

?

I DIALOGHI DELLE INTERAZIONI QUOTIDIANE. METODI DI ANALISI A CONFRONTO

?.1

Introduzione

I sociologi hanno iniziato a occuparsi del linguaggio soltanto agli inizi degli anni Sessanta. Fino a quel tempo sociologia e linguistica si erano sviluppate in un mutuo isolamento. Come ricorda Giglioli (1973, pp. 7-8) questa indifferenza reciproca dipese da due ragioni principali. Da una parte la sociologia, pur ritenendo il linguaggio una delle componenti fondamentali, lo considerava un pre-requisito (universale e necessario) di ogni società; quindi non era una variabile che potesse spiegare le differenze nei comportamenti. Dall'altra, l'influenza della scuola chomskiana aveva spinto la linguistica a occuparsi esclusivamente della *competence* (le regole grammaticali generative, astratte e invarianti, — la struttura profonda di una lingua) tralasciando lo studio della *performance* (la realizzazione di queste regole nel parlato), vista come la sua struttura superficiale, cioè la semplice e banale esecuzione.

Agli inizi degli anni Sessanta nella sociologia avviene la riscoperta della centralità del linguaggio per comprendere la vita sociale. Prima di allora il linguaggio era stato oggetto di riflessione e studio da parte di antropologi, psicologi sociali, filosofi e linguisti come Soskin e John (1963), Birdwhistell (1952; 1970), Reusch e Bateson (1951), Bateson (1955; 1972), ma non di sociologi. Furono proprio gli antropologi a sviluppare un nuovo approccio allo studio della comunicazione e del linguaggio, attraverso l'indagine etnografica delle culture. Questo approccio ha preso nomi diversi: *ethnography of communication* (Gumperz e Hymes, 1964), *formal semantic analysis* (Hammel 1965), *transcultural studies in cognition* (Romney e D'Andrade, 1964), *etnoscience* (Frake 1964; Sturtevant 1964) e *new ethnography* (Goodenough 1957; Sturtevant 1964). La nuova prospettiva si indirizzava verso lo studio dei significati che emergono nell'interazione, del modo in cui i membri di una determinata cultura percepiscono, definiscono e classificano le esperienze, della scoperta e dell'analisi delle componenti sottostanti. Per usare le parole di uno dei suoi maggiori esponenti

investigate directly the use of the language in contexts of situation so as to discern patterns proper to speech activity... it is not linguistic but ethnography, not language but communication, which must provide the frame of reference within which the place of language in culture and society is to be described (Hymes 1964, p. 2).

Diversamente dalle altre discipline, in sociologia lo studio del linguaggio (la svolta linguistica) assunse una valenza particolare e rappresentò una sfida agli orientamenti teorici strutturalisti a quel tempo dominanti. Ad un orientamento determinista che considerava l'interazione come una mera appendice di fenomeni macrostrutturali, un microcosmo che subiva passivamente e paronsianamente l'influenza del sistema sociale, si oppose una prospettiva costruttivista che ruotava attorno all'idea che l'interazione fosse il luogo in cui le differenze strutturali fossero continuamente negoziate e ridefinite. In altri termini le variabili tradizionali (genere, età, status socio-economico, istruzione, gruppo etnico ecc.) non erano da considerarsi delle variabili indipendenti capaci di spiegare e predire i comportamenti nelle situazioni. Al contrario gli attori sociali nelle interazioni, attraverso le risorse che la situazione rende loro disponibili, sono in grado di manipolare e stipulare nuovi accordi sociali dagli esiti imprevedibili e imprevedibili. Ad esempio studiando le interazioni nei reparti ospedalieri, nei consultori, nei servizi sanitari di base e negli studi privati (cfr. Cicourel, 1985) si scoprì che, nonostante la forte asimmetria medico-paziente (rilevata dal fatto che i medici solitamente parlano per un tempo doppio rispetto a quello del paziente, iniziano e chiudono le interazioni, fanno molte più domande e in generale guidano l'interazione e scelgono i contenuti della stessa),

le possibilità da parte della paziente di attenuare la disegualianza nella distribuzione di potere interazionale è legata non solo alla messa in atto da parte di questa di comportamenti più attivi, quale la formulazione di domande dirette, ma soprattutto alla collocazione nel flusso del discorso di tali comportamenti: quanto prima la paziente riesce a mostrare la sua capacità di scelte autonome al medico, contrastando con opzioni formulate in maniera indipendente i suggerimenti di questo in fatto di contraccezione, tanto più si manifesterà una tendenza a ridurre l'asimmetria e il colloquio avrà uno sviluppo più interattivo (Orletti 1994, p. 18).

Questo non significa negare l'influenza dei fattori macrosociali nell'interazione (che ci sono e persistono) ma ridimensionare il determinismo sociologico nella sua capacità esplicativa e predittiva. L'interazione (il micro) diviene una sede parallela, e fondamentale tanto quanto il sistema sociale (macro), in cui si formano le strutture sociali.

In sociologia il paradigma costruttivista è sorto e si è diffuso all'interno di diverse prospettive teoriche: l'interazionismo simbolico, l'etnometodologia, il costruttivismo sociale, la sistemica socio-costruzionista, l'ermeneutica. Tuttavia la maggior parte di questi approcci ha studiato l'interazione e la comunicazione interpersonale tralasciando un esame attento e dettagliato dei dialoghi presenti negli scambi sociali. Infatti alla maggior parte degli studiosi che condividono il paradigma costruttivista è sfuggito il fatto che le conversazioni sono tutt'altro che elementi effimeri e fugaci delle interazioni, bensì hanno una fondamentale particolarità: quella di riprodurre l'organizzazione. Ad esempio se l'addetto di una mensa, alla richiesta di avere «un po' più di pasta», guarda seccato lo studente dicendo: «le porzioni sono fisse, quante volte ve lo dobbiamo dire», egli comunica una convenzione e contemporaneamente riproduce una parte del sistema-mensa. Come rileva l'antropologo e linguista Duranti (1992, p. 29) parlando della prospettiva etnometodologica

in questa prospettiva, la struttura sociale è dunque "costituita" dagli atti stessi e dall'interpretazione che di questi atti danno gli attori sociali [...] ad esempio l'uso di certe espressioni linguistiche come le allocuzioni (professore!, amico mio!, ehi tu!) o il modo in cui due persone iniziano una conversazione telefonica, non solo presuppone un certo rapporto sociale (di sudditanza, di intimità, di potere) ma, in realtà, lo rinforza o addirittura lo crea mediante l'uso di particolari espressioni. In altre parole, è in parte il modo con cui parliamo alle persone che definisce il tipo di rapporto che abbiamo con esse

Come rileva l'etnometodologo Wilson (1989, p. 20) «si può quindi affermare che la struttura sociale riprodotta nelle interazioni sociali è costituita propriamente da tali interazioni».

2.2

Gli inizi

Uno dei primi (o forse il primo) a indicare il dialogo come oggetto di indagine sociologica è stato Harold Garfinkel. In due articoli pubblicati nel 1962 e 1964 egli documenta i ragionamenti e le pratiche degli attori sociali attraverso l'analisi del parlato. Nel primo saggio dal titolo *Common sense knowledge of social structures: the documentary method of interpretation in lay and professional fact finding* (la cui prima versione fu presentata al IV Congresso mondiale di sociologia tenutosi a Stresa nel 1959), l'autore analizza una decina di protocolli relativi agli scambi verbali tra uno sperimentatore e alcuni studenti *undergraduates*. Nello studio successivo Garfinkel (1964) analizza venticinque scambi verbali, raccolti da ventitrè studenti del suo corso, relativi a interazioni avvenute nelle loro case (con i propri partners, genitori, figli, etc.). Alcuni di questi scambi verbali sono poi diventati famosi creando così lo stereotipo dell'etnometodologo, visto come un "tipo strano" che in modo impertinente e talvolta antipatico si diverte a mettere in difficoltà i suoi interlocutori con l'obiettivo di rivelare le convenzioni tacite che sostengono i rapporti sociali.

I due lavori di Garfinkel furono in un certo senso pionieristi all'interno della sociologia, anche di quella cosiddetta "qualitativa" e/o "micro". Gli interazionisti simbolici infatti analizzarono prevalentemente interazioni, interviste e documenti scritti (lettere, messaggi, referti, compiti in classe, ecc.) non dialoghi proferiti dagli attori sociali nelle pratiche quotidiane. Goffman utilizzò in

modo eclettico articoli di giornale, dialoghi tratti da romanzi, commedie o dalle opere di altri studiosi (oltre all'osservazione diretta di interazioni) e soltanto a partire dal 1973 egli iniziò a occuparsi direttamente del parlato (*talk*).

L'analisi dei dialoghi non venne introdotta solo in conseguenza di un nuovo approccio teorico ma anche di ragioni pratiche legate allo sviluppo della tecnologia. Alla fine degli anni Cinquanta cominciarono a diffondersi i primi audioregistratori che permettevano di rilevare gli scambi verbali in modo molto più preciso delle classiche note etnografiche. L'avvento del videoregistratore all'inizio degli anni Settanta ha poi ulteriormente marcato questa tendenza.

?.3

L'analisi della conversazione (AC)

L'analisi della conversazione, recentemente ridefinita come lo studio del *talk-in-interaction*¹, rappresenta un campo di ricerca storicamente ben determinato e

a methodological approach to the study of mundane social action that has achieved these desired results. It has developed rigorous, systematic procedures for studying social actions that also provide reproducible results (Psathas 1995, p. 1).

