscono modelli interlocutori a ragione della centralità da essi attribuita alla nozione di interlocuzione. Questi approcci – che potremmo definire anche dialogici o conversazionali – costituiscono l'esito di un incontro tra linguistica pragmatica e psicologia sociale che ha visto impegnati ricercatori di cultura francese, quali Charaudeau (1983), Chabrol (1985), Ghiglione (1988), Trognon (1990, 1992), ma a cui potremmo accostare anche autori di area anglosassone quali Potter e Wetherell (1987).

Si tratta di modelli che – più o meno dichiaratamente – trovano fondamento nel dialogismo di Francis Jacques e nella nozione di interazionismo comunicativo che ne costituisce uno dei concetti cardine. Questo approccio – in cui l'attenzione per la dimensione interattiva e conversazionale dei processi comunicativi è espressa in massimo grado – si caratterizza sostanzial-

## L'approccio dialogico-conversazionale

mente per una nuova definizione del concetto di comunicazione (Jacques, 1986), per l'individuazione della natura contrattuale di alcuni suoi aspetti (Ghiglione, 1988) e per una revisione radicale della nozione di interlocutore (Charaudeau, 1983; Chabrol, 1985).

La comunicazione, in quanto «fatto relazionale irriducibile» (Jacques, 1986, p.115), viene ad essere considerata la forma primaria di riconoscimento tra gli uomini e il luogo di fondazione dell'intersoggettività in cui si esprime la reciprocità sottesa ad ogni relazione umana. Il lavoro di cooperazione verbale, che ne costituisce gran parte della fenomenologia, è una vera e propria attività congiunta, tale per cui gli enunciati di un interlocutore si intrecciano con gli enunciati dell'altro.

A differenza dei modelli esposti in precedenza, in questa prospettiva si abbandona ogni lettura "atomistica" del processo comunicativo, comunque caratterizzata da progressive "aggregazioni di elementi discreti".

Secondo tale prospettiva, sostenuta da quelli che Jacques chiama "teorici dell'interazionismo sommario" una interazione è un'azione (o reazione) che passa da un essere (S1) all'altro (S2); è un'influenza retroattiva reciproca che ogni soggetto esercita sulle azioni verbali dell'altro, attraverso la mediazione dell'immagine che esse offrono.

In una prospettiva di "interazione comunicativa", invece, il circuito si complica, arricchendosi di nuovi elementi. Attorno al circuito che lega i due interlocutori viene a crearsi un sistema denominato  $\Sigma R$  ed indicato con il tratteggio d'ordine superiore rispetto alla coppia S1 e S2, tendente a mantenere caratteristiche autonome ed una propria organizzazione. In questa prospettiva, il messaggio per S2 è considerato contemporaneamente anche messaggio per S1: "mi dico ciò che ti dico".

Le parole pronunciate da ciascuno dei due sono infatti indirizzate sia a sé, sia all'altro, dando luogo, per così dire, ad un fenomeno di "doppio ascolto". Significare e comprendere non sono più azioni indipendenti; detto in altri termini non si significa senza comprendere. S1 ha infatti bisogno di conoscere come S2 ha ricevuto il suo messaggio per sapere cosa ne è stato, attraverso una sorta di retrocomprensione.

Analogamente, ciascuno riceve – almeno in parte, precisa Jacques – ciò che avrà potuto emettere: "ciò che tu comprendi è ciò che io sono riuscito a significare". Altrimenti detto, un messaggio deriva dall'iniziativa congiunta di S1 e S2.

La schematizzazione del processo comunicativo evidenzia l'esistenza di una spirale comunicativa. In ogni momento dell'evoluzione del sistema  $\Sigma R$  non si ha mai un totale recupero tra ciò che "io ho voluto dire" e ciò che "tu hai compreso". S1 emette un messaggio che è una sorta di "perturbazione" che S2 dovrà compensare per ristabilire l'equilibrio. Tale compensazione sarà parziale, poiché, a sua volta, S1 dovrà comportarsi allo stesso modo nei confronti dell'emissione di S2. Il sistema superiore  $\Sigma R$  subisce quindi un'evoluzione a seguito delle interazioni tra S1 e S2, conservando un'apertura nei confronti del mondo esterno, che gli fornisce l'informazione di cui si nutre.

