

Dalla comunicazione alla conversazione

Percorsi di studio dell'interazione comunicativa

From Communication to Conversation

Models of (Pathways to) communicative interaction

Carlo Galimberti

Sommario

Introduzione	1
1. I modelli della comunicazione	4
1.1. I modelli tecnici	5
1.2. I modelli linguistici	7
1.3. I modelli psicosociologici	10
1.4. I modelli interlocutori	13
1.5. La metafora multimediale	18
2. Alcune conseguenze per gli studi sulla comunicazione	21
3. La conversazione: una forma 'evoluta' di interazione	24
4. Conclusione	27
Descrizione del processo	28
Costruzione dei soggetti	29
Statuto del linguaggio	30
Riassunto	32
Summary	32
Bibliografia	33
Immagini	38

L'articolo è apparso sulla rivista *Ricerche di Psicologia*, Milano, 1, 1994, alle pp.113-152.

“Quando mi dici qualcosa, io verifico di aver compreso il tuo messaggio ripetendolo con parole mie, perché se lo ripetessi con le tue parole tu potresti dubitare che io abbia capito. Ma se uso le *mie* parole il risultato è che cambio il *tuo* significato, anche se solo di poco... La conversazione è come giocare a tennis con una palla fatta di gomma semiliquida, che ha una forma diversa ogni volta che attraversa la rete...”

David LODGE, *Small World*

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 individui 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 comunicazione come relazione sociale, risultato di un'attività congiunta di produzione di significati condotta dagli interlocutori in una prospettiva dialogico-conversazionale. 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. Un'ulteriore testimonianza della rilevanza della dimensione sociale del linguaggio è data dal riferimento che ogni discorso contiene al sistema di *places* specifico della cultura in cui avviene lo scambio, ossia della definizione delle posizioni sociali tenute dagli interlocutori e delle obbligazioni dell'uno verso l'altro che l'occupare tali posizioni comporta. Kerbrat-Orecchioni (1992a,b) ha ampiamente mostrato come in alcune culture tale funzione prenda il sopravvento sulle altre due e lavori, per così dire, in autonomia. Come ha affermato la stessa Kerbrat-Orecchioni, anche se la funzione referenziale ha costituito a lungo oggetto esclusivo di studio, "numerosi sono attualmente gli autori i quali - seguendo l'esempio di quel personaggio del *Roi des Aulnes* di Michel Tournier per cui «la parola è sempre carezza

o aggressione, mai specchio della verità» - considerano che nelle comunicazioni umane in realtà prevale la relazione. Come insegna alla propria figlia il padre dei *Metaloghi* di Bateson..., la maggior parte delle conversazioni non hanno altro scopo che di «dire alle persone che non si è in collera con loro»; per Flahault ... la gran parte dei dialoghi può essere ricondotta in termini di struttura profonda ad uno scambio del tipo “Ecco cosa sono io per te, ecco cosa sei tu per me”; stessa musica con Watzlavick... che cita Martin Buber: «una società può essere detta umana nella misura in cui i suoi membri si confermano gli uni gli altri» aggiungendo che «una parte considerevole delle nostre comunicazioni non hanno altro scopo»; o per Labov e Fanshel, chiosati in questo modo da Richard e Roberge...: «Poco importa su cosa gli uomini comunicano, essi comunicano sempre a proposito di se stessi, a proposito l'uno dell'altro e a proposito del contesto immediato della comunicazione» (1992b, pp.13-14). Questa lunga citazione potrebbe indurci a credere nell'esistenza di un consenso generale circa la rilevanza della dimensione sociale del linguaggio verbale orale nello studio dei processi di comunicazione. Si tratterebbe di una conclusione un po' affrettata. Accanto a posizioni di questo genere è infatti possibile trovare analisi più o meno direttamente ispirate a concezioni non interazioniste della comunicazione. Un esempio recente di intreccio tra posizioni dissonanti - anche se non presentate come tali - è dato da un testo non specialistico, ma indubbiamente di buon livello curato da Mellor (1992)¹. Nel testo, concetti quali interazione, conversazione, dialogo compaiono solo nel contributo di Lodge, dedicato al romanzo come forma di comunicazione ed in quello di Alvey sul rapporto tra comunicazione e tecnologia. Gli altri autori parlano soprattutto di modelli mentali, di isomorfie tra comunicazione artificiale, animale ed umana, di rappresentazione cerebrale della comunicazione. Sono tutti aspetti di grande interesse, la cui trattazione è doverosa soprattutto se si parla della comunicazione in generale e non solo della comunicazione linguistica verbale orale come nel nostro caso. Ciò che stupisce è però la quasi generale dimenticanza della terza funzione del linguaggio, soffocata dal peso di dati ed argomentazioni relative alle funzioni referenziale-rappresentazionale ed espressiva della comunicazione. E non serve affermare che Lodge e di Alvey parlano di interazione, conversazione e dialogo solo perché si occupano di linguaggio verbale, rispettivamente nelle due forme scritta e orale; Anolli e Ciceri (1992), ad esempio, hanno recentemente mostrato l'opportunità dell'adozione di un modello dialogico anche per lo studio dei segni vocali non-verbali, presi in considerazione proprio per il loro valore interattivo. Come ha affermato lo stesso Lodge “... il semplice modello linguistico della comunicazione (parlante-messaggio-destinatario) è inadeguato non soltanto al discorso letterario ma a qualsiasi discorso.