Secondo Schegloff (1988, p. 91) l'analisi della conversazione è «the study of the syntactical relations between acts, a sociology of interaction as a potentially rigorous discipline».

I padri fondatori di questo approccio furono Harvey Sacks (1934-1975), Emanuel Schegloff e David Sudnow. Essi furono fortemente influenzati dai corsi tenuti da Garfinkel alla UCLA e da Goffman a Berkeley, anche se rimasero teoreticamente più vicini al primo. Infatti gli analisti della conversazione (e gli etnometodologi) sono convinti che l'ordine sia essenzialmente un qualcosa di prodotto e realizzato localmente attraverso le pratiche dei membri della società. Perciò «they remained indifferent to various broad scale conceptualizations and general theories, in the interest of studying interaction itself and discovering and describing its orderliness» (Psathas 1995, p. 11).

Tuttavia sin dalla sua nascita l'analisi della conversazione si distingue anche dall'etnometodologia garfinkeliana. Infatti Sacks si mostra interessato al parlato in sé, come oggetto di studio autonomo, indipendente e autoreferenziale, e non come specchio o mezzo per indagare i processi mentali, come lo consideravano Bales, Schutz e Garfinkel stesso. Secondo Schegloff (1989) questo precisa convinzione si sviluppò in Sacks a partire dall'inverno del 1964.

?.3.1. Obiettivi della CA

L'analisi delle conversazioni si propone l'obiettivo di trovare «the *machinery*, the *rules*, the *structures* that reproduce and constitute that orderliness» presente nelle interazioni (Psathas 1995, 2).

Sin dai suoi primi lavori Sacks è convinto che il parlato possa essere scomposto nei suoi elementi principali, che ne costituiscono una precisa *architettura*. La metafora della macchina (*machinery*) rivela una concezione razionalista e meccanicista propria della prospettiva teorica degli analisti della conversazione. Sacks e colleghi si propongono di individuare le unità minime di uno scambio verbale. A questo scopo inizialmente essi procedono a un'analisi "enunciato per enunciato" (Schegloff e Sacks, 1973) mettendo in luce l'organizzazione *locale* degli scambi verbali. Attraverso

¹ Psathas sostiene che il termine '*conversation analysis*' può essere fuorviante. Infatti questo approccio non si occupa semplicemente del parlato, del verbale, ma del "*talk-in-interaction that is the broader and more inclusive characterization of the phenomena of study. Interaction analysis would perhaps be an even more appropriate term because all aspects of interaction, nonverbal and nonvocal, are also amenable to study (...)* Perhaps the term ethnomethodological interaction analysis would provide an appropriate qualification of the approach and indicate more clearly its distinctiveness" (Psathas 1995, 2).

questo metodo essi individuano diverse unità minime di base: il turno, l'allocazione del turno, la coppia adiacente, l'inserimento, la sequenza laterale. Successivamente classificano le fasi di un dialogo (le aperture, i commiati), studiano l'organizzazione tematica (l'introduzione di un argomento nella conversazione, il suo mantenimento, scomparsa, ritorno ecc.) e l'organizzazione sequenziale, cioè come si concatenano le unità minime con le aperture e i commiati.

Gli analisti della conversazione si accorgono che il parlato (la *performance*, nei termini chomskiani) è tutt'altro che effimero e in balia alle contingenze come riteneva Chomsky, ma ha una propria struttura ordinata e regolare quanto la struttura profonda (la *competence*). Gli analisti concludono che l'interazione è organizzata in una sequenza "turn-by-turn". La scoperta di questo fenomeno (ricorrente nelle interazioni) risale ai primi studi di Sacks basati sull'ascolto delle registrazioni di telefonate che giungevano al Suicide Prevention Center di Los Angeles, dove nel 1963-64 egli era Fellow. La conversazione è un susseguirsi di unità minime come il saluto (*Greeting-Return Greeting*), la 'domanda-risposta' (*Question-Answer*), il 'commiato' (*Closing*), l' 'accettazione/declino di un invito' (*Invitation-Accept/Decline*), l' 'accettazione/declino di un'offerta' (*Offer-Accept/Decline*), la 'giustificazione/scusa per un rimprovero' (*Complaint-Apology/Justification*). Come ricorda Psathas (1995, p. 13) «Sacks noticed that what speakers do in their next turns is related to what prior speakers do in the immediate prior turn. Exchanges occur as *units*».

Seppur apparentemente banale lo studio dei «greetings, openings and closings» rappresentano «the first discoveries of orderly interactional phenomena whose methodical procedures, machinery, rules, or sequential structures could be demonstrated, analyzed and formalized» (Psathas 1995, p. 21).

Gli analisti della conversazione scoprono quindi una cosa importante, cioè che queste *azioni sociali* sono organizzate secondo una precisa *sequenza* a cui i membri si adattano, "si accordano" (*attune*) come se fossero strumenti di un'orchestra. Psathas si affretta a chiarire che «this was not an analyst's construction. The meaning of the social action could not be understood without considering the sequence» (p. 20).

Per capire il significato di quello che una persona occorre prestare attenzione alle sequenze delle sue azioni perché esso è in stretta relazione (se non addirittura determinato) dal quello che è accaduto immediatamente prima, cioè dal turno precedente. Come scrisse qualche anno prima lo stesso Psathas

questions of meaning are generally answered by strict reference by strict reference to the actual course of interaction by observing what happens first, second, next, etc., by noting what preceded it; and by examining what is actually done and said by the participants (1990, p. 13).

Per cui «the key issue is to examine how members themselves make sense of what is said. Thus meaning are seeing to be contingent, locally accomplished, situated, and conventional» (Psathas 1995, p. 52).

?.3.2. La svolta istituzionale

All'inizio degli anni Settanta cominciano ad apparire le prime pubblicazioni degli analisti della conversazione. Come già era accaduto a Goffman, agli etnometodologi e, generalmente, a tutti coloro che propongono innovazioni radicali, i loro articoli furono respinti dalle riviste sociologiche e quindi pubblicati nelle riviste di altre discipline come *American Anthropologist*, *Language*, *Semiotica*. Tuttavia verso la fine della stessa decade questo ostracismo venne meno e all'inizio degli anni Ottanta assistiamo alla diffusione delle teorie conversazionaliste. Nella seconda metà degli anni Ottanta, dopo quasi vent'anni passati in sordina, l'analisi della conversazione comincia a ricevere attenzione dalla sociologia tradizionale (come ad esempio i parsonsiani come Smelser, Alexander, etc.) e gli studi conversazionali si moltiplicano in diversi settori, applicandosi a dialoghi non più soltanto telefonici ma raccolti in diverse organizzazioni: istituzioni come tribunali, questure,

ospedali, redazioni di giornali, studi televisivi, campagne politiche; ambienti professionali come studi di psicoterapia, sale di *reception*, comunicazioni telefoniche con clienti, ecc.

Negli anni Novanta nell'AC assistiamo ad una duplice svolta. Pur rimanendo salda l'attenzione al *machinery*, gli analisti della conversazione da una parte si focalizzano sulle strategie intenzionali che i membri di un'organizzazione, che hanno un determinato compito (*task*), usano per raggiungere un determinato obiettivo (*goal*). Dall'altra queste strategie vengono collegate alle risorse che localmente le organizzazioni mettono concretamente a disposizione dei membri. Da qui il termine *institutional talk*. Questo nuovo orientamento rappresenta quindi un'innovazione all'interno dell'AC che si stava oramai fossilizzando sull'analisi pedissequa dei turni. Come riconoscono gli stessi autori l'analisi tradizionale protrattasi fino a metà degli anni Ottanta era limitativa:

clearly, an analysis restricted to the study of such interactional structures as adjacency pairs would non enable us to understand the ways in which the various tasks of the parties are being done (Psathas 1995, 57).

L'obiettivo di questa svolta è

how to relate the interactional phenomena studied to the so-called larger context of the organization or institutional setting in which they occur (ibi, 54).

Mainard (1992), ad esempio, presenta la strategia verbale utilizzata da un pediatra di una struttura ospedaliera per comunicare a una madre l'esito della diagnosi (purtroppo negativa) relativa alla sua bambina. L'obiettivo del medico è quello di comunicare la notizia in modo tale che la madre l'accetti consensualmente. A tal fine il pediatra adotta una strategia conversazionale che coinvolge la madre, co-implicandola nel processo diagnostico. Schegloff (1988, 443) ricorda che già Sacks aveva notato che quando una brutta notizia doveva essere comunicata, la conversazione si sviluppava in modo tale che alla fine era il ricevente (anziché il latore della brutta notizia) a pronunciarla. Maynard (1992) denomina PDS (*perspective-display series*) questa strategia:

1. Dr: What do you see? as- as his (0.5) difficulty.
2. (1.2)
3. Mo: Mainly his uhm: (1.2) the fact that he
4. doesn't understand everything. (0.6) and
5. also the fact that his speech (0.7) is very hard
6. to understand what he's saying (0.3)
7. lot [s of ti] me
8. Dr: [right]
9. (0.2)
10. Dr: Do you have any ideas why it is? are you:
11. d[o yo]u? h
12. Mo: [No]
13. 2.1)
14. Dr: `h okay I (0.2) you know I think we basically
15. (.) in some ways agree with you: (0.6) `hh
16. insofar as we think that (0.3) Dan's main
17. problem (0.4) `h you know does: involve you
18. know language.
19. (0.4)
20. Mo: Mm hmm
21. (0.3)
22. Dr: you know both (0.2) you know his- (0.4)
23. being
24. able to understand you know what is said to

25. him (0.4) `h and also certainly also to be
 26. able to express:: (1.3) you know his uh his
 27. thoughts
 28. Dr: (1.1)
 29. `hh uh:m (0.6) `hhh in general his
 development...