Ci troviamo quindi di fronte ad un sistema di interazione comunicativa, caratterizzato dalla sottomissione di S1 e S2 al funzionamento auto-organizzato (Jacques, 1988) della diade che viene a costituirsi a seguito del loro accoppiamento relazionale. S1 e S2 si sottomettono quindi al funzionamento di  $\Sigma R$ , che costituisce lo spazio interlocutorio comune, lo spazio logico dell'interlocuzione (Jacques, 1985). Per ridurre lo

scarto che li separa, senza uscire dai limiti entro i quali  $\Sigma R$  mantiene la propria parziale chiusura rispetto all'ambiente, i due interlocutori metteranno in atto una "strategia discorsiva", vale a dire un insieme di interazioni comunicative coordinate tese appunto a costruire progressivamente il loro contesto.

Da questa analisi puntuale del processo comunicativo risulta con chiarezza come per Jacques sia l'interlocuzione il concetto primitivo da cui derivano le nozioni di locutore e di allocutario, le cui identità si precisano progressivamente a misura della costruzione e della messa in atto del dispositivo enunciativo (interazione faccia a faccia, attraverso una lettera, via radio ecc.). Detto in altri termini, il soggetto, l'*io* si rende visibile a se stesso nell'allocuzione al *tu* ed è nello scambio delle parole che i soggetti si riconoscono in un rapporto di reciprocità.

Si realizza in questo modo la lezione di Bachtin, convinto assertore dell'importanza dell'orientamento della parola al destinatario al punto da affermare che la parola è un atto a due facce. È determinata ugualmente dal di chi è la parola e per chi è intesa. Come parola, è precisamente il prodotto della relazione reciproca tra il parlante e l'ascoltatore, tra il mittente e il destinatario... Una parola è un ponte gettato tra me e l'altro. Se un'estremità del ponte dipende da me, allora l'altra dipende dal mio destinatario. Una parola è un territorio in comune fra il mittente e il destinatario, fra il parlante e il suo interlocutore (Bachtin, 1976, p.159).

Il riconoscimento della natura contrattuale della comunicazione – intesa sempre come situazione caratterizzata da una posta in gioco – ha permesso di evidenziare alcuni aspetti di questo gioco di reciprocità, fornendo gli strumenti per una sua descrizione nei termini di attività congiunta finalizza-

## L'approccio dialogico-conversazionale

ta alla costruzione di mondi possibili. Come ha detto in estrema sintesi lo stesso Ghiglione (1986, p.102), "comunicare è co-costruire una realtà con l'aiuto di sistemi di segni accettando un certo numero di principi che permettono lo scambio ed un certo numero di regole che lo gestiscono". Per quanto riguarda i sistemi di segni – traslasciando il sistema verbale di cui si è ampiamente detto in precedenza – il non verbale viene utilizzato all'inizio di una sequenza comunicativa per riconoscere all'altro lo statuto di interlocutore potenziale, nel corso dell'interazione per modificare le posizioni occupate dagli interlocutori e, alla fine dell'interlocuzione, per segnalarne la conclusione. Il riferimento al sistema paraverbale è importante invece perché permette di cogliere le modulazioni delle intenzioni e delle emozioni manifestate, al di là della propria volontà, dagli interlocutori (Anolli, Ciceri, 1992).

Coerentemente con quanto acquisito dopo l'affermazione dei modelli psicosociologici, anche Ghiglione afferma che i tre sistemi di segni sono in continua interazione tra loro nel lavoro di co-produzione del senso e di co-costruzione del processo interlocutorio messo in atto dagli interlocutori. Il rispetto dei principi di pertinenza e di coerenza (che permettono agli individui di riconoscersi come interlocutori potenziali funzionanti secondo la stessa logica), di reciprocità (che segna il riconoscimento dell'altro come interlocutore effettivo cui si permette di esercitare il diritto alla parola), di contrattualizzazione (che segna il passaggio da una situazione potenzialmente comunicativa ad una comunicazione in atto), di influenza (in riferimento al quale si può comprendere il gioco di controllo reciproco nell'imposizione di un mondo possibile che assicuri a ciascun interlocutore il controllo della posta in gioco) ed infine di coopera-

zione (che mostra come la conversazione sia gestita da regole situazionali e discorsive) costituisce la condizione di possibilità dell'evento comunicativo. Analogo discorso vale per le regole ispirate alle massime di Grice (quantità, qualità, relazione, modo): se infatti spetta ai sistemi di segni di fornire il materiale della comunicazione, è invece il rispetto di principi e regole a rendere possibile lo scambio. In ciò sta forse un aspetto problematico del modello di Ghiglione.