¹ Si tratta della traduzione italiana di un ciclo di conferenze, le *Darwin College Lectures*, tenute qualche anno fa sul tema della comunicazione da un gruppo di ricercatori di varie discipline (letteratura, musica, psicologia, telecomunicazioni, linguistica, fisiologia, filosofia, neuropsicologia ed etnologia).

Questo modello funziona solamente al livello di esempio di libro di testo, di una singola frase isolata; ma nella realtà non ci sono *frasi isolate*" (1992, pp.114-115), così come, si potrebbe aggiungere, nei processi comunicativi non ci sono *soggetti isolati* o *attività isolate*.

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 tre 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; definizione delle caratteristiche dei soggetti implicati in esso; statuto accordato al linguaggio. Infine verranno discusse le conseguenze del progressivo spostamento d'interesse dalla comunicazione in senso lato all'interazione conversazionale, ponendo particolare attenzione alla pertinenza ed all'utilità del ricorso all'analisi delle conversazioni nella ricerca sull'interazione psicosociale.

1. I modelli della comunicazione

Le prime formalizzazioni dei processi comunicativi furono costruite prendendo a fondamento i fattori *tecnici*² 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. Due sono le ragioni di

² 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).

questa scelta. Da un lato 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. In secondo luogo si è ritenuto opportuno esemplificare i contributi di ordine cognitivo attraverso il riferimento al modello proposto da Sperber e Wilson, probabilmente il più compatibile con le esigenze di studio dell'interazione conversazionale. Infine, ci occuperemo dell'impulso che una generazione di *nuovi media* - resi possibili da una forte accelerazione nell'integrazione tra tecnologie diverse - sta dando alla lettura dei processi comunicativi, proponendo nuove modalità di rapporto tra tecnologia e ricerca sulla comunicazione umana. Seguendo l'evoluzione della modellistica daremo particolare rilievo alle analogie e alle metafore utilizzate dai ricercatori nella convinzione che nella loro successione stia una delle chiavi per comprendere la natura degli strumenti concettuali di cui oggi disponiamo per rappresentarci in termini strutturali e di processo gli eventi di comunicazione.

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 - che riportiamo in fig. 1 - è talmente noto da essere ormai parte dell'immaginario culturale.

- [Fig.1](#) -

Riportato per decenni nei manuali scolastici, esso ha costituito a lungo il riferimento fondamentale per gran parte della pedagogia della comunicazione. Come detto, si tratta di uno schema derivato dallo studio dei processi di telecomunicazione. 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, come documentano i lavori di Fuchs (1985, 1988), non è una caratteristica accidentale, bensì una proprietà costitutiva delle lingue naturali, probabilmente il criterio fondamentale per distinguerle dai linguaggi artificiali. Come la nostra stessa esperienza di parlanti ci mostra, ogni occasione è buona per utilizzare strategicamente tale proprietà nel corso delle interazioni. La lingua, quindi, per sua stessa natura non è un codice, anche se presenta delle caratteristiche che possono indurci ad assimilarla a un codice³.

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 dimensione pragmatica 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.

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'⁴ 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-

³ In proposito si veda anche l'articolo di Ghiglione in questo stesso lavoro.