Al livello delle sequenze il dialogo è composto da tre parti: domanda-risposta-asserto. La funzione (o obiettivo) del dialogo è ottenere l'assenso del genitore. Le fasi (*steps* o *tokens*) principali sono: i) una conferma, (ii) una riformulazione, (iii) un'elaborazione.

Nella prima riga il medico invita la madre a esprimere un'opinione sullo stato della figlia. Il genitore formula (righe 3-7) quello che, secondo il suo punto di vista, sono i problemi della bambina. Il pediatra fa un cenno di accordo (riga 8) per invitare la madre a proseguire la descrizione dello stato della bambina. Questa inserzione però non ha successo per cui la conversazione cade (pausa nella riga 9). Il medico allora riprende il turno chiedendo alla madre una spiegazione (righe 10-11) delle difficoltà della bambina e al diniego della madre (riga 12) egli riformula in termini medici (righe 16-18) la descrizione del genitore. Il pediatra elabora quindi la diagnosi (righe 22-26); nel fare questo però include alcuni termini usati precedentemente dal genitore nelle righe 4-7 co-implicando così la madre nel processo diagnostico.

Come si può notare dall'esempio presentato, i conversazionalisti modificano il loro approccio iniziale evolvendolo verso forme di analisi più vicine ad altre tradizioni disciplinari come l'analisi del discorso. La svolta "istituzionalista" degli anni Novanta segna, per certi versi, un ritorno alle origini dell'etnometodologia e rappresenta (come vedremo) un'implicita negazione delle posizioni radicali del passato.

2.4

Principi metodologici della CA

L'analisi della conversazione si basa su prospettiva metodologica molto precisa e coerente. Innanzitutto «order is assumed. The problem is to discover, describe, and analyze that order or orderliness» (Psathas 1995, p. 45).

In secondo luogo

there is, in general, no interest in the ethnographic particulars of persons, places, and settings. Rather, the interest is in discovering structures of interaction, the orderliness of phenomena that are independent of cohort particulars (Garfinkel e Sacks, 1970); that is, the orderliness does not depend on particular persons or particular settings" (ibidem).

Per questo motivo i materiali per l'analisi possono essere tratti da qualsiasi fonte o ambiente istituzionale senza distinzioni di sorta purché siano «naturally occurring» e non provenienti da esperimenti di laboratorio o osservazioni controllate. I materiali non devono essere selezionati «on the basis of some preformulated theorizing» (ibidem). Inoltre

no assumptions are made regarding the participant's motivation, intentions, or purposes; nor about their ideas, thoughts, or understandings; nor their moods, emotions, or feelings; except insofar as this can demonstrably be shown to be matters that participant themselves are noticing, attending to, or orienting to in the course of their interaction (ibi, p. 47).

E' importante attenersi a questa regola:

because conversation analysis seeks to remain faithful to member's perspectives, it is important not to use knowledge based on what happens subsequently to interpret what preceded. For the participants, only that which immediately preceded is available to them as they ongoingly produce their actions (ibi, p. 49).

Un'altra istruzione metodologica è la seguente:

The researcher's analysis of what they are now doing is not to be based on some constructive analytic interpretation of such matters as "taking the role of the other", "presenting a self", "managing impressions", "being deviant", "defining the situation", and the like. All such constructive analytic interpretations are set aside, because they interfere with the direct examination of the phenomena themselves" (ibi, p. 47). Infatti "the conversation analysts are not trying to explain phenomena drawing on some theoretical, explanatory framework, but are trying to describe and analyze them (ibidem).

Inoltre, «no attempt is made to generalize to similar instances or ones that the researcher claims to know from past experience or knowledge. Recalled or imagined instances are not admissible as proof or support or corroboration of claims about the actual phenomenon (...) Otherwise it would be the researcher's word that there are additional exactly similar instances, a word offered without a proof» (ibidem).

Il campionamento delle occorrenze non è di alcuna utilità all'analista della conversazione

because, in advance of an analysis, it is not possible to say what a particular instance is a sample of (...) because it cannot be known in advance what features delineate each case as a "next one like the last" (ibi, p. 50). [Infatti] whether it does or does not occur again is irrelevant for the task of showing how this single occurrence is organized, what the machinery of its production is (ibidem).

C'è anche un'altra ragione per non considerare il campionamento:

The structure, as a mechanism, [che essi scoprono] is not based on empirical frequencies. By analogy, it may be compared to the "rules of chess", where the rules are not base on the frequency with which persons engage particular rules in their play. Rather, each game, if it is chess, is organized by a set of rules that allow the game to be chess rather than some other game. This is the machinery for the production of actions that are "playing the game of chess" and, presumably, that structure could be discerned by examining one instance of the play of the game (ibi, p. 51).

In ogni caso Schegloff (1979 e 1986) ha analizzato più di 500 *openings* in conversazioni telefoniche (p. 52).

Un'altra accortezza metodologica consiste nel non considerare la struttura sociale come indipendente dall'azione: «settings and actions are mutually and inextricably interrelated. Social actions are "actions conducting-the-affairs-of-a-social-order" (Sharrock & Button, 1991, 171) and therefore inseparable from social order» (Psathas 1995, p. 65).

Gli etnometodologi e gli analisti della conversazione non si preoccupano di produrre asserti sulla struttura sociale:

formulations concerning social structure (and its related conceptual vocabularies) are neither acceptable nor incorporable, nor are proposals that the task of analysis is to find causal relationships between social structure and social actions (...) The task of ethnomethodology and conversation analysis (...) is explicatory rather than *explanatory* (Sharrock & Button 1991, p. 167) (...) The task of analyst is to show how this is accomplished, not to offer a constructive analytic theorist's account that seeks to explain everything in the interest of providing a broad, generalizing, interpretative gloss (Psathas 1995, pp. 65-6).

?.5

I limiti dell'AC

L'AC si fonda su presupposti epistemologici molto precisi e, per certi versi, *semplici*. Se da una parte essi hanno fatto la fortuna di questo approccio, rendendolo facilmente intelligibile e identificabile, dall'altra ne rappresentano anche i principali limiti. Analizziamoli separatamente.

?.5.1. Un radicalismo linguistico

L'AC si muove all'interno di uno spiccato radicalismo linguistico nel senso che l'analista focalizza la sua attenzione esclusivamente sui suoni (audioregistrati e accuratamente trascritti) emessi dai partecipanti (solitamente due) all'interazione. Più recentemente è stato predisposto un dettagliato sistema di annotazioni (Goodwin 1981, 1993; Heath 1988, Perakyla e Silverman 1991) per codificare anche il nonverbale (gesti, sorrisi, toni della voce, ecc.) che abbia una forte contiguità con il piano prettamente linguistico. In conseguenza di questa accentuata attenzione al verbale gli analisti della conversazione hanno trovato nei linguisti (più che nei sociologi, psicologi o antropologi) gli interlocutori privilegiati. In altri termini le scoperte della CA risultano essere più interessanti per la linguistica che per le scienze sociali in generale, anche se gli analisti della conversazione (almeno fino alle ultime generazioni) sono prevalentemente di formazione sociologica.

7.5.2. Il contesto organizzativo

L'obiettivo principale della seconda generazione di studi di AC è «how to relate the interactional phenomena studied to the so-called larger context of the organization or institutional setting in which they occur» (Psathas 1995, p. 54).

Gli AC ritengono però che il contesto organizzativo sia da una parte un concetto di secondo livello e dall'altra una categoria di senso comune; come tali utilizzare questa nozione può sviare l'analista, che dovrebbe compiere una descrizione che trascende le conoscenze di senso comune. La prescrizione metodologica, quindi, è

to conceptualize social structure in ways that do not simply borrow earlier sociological formulations of the nature and character of social structure as though it is some sort of ontological entity. That is, the problem is how *not* to reify social structure... [infatti] the tendency of some analysts is to *assume* that such effects operate pervasively, rather than trying to show in exactly what ways the activities of persons in the setting are constrained, organized, or shaped (Psathas 1995, p. 54).

Quale antidoto radicale gli AC di fatto finiscono per non prendere in considerazione il contesto organizzativo in cui avviene l'interazione verbale. Questa disattenzione è così giustificata:

Conversation analysts... (are) concerned that using terms such as 'doctor's office', 'courtroom', 'police department', 'school room', and the like, to characterise settings... can obscure much of what occurs within those settings... For this reason, conversation analysts rarely rely on ethnographic data and instead examine if and how interactants themselves reveal an orientation to institutional or other contexts (Maynard e Clayman 1991, pp. 406-7).