E veniamo al terzo elemento distintivo degli approcci dialogici, la ridefinizione della nozione di interlocutore resa necessaria dalla considerazione della comunicazione come un processo di definizione di un contratto realizzato congiuntamente dagli interlocutori. In questa prospettiva, ogni evento comunicativo viene ad essere un incontro dialettico tra due processi, un processo di espressione in cui un lo-comunicante si rivolge ad un Tu-destinatario-enunciatario ed un processo di interpretazione dove un Tu-interpretante si costruisce, a sua volta, un'immagine di lo-enunciatore, incrociandosi in un sottile gioco di attese e riconoscimenti reciproci. Sulla base di queste premesse, la comunicazione tra due interlocutori diviene di fatto uno scambio tra quattro personaggi. Per Charaudeau, dalla parte dell'io c'è un soggetto comunicante che agisce e si esprime ma vi è anche un lo-enunciatore che si "mette in scena" attraverso le proprie parole e che attraverso di esse esprime le proprie intenzioni. Tutto questo, dal punto di vista del Tu, rappresenta l'immagine costruita dell'intenzionalità dell'io-comunicante, realizzata appunto nell'atto di espressione. Dalla parte del Tu troviamo invece il Tu-destinatario-enunciatario, vale a dire l'interlocutore costruito dall'io come proprio destinatario-ideale, in sintonia con l'atto di enunciazione compiuto,

ma vi è anche il Tu-interpretante, un soggetto che agisce indipendentemente dall'immagine costruita dall'io, in rapporto alla quale comunque si definisce confermandola o rifiutandola. L'ermeneutica dell'io-enunciatore e delle sue intenzioni proposta dal Tu-interpretante può evidentemente divergere da quanto l'io stesso progetta e sperimenta.

Questo sdoppiamento dell'io e del Tu, pur non essendo di immediata intuizione, di fatto aiuta a spiegare in termini cooperativi molte delle difficoltà che si incontrano di continuo nella comunicazione in rapporto allo scarto tra l'attività del locutore e quella dell'allocutario, tra intenzione e interpretazione, tra produzione e ricezione. E ciò costituisce un notevole contributo alla comprensione dell'attività interpretativa - di fatto il motore principale dell'interlocuzione - compiuta ad ogni turno di parola sui piani cognitivo e psicosociale.

Offriamo un esempio che ci sembra concretizzi quanto fin qui delineato: il concetto di comunicazione come attività congiunta, di spirale comunicativa, di doppio ascolto e di posta in gioco.

Anna: maestra, lo sai che domani mi metterò l'apparecchio? Maestra: oggi fai un sacrificio per avere un bel sorriso da grande; (Anna guarda in silenzio) Maestra: vorresti dirmi qualcos'altro? Anna: lo dovrò mettere anche a scuola, mi sa che i miei compagni mi prenderanno in giro... mi difendi tu? Maestra: diciamoglielo insieme. Nessuno meglio di te può esprimere i tuoi sentimenti. Maestra (rivolta alla classe): un attimo di attenzione, Anna deve dire una cosa che la preoccupa. Anna: domani mi metterò l'apparecchio. Paolo: anche mio fratello ce l'ha. Maestra: anche mio figlio. Anna: è tanto brutto e io so che mi prenderete in giro. Luciano: abbiamo fatto la regola che non dobbiamo prendere in giro. Dobbia-



## L'approccio dialogico-conversazionale

mo rispettare la legge fatta da noi! Lorena: se l'apparecchio ce l'avessi io non mi piacerebbe che mi prendessero in giro. Maestra: hai sentito i compagni? Niente prese in giro, stai tranquilla!

### Conclusione

L'analisi della successione dei modelli sviluppati per dare conto dei processi di comunicazione e del progressivo delinearsi di un approccio dialogico-conversazionale ci mette in grado, a questo punto, di tracciare un bilancio individuando i guadagni relativi alle modalità di descrizione del processo di comunicazione, alla definizione delle caratteristiche dei soggetti implicati nel processo stesso e allo statuto accordato al linguaggio.

### Descrizione del processo

La considerazione dei passaggi dai modelli tecnici alle metafore derivate dall'applicazione di tecnologie multimediali ha messo in luce una serie di profonde modificazioni del modo di intendere il rapporto tra comunicazione ed interazione.