⁴ Come ha rilevato Escarpit (1976), per Wiener il feedback svolge tre funzioni. Una funzione di *regolazione* volta a "mantenere una situazione in uno stato stabile", come nel caso classico del termostato. In questo caso l'emittente invia un segnale e il ricevente risponde indicando gli effetti di questo messaggio ricevuto (ad es. 'la comunicazione può continuare'; 'ripeti il messaggio'; 'invia un altro messaggio' ecc.). Una funzione di *accumulo ciclico* destinato a "fare evolvere a spirale una situazione attraverso l'aggiunta delle istruzioni del programma di base ai messaggi rinviati in feedback in occasione di ciascuno dei loro passaggi da parte dell'emittente". In questo caso il ricevente rinvia all'emittente i propri segnali a cui costui aggiunge nuovi dati (ad es. l'emittente sviluppa un ragionamento e utilizza certi argomenti in risposta alle obiezioni sollevate dal ricevente). Una funzione, infine, di *apprendimento cumulativo* destinata a "rinviare alla memoria della fonte informazioni relative agli effetti dei suoi messaggi". Ciò comporta la costituzione di un sapere ed il suo inserimento in memoria, cosa che permette alla fonte nuove strategie di comunicazione ad integrazione delle esperienze passate.

riceventi' che esercitano funzioni diverse in un processo circolare e non lineare come sostenuto da Shannon e Weaver.

I modelli tecnici ispirati al funzionamento di processi comunicativi macchina-macchina, presentano indubbiamente il vantaggio di proporre una formalizzazione generale dei processi comunicativi, la cui utilità è stata innegabile nella fase di avvio della riflessione sui processi di comunicazione. In questa caratteristica mi pare vada però cercato anche il loro limite principale - particolarmente evidente nel modello di Shannon e Weaver - sintetizzabile nell'incapacità a rendere conto della specificità del linguaggio verbale, della sua natura linguistica quindi, incapacità che dà spazio alla comparsa di modelli espressamente dedicati alla trattazione di tale dimensione.

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 comunicativa specifica di ogni componente del processo complessivo. "Il *destinatore* 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 destinatore e destinatario ...; infine, richiede un *contatto*, un canale fisico ed una connessione psicologica tra il destinatore 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, denotativo-referenziale, poetica - che permettono di comprendere le differenti dimensioni della comunicazione. La funzione *espressiva* o *emotiva*, riferita al destinatore, 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 destinatore 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.

- [Fig.2](#) -

Lo schema riportato in fig.2 mostra in sintesi come Jakobson abbia 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 *complementarietà* di produzione e fruizione del messaggio senza però riuscire a mostrare che le due attività sono facce di un'unica medaglia. "C'è senza dubbio *feedback* tra parola e ascolto - afferma ad esempio Jakobson - ma la gerarchia di questi due processi si capovolge quando si passa dalla codificazione alla decodificazione. Questi due aspetti *distinti* del linguaggio sono irriducibili l'uno all'altro; tutti e due sono essenziali nello stesso modo e devono essere considerati *complementari*" (Jakobson, 1963, p.213-214). 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. Questa apparente contraddizione non deve stupire, dal momento che a lungo i linguisti hanno preferito interessarsi al contesto come insieme di fatti *linguistici* piuttosto che *sociali*, scelta legittima vista la prospettiva disciplinare in cui è stata effettuata, ma che indubbiamente non ha favorito la caratterizzazione della comunicazione come attività interindividuale. Unica eccezione a questa tendenza generale il solo Bachtin che, contestando l'oggettivismo astratto di Saussure, ha sostenuto l'importanza delle relazioni sociali nello studio degli scambi linguistici. Convinto che il linguaggio non riceva la sua realtà effettiva dal "sistema astratto delle forme linguistiche... e neanche (dal)l'atto psicofisiologico della sua effettuazione, ma (dall')evento sociale dell'interazione verbale compiuto in uno o più atti di parola» (Volosinov, 1976, p.172), Bachtin ha evidenziato il ruolo fondamentale della situazione

sociale immediata e dell'ambiente più vasto nella determinazione dall'interno della struttura stessa delle enunciazioni⁵.

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

Come appare da questa veloce esposizione, *SPEAKING* aggiunge al modello di Jakobson alcuni elementi di rilievo. Con il concetto di situazione si mette ordine tra elementi diversi prima raccolti indistintamente nella nozione di contesto; il tono calibra la funzione espressiva dandole maggiore concretezza; la nozione di partecipante apre

⁵ Si vedano in proposito le considerazioni di Clark e Holquist, 1991, p.279.

nuove possibilità nella definizione dei soggetti che comunicano attribuendo loro la dignità di personaggi socio-linguistici che mancava alla coppia destinatario-destinatario, precisando le coordinate della loro azione in riferimento alle nozioni di finalità, norme, stile, registro, parola e genere. Evidentemente, anche questo modello presenta dei limiti, sintetizzabili nella ricerca esasperata di una doppia polarità per ciascuna componente descritta, le cui conseguenze principali sono la rigidità dello schema complessivo e la scarsa definizione delle singole componenti. Detto questo, va comunque 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.