Questa prescrizione viene però ipostatizzata (a sua volta reificata) e, da utile strumento euristico, diviene assunto epistemico guidando l'analista a trascurare *tout court* il *setting* organizzativo. Secondo gli AC il contesto organizzativo assume rilevanza soltanto se esso è espressamente citato nei dialoghi degli attori (Schegloff, 1992); in caso contrario fornire al lettore informazioni sull'organizzazione rappresenterebbe una forzatura dell'analista dal momento che è lui, e non i partecipanti, a stabilire ciò che è rilevante nell'interazione. Il "principio della rilevanza", che sottende una posizione riduzionista che riduce l'organizzazione a una pura espressione linguistica, è stato da più parti criticato. Cicourel (1982) e Orletti (1983) ad esempio rilevano che le asimmetrie di status e di potere non sempre si evincono dal testo eppure esse «comportano una diseguale distribuzione dei diritti di partecipazione all'interazione» (Orletti 1994, p. 17). Inoltre un testo può risultare difficilmente comprensibile se al lettore non viene fornito un contesto. Un esempio classico è fornito dall'esperimento di Brandsford e Jonhson (1973) con un testo contenente alcune istruzioni: senza l'informazione di contesto (trattasi di istruzioni per il funzionamento di una lavatrice) il testo risultava incomprensibile. Un altro esempio è tratto da una lezione di Sacks (cit. in Levinson, 1983, trad. it. p. 367):

1. A: Ho un figlio di 14 anni.
2. B: Va bene.

3. A: Ho anche un cane
4. B: Oh, mi dispiace

Senza informazioni relative al contesto organizzativo dello scambio verbale (la negoziazione per l'affitto di un appartamento), il testo è incomprensibile. Analogamente, come argomenta Cicourel (1987), leggendo soltanto il testo non riusciamo a capire, ad esempio, che i tre interlocutori sono "tre medici". Non a caso nell'esempio di Maynard sopra riportato i due interlocutori venivano identificati con le informazioni contestuali "dottore" e "madre". L'organizzazione spesso pre-forma le conversazioni anche se non viene citata dai parlanti. Ad esempio nel caso di un processo giudiziario i modi di porre le domande, il susseguirsi degli interventi, ecc. sono stabiliti anche dal tipo di codice di procedura civile e penale vigente, non soltanto dalla situazione contingente.

La difficoltà di sostenere una posizione così estrema ha condotto gli analisti della conversazione a rivedere alcuni loro assunti. Seppur non ammettendolo mai esplicitamente, si è però reso necessario il recupero degli aspetti contestuali. Questa inversione di tendenza ha rappresentato «uno degli sviluppi più significativi degli anni Novanta» (Orletti 1994, p. 66).

Con il concetto di *institutional talk* (Drew e Heritage, 1992) gli analisti mettono in evidenza una struttura dialogica diversa dalla conversazione ordinaria. Essa si compone di almeno tre caratteristiche:

1. l'interazione istituzionale implica che almeno uno dei partecipanti alla conversazione sia orientato verso l'esecuzione di qualche scopo o compito previsto dall'organizzazione;
2. l'interazione istituzionale è guidata da vincoli e risorse messe a disposizione dall'organizzazione;
3. l'*institutional talk* è associato con gli schemi inferenziali e le procedure di uno specifico contesto istituzionale (ibi, p. 23-5).

Queste caratteristiche sono particolarmente evidenti in situazioni formali come l'aula scolastica, il tribunale, le interviste televisive. Le conversazioni che si tengono in questi ambienti sono soggette a restrizioni molto maggiori della semplice regola della presa del turno della conversazione ordinaria. Gli analisti ritengono che in certe organizzazioni si possono trovare solo certi dialoghi (e non altri) e quindi che dalla conversazione (senza nessun'altra informazione contestuale) si possa risalire all'organizzazione. Ad esempio soltanto sentendo l'espressione "Posso aiutarla" rivolta a qualcuno, siamo in grado di capire il tipo di relazione sociale implicata (la relazione con un cliente) e il tipo di luogo in cui si svolge: un'organizzazione di servizio. Quindi secondo gli analisti le conversazioni fanno le organizzazioni.

Anche se suggestivo il concetto di *institutional talk* appare ancora troppo vago. La struttura conversativa più che indicarci dove ci troviamo, ci dice chiaramente dove *non* ci troviamo. Infatti sono diverse le organizzazioni da cui l'espressione sopra riportata può provenire (Holstein e Gubrium, 2000, p. 245). Quindi le conversazioni servono più ad escludere che individuare le potenziali organizzazioni. Inoltre nel concetto di *institutional talk* c'è un curioso scambio tra causa ed effetto: non sono le strutture dialogiche che creano le organizzazioni, bensì sono queste ultime a produrre i discorsi. E' questa la critica che Goffman rivolgeva alla teoria degli atti linguistici:

ritengo che in molti casi i classici performativi di Austin non siano affatto performativi, ma si tratti piuttosto di una inserzione di enunciati performativi ritualizzati in cerimonie (matrimoni, battesimi di navi, ecc...) nelle quali non vi sono occasioni possibili per non intonare ciò che gli altri si aspettano da noi (lettera del 25/10/80)

O almeno esiste un rapporto di mutua interdipendenza tra conversazione e contesto organizzativo.

7.5.3. Il contesto dell'interazione

Una caratteristica della sociologia, che in passato l'ha distinta da altre discipline come la psicologia, l'economia e la linguistica, è il ruolo preminente assegnato al contesto. Ovviamente al termine 'contesto' sono stati attribuiti diversi significati a seconda delle differenti prospettive teoriche o dagli intenti esplicativi. Contesto può essere lo spazio fisico (*setting*) in cui si svolge l'interazione, il gruppo a cui essi appartengono, l'organizzazione, il territorio oppure la comunità dove è inserita l'organizzazione, il livello nazionale caratterizzato dal piano legislativo ed economico oppure quello internazionale.

Per i conversazionalisti il contesto è ben altra cosa e il significato da loro assegnato è molto vicino a quello impiegato in linguistica. Esso corrisponde al contesto *intra-testuale*, a tutto ciò che precede e segue un turno (Schegloff, 1992). Secondo gli analisti della conversazione la situazione esterna alla conversazione interazionale (o interazione conversativa) sono «irrelevanti ai fini della strutturazione della conversazione [stessa] che è localmente e interazionalmente gestita» (Orletti 1994, p. 69). Quello che i partecipanti fanno prima della conversazione, audio o videoregistrata dai ricercatori, non è rilevante a meno che siano le stesse scelte linguistiche e comunicative dei partecipanti a mostrare esplicitamente quali aspetti contestuali della situazione sono rilevanti (Schegloff 1987, p. 219). Questa posizione, rigorosa quanto rigida, tradisce un pregiudizio comportamentista in cui la realtà coincide con il detto e tutto ciò che non è direttamente udibile non è degno di nota e non può essere usato come risorsa nella spiegazione. Invece, come sottolinea Orletti (1994, p. 16)

il complesso lavoro interpretativo degli interagenti per capire qual è la funzione di un determinato enunciato in una sequenza interazionale considererà certamente la forma linguistica dell'enunciato, ma anche la sua collocazione sequenziale, cosa c'è prima e dopo nell'interazione, il tipo di attività linguistica in cui sono coinvolti i partecipanti, le relazioni di status esistenti fra il tipo di situazione comunicativa che stanno realizzando e, in accordo alle convenzioni comunicative della propria cultura, le azioni comunicative e sociali che sono normali e quindi attese in tale situazione e così via.

Molti di questi aspetti sono taciti, dati per scontati, irriflessi, e non c'è ragione perché vengano pronunciati nel corso della conversazione. Lo stesso *recipient design* (concetto inventato dai fondatori della AC e in particolare da Schegloff, 1972), ovvero la costruzione degli enunciati che il proferente in base alle sue informazioni modella sulle caratteristiche dei destinatari, ammette il ruolo delle conoscenze pregresse. Tuttavia, come sottolinea Orletti (1994, p. 67),

il principio dell'adattamento al destinatario, che avrà uno spazio enorme nella ricerca sociolinguistica nell'ambito delle analisi della competenza comunicativa e della nozione di appropriatezza contestuale, non avrà nei lavori dell'analisi conversazionale le applicazioni che avrebbe meritato [nonostante che Sacks fosse consapevole che] non solo la produzione degli enunciati sia relativizzata al destinatario ma che lo stesso destinatario deve relativizzare le affermazioni del parlante in base alle caratteristiche di questo, soprattutto di età e classe sociale

Il ruolo delle conoscenze tacite, pur essendo un cavallo di battaglia dell'etnometodologia, è misteriosamente scomparso nella AC. Eppure appare un aspetto ineludibile per chi si occupa di interazioni. Ad esempio Conley e O'Barr (1990), analizzando le testimonianze in tribunale, individuano nove convenzioni che strutturano gli scambi verbali, le quali però non sono direttamente ricavabili dalla struttura conversativa bensì dal contesto. In altri termini i partecipanti sono guidati da quella che Holstein e Gubrium (2000, p. 190ss) hanno chiamato "presenza scenica", il *setting* dell'interazione che è composto da quelle che Hughes (1942, p. 21) chiamava "*going concerns*", modi di fare e classificare che possono anche non apparire nei discorsi degli attori sociali. Come conclude Jaber Gubrium², spesso l'AC promette molto di più di quello che riesce a mantenere come ad esempio separare la struttura (*machinery*) conversativa dalla cultura.