Da processo attivabile e silenziabile a piacimento, basato sull'alternanza tra azione e reazione, costituito da una serie di atti compiuti in un "vuoto pneumatico" intersoggettivo, la comunicazione è ora considerata il risultato di una complessa attività congiunta, un evento generatore di uno spazio dialogico inserito in un preesistente tessuto relazionale. Già alla fine degli anni Cinquanta, Birdwhistell alludeva ad una prospettiva simile affermando che un individuo non comunica: prende parte a una comunicazione di cui diventa un elemento... In altri termini, egli non è l'autore della comunicazione, ma vi partecipa. La comunicazione in quanto sistema non deve quindi essere concepita sul modello elementare dell'azione e reazione, per quanto complessa sia la sua formulazione. In quanto sistema, va considerata a

"livello transazionale" (1959, p.104). La comunicazione non è quindi solo - o tanto - un trasferimento di informazioni, quanto invece la messa in atto di una relazione psicosociale, di un processo di costruzione congiunta di zone della realtà sociale da parte degli interlocutori.

La doppia natura di processo basato sulle attività di codifica-decodifica e di ostensione-inferenza rende la comunicazione assai incerta, a differenza di quanto garantito dal modello di Shannon e Weaver per i quali l'unica fonte di corruzione del messaggio era rappresentata dal rumore derivato dalla scarsa qualità del canale di trasmissione. Oggi sappiamo invece che tale processo è esposto ad elevati livelli di incertezza il cui contenimento è affidato alla conversazione, congegno deputato alla "conferma delle inferenze" operate dagli interlocutori ed alla risoluzione dell'indecidibilità dei loro messaggi.

Questa è la funzione della conversazione nel dinamismo della comunicazione: se, come ha detto Kerbrat-Orecchioni, "parlare è scambiare, ed è cambiare scambiando" (1990, p.17), la conversazione rappresenta sia il teatro, il luogo materiale e simbolico di tale scambio, sia l'insieme delle condizioni di controllo che ne rendono possibile l'accadere assicurandole una probabilità di successo sufficiente a farne lo strumento di comunicazione privilegiato dall'evoluzione della specie umana.

### Costruzione dei soggetti

Non più "emittenti" o "riceventi", non solo "locutori-allocutori", i soggetti implicati nei processi di comunicazione sono da considerare co-enunciatori, vale a dire interlocutori impegnati in un'azione comunicativa congiunta di cui sono corresponsabili. La definizione delle caratteristiche di questa nozione di coenunciatori è il risultato

di un doppio movimento che ha segnato la successione dei modelli. Da un lato ci si è trovati di fronte ad un'accentuazione progressiva della dimensione psicosociale dell'identità degli interlocutori. "Emittente" e "ricevente", entità astratte e monofunzionali, hanno lasciato il campo ad interlocutori dotati di pensiero, di emozioni, di affetti, di un'identità psicosociale espressione della loro collocazione familiare, di gruppo, organizzativa ed istituzionale. Parallelamente si deve registrare però una costante de-fisicizzazione degli interlocutori o, per meglio dire, una periferizzazione della loro fisicità. La perdita di importanza del faccia-a-faccia come condizione essenziale dell'interazione ha reso accettabile da parte dei ricercatori che si occupano di comunicazione una mediazione/rappresentazione della soggettività degli interlocutori attraverso simulacri di varia natura.

L'antropomorfismo di tali congegni può variare da un minimo - il telefono - ad un massimo - la realtà virtuale - senza per questo impedire la possibilità di cogliere le tracce (psicosociali) lasciate in essi dalla soggettività degli interlocutori che li utilizzano.