?.5.4. Il contesto della ricerca

Secondo gli analisti il metodo dell'AC differisce dagli studi etnografici tradizionali (quelli che osservano i comportamenti senza analizzarne i dialoghi), i quali raccolgono annotazioni *sulle* interazioni anziché analizzarle direttamente:

² Comunicazione personale del 21/5/2000.

in such studies the interactional phenomena have been modified and transformed into *reported interactions*, and we are left only with the possibility of discussing the reports, rather than examining the data on which the reports are based (Psathas 1995, p. 48).

Anche in questo caso un utile prescrizione metodologica diviene un assunto epistemologico per cui, oltre a essere parchi di informazioni sia sul contesto organizzativo che su quello interattivo in cui si inserisce la conversazione, gli AC lo diventano anche relativamente al contesto della ricerca. Infatti spesso non è chiaro come essi abbiano raccolto i dati, avuto accesso alle conversazioni, negoziato la necessità di registrare le conversazioni; quali difficoltà abbiano incontrato, come vi abbiano fatto fronte e quali effetti possono aver avuto sull'intero svolgimento della ricerca.

?5.5. Il ruolo dell'osservatore

Un altro aspetto trascurato dagli AC, come pure da Garfinkel, è il ruolo dell'analista/osservatore sia come interprete che come attore sociale. Corsaro (1981, p. 12) infatti sottolinea che nell'approccio di Sacks vi è una totale noncuranza del ruolo delle credenze del ricercatore, del suo mondo sociale e cognitivo, che *malgré lui* utilizza nell'interpretare un testo. Soltanto occasionalmente, e in modo del tutto problematico, si rileva che

first efforts to characterize actions may rely on the researcher's own competence as a member of the culture, sharing the same language. Understanding of what is occurring may draw on such general competencies (Psathas 1995, 51).

In generale gli AC sostengono che queste risorse cognitive sarebbero necessarie se volessimo interpretare il "significato" dell'interazione verbale, obiettivo però da loro non perseguito. Il *machinery* (i turni, le coppie adiacenti, gli inserimenti ecc.) invece è una struttura autoevidente, che nulla ha a che fare con il significato. Se questo era vero per la prima generazione dell'AC, la seconda fase (quella dell'*institutional talk*) ricorre necessariamente all'interpretazione dei significati. Infatti nel brano sopra riportato, relativo alla conversazione tra il medico e la madre della paziente, agli inserimenti dei parlanti vengono attribuiti dall'analista dei significati: l'inserimento viene definito "un rifiuto", "una giustificazione" ecc. Come fa l'analista a stabilire se una negazione è un rifiuto, una sfida o un diverso atto comunicativo? L'*institutional talk* non è di per sé auto-evidente poiché sono necessarie una serie di competenze comunicative e culturali per riconoscere dalla conversazione il tipo di organizzazione. Inoltre, ancora una volta, non è la conversazione a giocare il ruolo principale bensì il *setting*: provate osservare un filmato togliendo l'audio; anche senza ascoltare il parlato riuscirete in molti casi a cogliere il senso di quello che sta accadendo.

Gli AC inoltre trascurano il paradosso dell'osservatore, il quale non può osservare senza essere a sua volta osservato (a eccezione dell'osservazione tramite specchio unidirezionale oppure a distanza). Questo dovrebbe condurre a una maggior considerazione (del tutto trascurata dagli AC) degli eventuali o possibili effetti dovuti alla presenza del ricercatore, che diviene in tutto e per tutto un attore sociale presente nell'interazione verbale registrata.

L'intenzionale disattenzione verso i processi interpretativi dell'analista (ritenuti invece una variabile incontrollata e quindi ineludibile da Labov 1972, Cicourel 1964 e 1987) così come verso l'osservatore come attore sociale ricorda molto l'atteggiamento positivista e scienziato di una certa sociologia.

?5.6. Un atteggiamento scienziato

Attualmente l'AC si presenta come un approccio con sorprendenti derive neo-positiviste e neo-comportamentiste. Già Giglioli e Dal Lago (1983, p. 50) riscontravano nei primi lavori di Sacks «un tentativo, in definitiva di sapore quasi neopositivistico, di stabilire i metodi più efficaci di osservazione e di descrizione». In seguito gli AC hanno enfatizzato questo aspetto arrivando a un uso feticistico del *transcript*, come se esso fosse l'unico documento a poter essere preso in considerazione e la realtà si riducesse a testo. Il *transcript*, da documento fra altri possibili, diviene l'unica base per argomentare le

osservazioni del ricercatore, squalificando così ogni altra forma di documento e metodo di indagine (interviste, note etnografiche, analisi di documenti scritti ecc.). Anche il linguaggio usato dagli AC rivela un preciso atteggiamento oggettuale. Nel libro di Psathas (1995), ad esempio, ricorrono frequentemente espressioni quali: *to demonstrate, to describe, to discover, to proof, to corroborate*, oppure *direct examination of the phenomena themselves, natural occurring setting, machinery, rules, science, replicable and cumulative findings*.

L'analisi della conversazione si presenta come un approccio neo-comportamentista nel senso che essi di un'interazione prendono in considerazione solo ciò che i parlanti dicono e fanno mentre parlano. Le loro emozioni, mappe cognitive ecc. non sono oggetto dell'analisi della conversazione proprio come i comportamentisti che per spiegare il comportamento non ritenevano necessario ricorrere a concetti come quello di intelligenza o di comprensione, impossibili da osservare, ma ad alcuni semplici principi che fissavano le modalità con cui si stabiliscono le connessioni fra stimolo e risposte.

Un altro indizio dell'atteggiamento oggettuale deriva dal trascurare il fatto che l'analista compie necessariamente un'attività interpretativa che dovrebbe essere esplicitata. Su questo aspetto l'AC è molto vicina alla sociologia tradizionale e ne condivide lo stesso atteggiamento oggettuale, per cui l'AC non può essere assimilata alle sociologie interpretative.

Infine l'analisi della conversazione viene presentata in modo non problematico, come se si trattasse di un metodo perfetto, senza sbavature e senza lacune teoriche. Anzi

as part of a broad movement within sociology called ethnomethodology, conversation analysis has fulfilled many of the promises of ethnomethodology to be the study of the ways in which members ongoingly produce social order, focusing on the indexical and reflexive features of such production and on the pragmatic character of accounts, while at the same time refusing to present its findings and formulations in overly theoretical or abstract terms (Psathas 1995, p. 67).

?5.7. Il concetto di interazione sociale

Gli AC ritengono che il parlato e l'interazione abbiano una natura ordinata e regolata. Questo esito è certamente sorprendente. L'etnometodologia aveva estesamente criticato la sociologia tradizionale per essere una sociologia normativa, che assegnava un'eccessiva importanza alle regole e norme sociali. Garfinkel aveva fondato la sua critica mostrando la natura contingente, fragile e negoziale delle interazioni e scoprendo tutta una serie di procedure *ad hoc* con cui i membri aggiravano e reinterpretavano le regole sociali. Pur richiamandosi esplicitamente all'etnometodologia, di fatto gli AC rientrano in una sociologia di tipo normativo in quanto l'incessante attività negoziale pare non intaccare, ad esempio, la regola del turno considerata come una struttura transituazionale. Questa visione appare più esplicita quando Psathas (1995) utilizza l'analogia del gioco degli scacchi per descrivere l'interazione sociale: i turni e le altre componenti del *machinery* sono le regole costitutive dell'azione sociale. Mentre le mosse (contingenti, indessicali e proprie di ogni partita) sono infinite, le regole sono transituazionali, generative e non influenzate dal lavoro di negoziazione. Allo stesso modo, salendo di livello, gli *institutional talks* non sono altro che delle varianti (delle regole) della "conversazione ordinaria". Essi sono in qualche modo la sovrastruttura di una struttura di base invariante. Ad esempio il colloquio di lavoro, l'intervista sociologica, l'interrogazione in classe, la seduta psicoterapica non sono altro che delle varianti del modello (transituazionale) domanda-risposta proprio della conversazione ordinaria. Secondo questa prospettiva la cultura può quindi essere descritta attraverso la ricostruzione di regole sistematiche, in grado di produrre quasi un algoritmo che permetterebbe, a chi lo applica, di essere scambiato un membro competente. Ma come rileva criticamente Geertz (1973, trad. it. 1987, p. 48), usando una brillante analogia, «un quartetto di Beethoven [...] nessuno, penso, lo identificherebbe con il suo spartito, con le abilità e conoscenze necessarie per suonarlo, con la sua conoscenza da parte dell'esecutore o dell'ascoltatore». Come la musica non sta nello spartito, così la società non si identifica con le sue regole. Secondo l'etnometodologia l'azione sociale si basava su due proprietà

formali: l'indessicalità e la riflessività. Nelle analisi dell'AC la prima proprietà sembra del tutto scomparsa insieme alla riflessione schütziana sulle "province di significato".

Se è vero che dire è fare, cioè si agisce con le parole, e altrettanto vero che anche fare è dire nel senso che si può parlare anche con le azioni. Il modello interattivo che emerge dagli studi dell'AC risente molto del tipo di materiali usati da Sacks e colleghi nei loro lavori originari. Essi iniziarono studiando le interazioni telefoniche tra sconosciuti, le quali però sono scambi che hanno una loro particolarità e specificità che le differenzia notevolmente dalle interazioni faccia-a-faccia. Il modello che emergeva dalle telefonate è stato però indebitamente esportato e generalizzato alle interazioni *tout court*.

Infine l'analisi della conversazione si occupa soltanto di fenomeni micro-sociologici. Come chiarisce Psathas (1995, p. 49-50)

Such matters as the social distribution of the phenomenon, for example, its presence among different cultural groupings, races, classes, or categories of persons or types of situations, are not, generally speaking, matters of concern or attention (...) such questions as their frequency, range, and distribution may be pursued in other inquiries, but they are not relevant in terms of providing proof or validation of a claim about the structure of an interactional phenomenon.

Il rifiuto, teoricamente motivato, di affrontare temi macrosociologici l'ha paradossalmente legittimata all'interno delle sociologie tradizionali, le quali probabilmente non si sono sentite minacciate come invece era avvenuto in passato con l'etnometodologia, l'ermeneutica e le sociologie interpretative in generale, e in tempi più recenti con l'analisi del discorso.

?.6.

L'analisi del discorso (AD)

Anche l'AD ha come ambito privilegiato lo studio dei dialoghi. Essa affonda le sue radici in particolare nella teoria degli atti linguistici di John Langshaw Austin e in generale nella filosofia del linguaggio degli altri filosofi analitici di Oxford.

?.6.1. Le origini

Come è noto Austin (1962) scopre che le persone spesso compiono azioni con semplici frasi. Egli chiama queste espressioni "atti illocutori" e li classifica in cinque categorie: veridittivi, esercitivi, commissivi, comportativi ed espositivi. Questa intuizione matura contemporaneamente anche nei lavori sia di Garfinkel che di Mc Luhan (1962). In particolare il sociologo canadese, attraverso una ricognizione degli studi antropologici sulle culture orali, aveva scoperto come queste popolazioni compissero azioni con le parole. Qualche tempo dopo Searle (1969), un altro filosofo del linguaggio, continua l'opera di Austin e elabora la teoria degli atti linguistici. Secondo Searle la maggior parte delle azioni che facciamo con le parole sono riconducibili a un limitato numero di atti linguistici: affermare, dirigere, impegnarci, esprimere stati d'animo e dichiarare. Queste cinque categorie di atti producono in modo generativo la maggior parte delle nostre azioni. Il lavoro di Austin e Searle si basa però su dialoghi inventati e sulle loro intuizioni. Ciò nondimeno fornisce una chiave teorica per i successivi studi empirici del parlato. Il nucleo centrale di queste teorie confluisce nell'idea che per capire l'azione sociale risulta di estrema utilità studiare il parlato. Il linguaggio, essendo uno strumento che collega il pensiero con l'azione, diviene l'osservatorio privilegiato per studiare sia l'uno che l'altra.

?.6.2. Le correnti dell'AD

A differenza della AC, approccio rigido e un po' settario con un background teorico coerente e compatto, l'AD si presenta come un approccio eterogeneo, teoricamente diversificato (e a volte confuso) e non riconducibile a un unico filone. In realtà sotto l'etichetta AD incontriamo diversi approcci e scuole di pensiero.

Il primo è composto da una serie di studiosi inglesi appartenenti alla cosiddetta *Scuola di Birmingham*: Sinclair e Coulthard (1975), Coulthard (1977), Stubbs (1976, 1983), Coulthard e Montgomery (1981). Le loro ricerche hanno avuto per oggetto principalmente setting scolastici e medici. Gli AC (Levinson, 1983; Drew e Heritage, 1992, pp. 13-16;) criticano tale approccio poiché

tries to develop a set of basic categories or units of discourse, to find specific and delimited sets of unit acts, and to formulated rules concerning "well formed sequences of categories (coherent discourse) from ill-formed (incoherent discourses)". In general, by drawing methods and theories from theoretical linguistics, discourse analysis seems inappropriate for the study of the detailed particularities of conversation, which is, after all, an interactional production" (Psathas 1995, p. 67).

Il secondo gruppo è formato da autori di provenienza etnometodologica e sociologica (Cicourel, Mehan, Corsaro), antropologica (Gumperz, Cook), linguistica (Labov e Fanshel). Pur partendo da posizioni differenti e mantenendo delle reciproche diversità, questi studiosi condividono una serie di caratteristiche che nel corso degli anni sono notevolmente aumentate (Corsaro, 1981).

Sotto l'etichetta AD sono confluiti anche altri studiosi che sono usciti dal ristretto ambito disciplinare della linguistica per addentrarsi allo studio del parlato in società. Alcuni di questi, come Brown e Yule (1983) sono comunque rimasti confinati all'interno di un approccio prettamente linguistico basato sull'analisi formale delle sequenze degli enunciati, prestando scarsa attenzione al ruolo delle condizioni etnografiche e organizzative. Altri autori come Van Dijk si sono progressivamente allontanati dall'ambito prettamente psico-linguistico (Van Dijk 1977, 1980) per addentrarsi sul terreno della sociolinguistica e della sociologia.

Infine, all'interno della nuova sociologia della scienza, il termine *discourse analysis* connota il lavoro di Gilbert (1980), Gilbert e Mulkay (1984), Potter e Mulkay (1985) che hanno studiato i discorsi degli scienziati. Ovviamente l'AD, essendo un orientamento aperto e teoricamente flessibile, si è diffuso in diversi settori disciplinari: la psicologia (cfr. Bonaiuto, 1998 per una panoramica), la filologia e linguistica pragmatica (Brigitte Schlieben Lange), l'antropologia e l'etnografia del parlato (Dell Hymes, John Gumperz, Deborah Tannen, Alessandro Duranti), la linguistica sistemica (Michael K. Halliday), la politologia marxista (Ernesto Laclau) unitamente ai vari approcci decostruttivisti e postmodernisti.

2.6.3. Gli obiettivi e scopi dell' AD

L'AD si caratterizza per un approccio interdisciplinare allo studio dei dialoghi. In esso confluiscono i recenti contributi delle scienze cognitive, dell'antropologia, della linguistica e della sociologia. Inoltre l'AD si presenta come un metodo interpretativo che utilizza una pluralità di tecniche. I testi dei dialoghi vengono interpretati facendo ricorso *anche* a informazioni extra-testuali (raccolte con interviste agli attori sociali oppure attraverso l'osservazione etnografica) e non soltanto da ciò che si può evincere dal testo. Ricalcando le posizioni di Goffman, gli AD ritengono che i testi siano inseriti in attività ritualizzate e organizzativamente situate.

Uno degli obiettivi dell'AD è descrivere i ragionamenti, le interpretazioni, gli schemi di comportamento degli attori; (lo studio de) il dialogo è soltanto un mezzo per cogliere con più precisione e nel suo farsi le attività sociali. Questa posizione metodologica è uno dei punti di contrasto con l'AC che considera il dialogo l'obiettivo in sé dell'analisi, in quanto l'attività sociale coincide con l'attività linguistica. Al fine di cogliere i ragionamenti sociali gli AD lavorano su testi lunghi contrariamente sia a Sacks e colleghi che a Chomsky e colleghi che hanno analizzato soltanto stringhe di frasi oppure scambi verbali molto brevi.

Un secondo obiettivo consiste nell'identificare le funzioni sociali che i discorsi (nelle loro varie parti) svolgono e come queste funzioni sono da essi realizzati. Queste funzioni sociali vengono perseguite attraverso l'impiego di una varietà di *dispositivi retorici* (scambi tripartiti, formulazioni estreme, contrasti, dinieghi ecc.) e di particolari *repertori linguistici*. Questi ultimi sono delle costellazioni di termini

possono essere considerati come i mattoni che i parlanti utilizzano per costruire versioni di azioni, processi cognitivi e altri fenomeni. Qualsiasi repertorio è costituito da un ristretto ventaglio di termini usati secondo modalità stilistiche e grammaticali. Comunemente questi termini sono derivati da una o più metafore-chiave, e la presenza di una metafora viene spesso segnalata da determinati tropi o figure del linguaggio (Potter, Wetherell 1995, p. 89, cit. in Bonaiuto, 1998, 266).

2.7

Il metodo dell'AD: alcuni esempi

L'attuale punto di confronto tra AD e AC è lo studio delle strategie discorsive e conversazionali. Su questo terreno appaiono anche più chiare le differenze metodologiche ma soprattutto teoriche tra i due approcci.

Nell'AD lo studio delle strategie è un mezzo per capire come attraverso alcune parti del discorso si producono effetti, ad esempio, sulla socializzazione. Ci troviamo quindi in una prospettiva micro/macro, nel senso che le interazioni quotidiane (micro-fenomeni) sono prodotte da e contemporaneamente producono schemi mentali e stereotipi stabili e duraturi (macro-fenomeni). Ad esempio Corsaro (1977 e 1979a), studiando l'uso da parte degli adulti delle frasi interrogative, nota che esse assumono un duplice scopo: da una parte controllare se il bambino ha compreso la consegna, dall'altra indurlo ad acquisire una norma sociale.

Le strategie discorsive rivelano anche le funzioni comunicative e meta-comunicative del dialogo. Ad esempio le risposte degli imputati per delitti di mafia date ai giudici nei processi ripresi dai mezzi televisivi vennero considerate come messaggi e istruzioni destinate agli amici e compagni degli imputati. Allo stesso modo un'intervista giornalistica resa da un politico può essere un mezzo per far pervenire particolari messaggi alle forze politiche avverse.