Per poter parlare di interazione comunicativa non è quindi indispensabile che i soggetti si trovino in co-presenza fisica; ciò che caratterizza un processo comunicativo e che di conseguenza può diventare oggetto di indagine sono le modalità di co-presenza enunciativa, intendendo con questa locuzione il risultato di uno scambio comunicativo in cui i due interlocutori siano in grado di esercitare l'influenza reciproca sulle rispettive azioni... e di regolare i valori della propria comunicazione attraverso una qualche forma di feed-back. (Galimberti, 1992, p.45). Siamo ben lontani, quindi, dall'astrattezza e dalla meccanicità di "emittente" e "ricevente": come si è detto, il congegno che determina grado e modalità

## L'approccio dialogico-conversazionale

della copresenza enunciativa porta in sé le "tracce" della soggettività e dell'attività degli interlocutori le cui caratteristiche psicosociali non vengono occultate né tantomeno annullate. Si pensi, ad esempio, ad un'organizzazione che decide di adottare un sistema di comunicazione multimediale (testi, suoni, immagini fisse e in movimento) di carattere interattivo per presentare i propri prodotti o servizi. Lo studio

dell'impatto che tale cambiamento avrà sui rapporti con la clientela potenziale o effettiva e sull'immagine pubblica dell'organizzazione, non potrà limitarsi a considerare i miglioramenti derivanti dalle caratteristiche della comunicazione multimediale, ma dovrà necessariamente tenere conto, tra l'altro, delle caratteristiche psicosociali dei destinatari, del modo in cui lo strumento multimediale presenta o "rap-

presenta" l'organizzazione e del significato culturale attribuibile ad un tale cambiamento. L'esempio è banale, ma indicativo del fatto che nei processi di comunicazione l'identità degli interlocutori non può più essere considerata qualcosa di accessorio o di unicamente fisico, materiale, bensì la risultante dell'intreccio di una pluralità di livelli di realtà connotati in termini simbolico-culturali oltre che psico-sociali.

### Bibliografia

- Anolli, L., Ciceri, R. (1992). *La voce delle emozioni*. Franco Angeli, Milano.
- Anzieu, D., Martin, J.Y. (1971). *La dynamique des groupes restreintes*. PUF, Paris.
- Birdwhistell, R.L. (1959). *Contribution of Linguistic-Kinesic studies to the Understanding of Schizophrenia*. In Auerback, A. (ed.) *Schizophrenia. An Integrated Approach*. The Ronald Press Company, New York.
- Chabrol, C. (1985). *Éléments de psychosociologie du langage. Application aux discours des travailleurs sociaux. Thèse de Doctorat d'Etat*, Université de Paris X, Nanterre.
- Charaudeau, P. (1983). *Langage et discours*. Hachette, Paris.
- Escarpit, R. (1976). *Théorie générale de l'information et de la communication*. Hachette, Paris.
- Galimberti, C. (1992). *Analisi delle conversazioni e studio dell'interazione psicosociale*. In Galimberti, C. (ed.) *La conversazione*, Guerini & Associati, Milano.
- Ghiglione, R. (1988). *La comunicazione è un contratto*. Liguori, Napoli.
- Gumperz, J.J. (1982). *Discourse strategies. Studies in Interactional Sociolinguistics I*. CUP, Cambridge.
- Hymes, D. (1972). *Models of the interaction of language and social life*. In Gumperz, J.J., Hymes, D. (eds.) *Directions in Sociolinguistics*, Holt Rinehart & Wiston, New York.
- Jakobson, R. (1963). *Essais de linguistique générale. Minuit, Paris* (tr. it. *Saggi di linguistica generale*. Feltrinelli, Milano, 1966).
- Jacques, F. (1985). *L'espace logique de l'interlocution*. PUF, Parigi.
- Jacques, F. (1988). *Trois stratégies interactionnelles: conversation, négociation, dialogue*. In Cosnier, J., Gelas, N., Kerbrat-Orecchioni, C. (eds.) *Echanges sur la conversation*. Ed. CNRS, Paris.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales*. Tomo I. Armand Colin, Paris.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1992). *Universali e variazioni culturali nei sistemi conversazionali*. In Galimberti, C. (ed.) *La conversazione*, Guerini & Associati, Milano.
- Levinson, S. (1983). *Pragmatics. Cambridge University Press, Cambridge* (tr. it. *Pragmatica*. Il Mulino, Bologna, 1985).
- Marc, E., Picard, D. (1989). *L'interaction sociale*. PUF, Parigi.
- Potter, J., Wetherell, M. (1987). *Discourse and social psychology*. Sage, London.
- Shannon, C.E., Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. University of Illinois Press, Urbana.
- Trognon, A. (1992). *Psicologia cognitiva e analisi delle conversazioni*. In Galimberti, C. (ed.) *La conversazione*. Guerini & Associati, Milano.
- Wiener, N. (1948) *Cybernetics, or Control and Communication in the Animal and the Machine*. Hermann, Paris.