Le strategie discorsive possono essere rivelatrici della cultura degli attori sociali. Corsaro (1985), osservando le interazioni degli alunni di una scuola materna, ha studiato le loro strategie di resistenza alle regole imposte dagli adulti (come la proibizione di pronunciare parole volgari e di usare armi giocattolo, la regola di rimettere in ordine i materiali terminato un gioco o un'attività). Ad esempio una bambina che non aveva risposto al richiamo dell'insegnante, giustificò la trasgressione a questa regola dicendo che stava aspettando che la bambola (messa a letto) si... addormentasse. Secondo Corsaro i metodi e le strategie che i bambini sviluppano per aggirare il sistema degli adulti sono componenti durature della cultura dei bambini.

Nello studio del pregiudizio razziale Van Dijk (1983) ha classificato una serie di strategie sia conversazionali che cognitive desumendole dal dialogo tra un'intervistatrice e una coppia di anziani. Secondo l'autore l'espressione del pregiudizio è connotata da una serie di mosse semantico/verbali: dissimulare (evitando argomenti, rimanendo vaghi nelle affermazioni), difendersi (apportando scuse, giustificazioni), accusare gli immigrati (di non rispettare le norme sociali), presentarsi positivamente all'interlocutore. Alle strategie conversazionali si aggiungono procedure inferenziali o strategie cognitive come lanciarsi in eccessive generalizzazioni, portare esempi come prove della ragionevolezza del pregiudizio espresso, ripetersi, mitigare il proprio giudizio e fornire concessioni apparenti. Per Van Dijk molte strategie conversazionali sono anche cognitive. Contrariamente agli AC egli però non sostiene una totale equivalenza tra pensiero e linguaggio, tra ciò che si pensa e ciò che si dice. Infatti in un recente editoriale della rivista *Discourse & Society*, Van Dijk (1996) ha sottolineato la sterilità di molti studi sul dialogo i quali, anziché approfondire i processi interpretativi degli attori (saldando così il piano linguistico a quello cognitivo), si pongono a un livello prettamente linguistico.

Gli AD infatti non sono interessati soltanto a ricostruire le proprietà formali dell'espressione e del ragionamento relativi a un pregiudizio, ma anche a ricostruire gli schemi cognitivi. In altri termini le proprietà formali ci dicono poco relativamente al contenuto del pregiudizio. Due persone potrebbero ad esempio veicolare pregiudizi opposti con le stesse strategie conversazionali e cognitive. Studiare lo schema cognitivo, cioè il contenuto del pregiudizio, è quindi una prospettiva complementare. In questa direzione Cicourel ha studiato le credenze (o conoscenze schematizzate) degli attori coinvolti nelle interazioni. Anche secondo Cicourel il dialogo è un mezzo per mettere in luce un sistema di credenze. Nell'analizzare il rapporto medico-paziente Cicourel (1982, 1986, 1987, 1988) ha studiato cosa i medici

capiscono di ciò che i pazienti dicono, dei sintomi che esprimono verbalmente, delle terapie che dicono di seguire, ecc. Egli ricostruisce il processo interpretativo del professionista, le informazioni e gli eventi sui quali si basa per giungere a una determinata (e a volte errata) diagnosi. Secondo Cicourel le incomprensioni e i conflitti tra medico e paziente nascono anche da differenti credenze sull'assistenza sanitaria e sulla malattia.

Un esempio di conflitto maturato da rappresentazioni diverse della situazione viene fornito dallo studio di Pollner e Wikler (1985). Il caso in questione riguarda una bambina (Mary) di cinque anni e mezzo a cui è stata diagnosticata dai medici una grave insufficienza mentale. Di parere opposto sono i genitori e la sorella, i quali sostengono che la bambina in privato si comporta normalmente, mentre nelle situazioni pubbliche si atteggia a ritardata. Secondo i familiari Mary è una bambina lunatica e testarda, che spesso non vuol collaborare e quindi, secondo loro, i medici sono stati beffati dalla bambina. Pollner e Wikler, dopo aver ricostruito lo schema mentale condiviso dalla famiglia, compiono un'analisi dettagliata (attraverso interviste, osservazione etnografiche e videoregistrazioni) delle interazioni che avvengono in casa tra i familiari e Mary. Gli autori classificano e descrivono una serie di pratiche con cui i genitori trasformano gli eventi valutati dai medici come indizi dell'insufficienza mentale, in eventi che dimostrano l'intelligenza, e quindi la normalità, della figlia. In particolare gli autori individuano quattro pratiche :

1. *framing*, in cui i genitori stabiliscono unidirezionalmente e in anticipo il senso dell'azione di Mary. Ad esempio nell'interazione riportata sotto, i familiari interpretano la scena come 'la palla è accidentalmente caduta dalle mani di Mary' in contrasto con la definizione data dai medici: 'Mary non è in grado, dal punto di vista psicomotorio, di prendere una palla al volo';
2. *postscripting*, ricostruiscono ex-post la definizione di un atto già avvenuto. Ad esempio danno un comando *un attimo dopo* che Mary ha già compiuto un'azione, come appoggiare la mano sulla maniglia della porta, creando l'illusione che la bambina abbia effettivamente eseguito il comando di aprire la porta d'ingresso;
3. *puppeteering*, muovono durante il "gioco del Lego" il braccio o la mano di Mary creando l'illusione che sia la bambina a raccogliere i pezzi;
4. *semantic crediting*, attribuiscono un significato a qualsiasi espressione nonverbale, proprio come si è soliti fare con i neonati e gli animali domestici.

Framing
(nel gioco della palla)

scambio verbale

La vuoi?
La devi prendere
per me, eh?

Forza
Forza

Stendi la mano

Avanti
Avanti

Ha, Ha (*ride*)
Ti è quasi caduta

Forza

movimenti

*La sorella mette la palla nella
mano di Mary, che non la trattiene.*

La palla cade

*La sorella lancia la palla a Mary
che non può prenderla, e le cade*

nuovamente.

Avanti (*risate*).

A differenza dell'AC, l'AD ritiene (anche se in maniera velata) che la scienza abbia un intento emancipativo, per cui le ricerche possono aiutare a migliorare l'interazione tra insegnanti e alunni (Cicourel e al. 1974, Mehan 1979 e Mehan, Hertweek, Meihls 1986), le relazioni tra medici e pazienti, a umanizzare i servizi, a mettere i pazienti a loro agio. Lo studio dei dialoghi fornisce ai medici nuove conoscenze e capacità per intervistare in modo non direttivo i pazienti.

2.8.

Conclusioni

L'AC e l'AD non sono le unici approcci che hanno fatto oggetto della loro analisi i dialoghi (conversazioni, parlato e discorsi, a seconda della prospettiva che adottiamo). Altri orientamenti hanno sviluppato parallelamente strumenti di analisi e teorie. La *teoria critica del linguaggio* di Baktin e Volosinov ha identificato e studiato gli aspetti socio-politici degli usi linguistici. Da essa hanno preso origine la *linguistica critica* di Fairclough e la *literacy critica* di Gee. Analogamente il *decostruttivismo* di ispirazione faucoltiana ha studiato le relazioni tra potere, linguaggio e ideologia. Nel campo degli studi biografici la *narrative analysis* (Catherine Kohler Riessman) segue un approccio che ha molte similarità con l'analisi del discorso di impronta cicoureliana. Nel campo degli studi organizzativi l'approccio narrativo di Barbara Czarniawska viene impiegato sulle storie e gli aneddoti raccontati nelle aziende al fine di condurre un'interpretazione metaforica e cogliere i meccanismi della costruzione delle identità istituzionali.

Nel campo dello studio dei dialoghi esistono attualmente due tendenze contrapposte. Da una parte, noncuranti dei lavori altrui, alcuni studiosi proseguono nel proprio solco teorico dialogando eventualmente con autori impegnati in settori contigui. Dall'altra vi sono tentativi che spingono verso una congiunzione e integrazione dei due metodi. Silverman (2000), Holstein e Gubrium (2000), Gubrium e Holstein (2001), nonché Douglas Maynard, Melvin Pollner, Franca Orletti e molti altri si muovono in questa direzione. Forse la più interessante.

Riferimenti bibliografici

- Austin J. L. (1962), *How to do things with words*, Oxford University Press, Oxford.
- Bateson, G. (1955), *A theory of play and fantasy*, in «Psychiatric research reports: Vol. 2. Approaches to the study of human personality», American Psychiatric Association, Washington D.C., pp. 39-51.
- Id. (1972) *Steps to an ecology of mind: Collected essays in anthropology, psychiatry, evolution and epistemology*, Chandler, San Francisco.
- Birdwhistell, R.L. (1952), *Introduction to kinesics*, Foreign Service Institute, Washington D.C.
- Id. (1970), *Kinesics and context: Essay in body motion*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia.
- Bonaiuto, M. (1998), *L'analisi del discorso*, in L. Mannetti (a cura di), *Strategie di ricerca in psicologia sociale*, Carocci, Roma.
- Brandsford J. D. e Jonhson M. K. (1973), *Consideration of some problems of comprehension*, in W. G. Chase (a cura di), *Visual Information Processing*, Academic Press, New York..
- Brown P., Yule G. (1983), *Discourse Analysis*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Button, G. (1991) (a cura di), *Ethnomethodology and the Human Science*, Cambridge University Press, Cambridge, UK.
- Cicourel, A.V. (1964), *Method and Measurement in Sociology*, The Free Press, New York.

- Id. (1982), *Interviews, surveys, and the problem of ecological validity*, in «The American Sociologist», XVII, pp. 11-20.
- Id. (1985), *Doctor-Patient Discourse*, T.A. Van Dijk (a cura di), *Handbook of Discourse Analysis*, vol. IV, *Discourse in Society*, Academic Press, New York, pp. 193-202.
- Id. (1986) *Intervista ad Aaron V. Cicourel*, a cura di F. Faccioli, in «Dei delitti e delle Pene», 1, pp.43-62.
- Id. (1987), *The interpenetration of communicative context: examples from medical encounters*, in «Social Psychology Quarterly», 50, 2, pp. 217-26.
- Id. (1988), *Elicitation as a problem of discourse*, in U. Ammon, N. Dittmar E K.J. Mattheier, (a cura di) *Sociolinguistics. An International Handbook of the Ccience of Language and Society*, Vol. II, de Gruyter, Berlin e New York, trad. it. in F. Neresini (a cura di), *Interpretazione e ricerca sociologica*, Quattroventi, Urbino.
- Id. *et al.* (1974), *Language Use and School Performance*, Academic Press, New York.
- Conley, John M. e O'Barr, William M. (1990), *Rules and relationship*, University of Chicago Press, Chicago.
- Corsaro W.A. (1981), *Communicative Processes in the study of social organizations: sociological approaches to discourse analysis*, in *Text* 1, 1, pp.5-63.
- 1985 *Friendship and peer culture in the early years*, Norwood, N.J., Ablex Publishing Corporation.
- Coulthard M. (1977), *An introduction to discourse analysis*, Longman, London
- Id., Montgomery M. (1981) (a cura di), *Studies in discourse analysis*, Routledge, London.
- DAL LAGO A., GIGLIOLI P. P. (1983), *L'etnometodologia e i nuovi stili sociologici*, in, P.P. Giglioli e A. Dal Lago (a cura di), *Etnometodologia*, Il Mulino, Bologna
- Drew P. e Heritage J. (1992) (a cura di), *Talk at work*, Cambridge University Press, Cambridge.
- DURANTI ALESSANDRO (1992), *Etnografia del parlare quotidiano*, NIS, Roma.
- Frake, C.A. (1964), Notes on queries in ethnography, in A.K. Romney e R.G. D'Andrade (a cura di), *Transcultural studies in cognition*, in «The American Anthropologist», 66(3).
- GEERTZ C. (1973), *The Interpretation of Cultures*, Basic Books, New York, trad. it. *Interpretazione di culture*, Il Mulino, Bologna.
- Gilbert G.N., Mulkay M. (1984) *Opening pandora's Box: a Sociological Analysis of Scientists' Discourse*, Cambridge University Press, Cambridge.
- GOODENOUGHT WARD (1957), *Cultural anthropology and linguistics*, in P.L. Garvin (a cura di), *Monograph Series on Languages and Linguistics*, 9, Institute of Languages and Linguistics, Washington, DC, pp. 167-73.
- Goodwin Ch. (1981), *Conversational organization. Interaction between speakers and hearers*, Academic Press, New York..
- Id. (1993), *Recording human interaction in natural settings*, in «Pragmatics», 3, 2, 181-209.
- Gubrium J.F. e Holstein J.A. (2001), *The institutional selves. Troubled identities in a postmodern world*, Oxford University Press, Oxford.
- Gumperz, J.J. e Hymes, D. (1964), The ethnography of communication, in «The American Anthropologist», 66, 6.
- Hammel, E. A. (1965), Formal semantic analysis, in «The American Anthropologist», 67(5).
- GARFINKEL HAROLD (1962), *Common sense knowledge of social structures: the documentary method of interpretation in lay and professional fact finding*, in J. M. Scher (a cura di), *Theories of the Mind*, The Free Press, New York.
- Id. (1964), *Studies of the routine grounds of everyday activities*, in «Social Problems», XI, 3, pp. 225-50.
- Giglioli P.P. (1973), Introduzione, in id. (a cura di) *Linguaggio e società*, Il Mulino, Bologna, pp. 5-42.
- Hymes D. (1964), Introduction, in J.J. Gumperz e D. Hymes (a cura di), in «The American Anthropologist», 66, 6.
- Holstein e Gubrium (2000), *The Self We Live By*, .
- Hughes, Everett Cherrington (1942), *The Sociological Eye*, Transaction Book, New Brunswick, N.J.

- Labov W. (1972), *Language in the inner city: studies in the black English vernacular*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia.
- Levinson S. C. (1983), *Pragmatics*, Cambridge University Press, Cambridge.
- MAYNARD D. W. (1992), On clinicians co-implicating recipients' perspective in the delivery of diagnostic news, in Drew P. e Heritage J. (a cura di), *Talk at work*, Cambridge University Press, Cambridge, pp. 331-58.
- MEHAN H. (1979), *Learning Lessons: Social Organization in the Classroom*, Harvard University Press, Cambridge, MA.
- Id., HERTWEEK A., MEIHLS L. J. (1986) *Handicapping the Handicapped: Decision Making in Student's Educational Careers*, Stanford University Press. Stanford.
- Orletti F. (1983), Introduzione, in Id. (a cura di), *Comunicare nella vita quotidiana*, Il Mulino, Bologna.
- Id. (1994), *Tra conversazione e discorso. L'analisi dell'interazione verbale*, Carocci, Roma.
- Pollner M., McDonald Wikler L. (1985), *The social construction of unreality: a case study of a family's attribution of competence to a severely retarded child*, in «Family Process», 24, pp. 241-54.
- Potter J., Mulkay M. J. (1985), *Scientists' Interview Talk: Interviews as a Technique for Revealing Participants' Interpretative Practices*, in Brenner M., Brown J. e Canter D. (a cura di) *The Research Interview. Use and Approaches*, London: Academic Press.
- Id., Wetherell M. (1995), *Discourse analysis*, in J.A. Smith, R. Harré, L. Van Langehove (a cura di), *Rethinking Methods in Psychology*, Sage, London, pp. 80-92.
- Psathas, G. (1990), *Interaction competence*, University Press of America, Washington D.C.
- Id. (1995), *Conversation Analysis. The Study of Talk-in-Interaction*, London, Sage.
- Reusch, J. e Bateson, G. (1951), *Communication: the social matrix of psychiatry*, Norton, New York.
- Romney A.K., D'Andrade R.G., (1964) (a cura di), *Transcultural studies in cognition* [Special issues, part 2], in «The American Anthropologist», 66(3).
- Schegloff, E. (1972), *Notes on a conversational practice: formulating place*, in D. Sudnow (a cura di), *Studies in Social Interaction*, The Free Press, New York, pp. 75-119.
- id. (1979), *Identification and recognition in telephone conversation openings*, in G. Psathas (a cura di), *Everyday language: Studies in ethnomethodology*, Irvington, New York.
- Id. (1986), *The routine as achievement*, in «Human Studies», 9, 2-3, pp. 111-51.
- Id. (1987), *Analyzing single episodes of conversation: an exercise in conversation analysis*, in «Social Psychological Quarterly», 50, pp. 101-14.
- Id. (1988), *On an actual virtual servo-mechanism for guessing bad news: a single case conjecture*, in «Social Problems», 35, 4, 442-57.
- id. (1989), *Harvey Sacks-Lecture 1964-1965. An introduction/memoir*, in «Human Studies», Special Issue Harvey Sacks-Lectures 1964-1965, 12, 3/4, pp. 185-209.
- Id. (1992), *In another context*, in A. Duranti e Ch. Goodwin (a cura di), *Rethinking Context*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Id., Sacks H. (1973), *Opening up closings*, in «Semiotica», 8, pp. 289-327.
- Schenkein, J. (a cura di) (1978), *Studies in the Organization of Conversational Interaction*, New York, Academic Press.
- Searle J. (1969), *Speech Act*, Cambridge University Press, Cambridge.
- SHARROCK W. W., BUTTON G. (1991), *The social actor: social action in real time*, in G. Button (a cura di), *Ethnomethodology and the Human Sciences*, Cambridge University Press, Cambridge, pp. 137-75.
- Oxford University Press, Oxford.
- Silverman D. (2000), *Doing Qualitative Research. A Practical Handbook*, Sage, London.
- Sinclair J. McH., Coulthard M. (1975), *Toward an analysis of discourse: the English used by teachers and pupils*,
- Stubbs M. (1976), *Language, School and Classrooms*, Routledge, London.
- Id. (1983), *Discourse analysis: the sociolinguistic analysis of natural language*, Blackwell, Oxford.

- Soskin, W. e John, V. (1963), *The study of spontaneous talk*, in R.G. Barker (a cura di), *The stream of behavior*, Appleton-Century-Crofts, New York, pp. 228-81.
- Sturtevant, W. C. (1964), *Studies in ethnoscience*, in «The American Anthropologist», 66(3), pp. 99-131.
- VAN DIJK, T. A. (1977), *Text and Context. Explorations in the Semantics and Pragmatics of Discourse*, Longman, London, trad. it. *Testo e contesto. Studi di semantica e pragmatica del discorso*, Il Mulino, Bologna, 1980.
- ID. (1983), *Cognitive and Conversational strategies in the ethnic prejudice*, in «Text», 3(4), pp. 375-404.
- WILSON T. P. (1989), *Metodi qualitativi «contro» metodi quantitativi nella ricerca sociale*, in «Sociologia e Ricerca Sociale», X, 29, pp. 5-33.