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*. Anzieu 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* " (Anzieu 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 Anzieu e Martin è la descrizione della successione di *filtri* che si frappongono tra l'intenzione del locutore e la ricezione dell'allocutario, come mostra la fig.3.

- [Fig.3](#) -

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, Anzieu 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 pluricodice della comunicazione costituisce un'ulteriore 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. Al proposito, vanno ricordati i lavori di Birdwhistell e di Argyle che con quelli attribuibili alla scuola di Palo Alto (Watzlawick, Beavin e Jackson, 1967) hanno messo a fuoco la distinzione tra le forme digitale e analogica del linguaggio, aprendo la strada alla ricerca su aspetti della comunicazione fino a quel momento trascurati proprio a ragione della dominanza dei modelli tecnici e linguistici. Come detto in precedenza, oggetto specifico di questo contributo è la trattazione degli approcci allo studio del linguaggio orale verbale, per cui non mi addentrerò in questo settore specifico della ricerca sulla comunicazione. Mi sembra comunque utile segnalare il lavoro messo in atto nel corso di questi ultimi anni

da Cosnier (Cosnier, Brossard, 1984 e Cosnier, 1991) per mettere a punto un modello integrato di analisi della comunicazione finalizzato alla ricostruzione del 'testo totale', il *to-text* per dirla con le parole di Cosnier, ricostruendo l'intreccio dei diversi moduli che la compongono, nel rispetto della sua multicanalità. Si tratta, evidentemente, di uno sforzo notevole, che richiede competenza e padronanza di ambiti assai vasti e sin qui scarsamente interagenti, i cui risultati, se positivi, non potranno che avere una ricaduta positiva per tutti i ricercatori del settore, qualunque sia il modulo specifico di cui essi si occupa.

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. Sul piano teorico ciò porta a riconoscere il valore comunicativo di ogni comportamento; a livello metodologico-tecnico conduce alla formulazione di nuovi problemi - connessi alla accresciuta complessità dell'oggetto di studio - ma anche a stimolare la riflessione aprendo la ricerca al confronto con altre discipline.

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 superamento del modello che riduceva la comunicazione ad una relazione tra emittente e ricevente contribuisce ad accrescere e stabilizzare la sua connotazione di attività sociale: intesa come messa in atto "di una determinata forma di rapporto psicosociale" (Rimé, 1984, p.420), essa appare determinata dall'incontro delle identità sociali degli interattanti.

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 psicologico 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 comunicativa (Marc e Picard, 1989, p.37; Kerbrat-Orecchioni, 1992a).

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 sostanzialmente per una nuova definizione del concetto di comunicazione (Jacques, 1985, 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' - rappresentato schematicamente in fig.4 - una interazione è un'azione (o reazione) che passa da un essere (S_1) all'altro (S_2); è un'influenza retroattiva reciproca che ogni soggetto esercita sulle azioni verbali dell'altro, attraverso la mediazione dell'immagine che esse offrono.

- [Fig.4](#) -

In una prospettiva di 'interazione comunicativa', invece, il circuito si complica, arricchendosi di nuovi elementi. Come risulta dalla fig.5. attorno al circuito che lega i due interlocutori viene a crearsi un sistema - denominato Σ_R ed indicato con il tratteggio - d'ordine superiore rispetto alla coppia S_1 e S_2 , tendente a mantenere caratteristiche autonome ed una propria organizzazione. In questa prospettiva, il messaggio per S_2 è considerato contemporaneamente anche messaggio per S_1 : '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. S_1 ha infatti bisogno di conoscere come S_2 ha ricevuto il suo messaggio per sapere cosa ne è stato, attraverso una sorta di retro-comprensione. 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 S_1 e S_2 .

La schematizzazione del processo comunicativo rappresentata in [fig.5](#) evidenzia l'esistenza di una *spirale comunicativa*. In ogni momento dell'evoluzione del sistema Σ_R non si ha mai un totale recupero tra ciò che 'io ho voluto dire' e ciò che 'tu hai compreso'. S_1 emette un messaggio che è una sorta di 'perturbazione' che S_2 dovrà compensare per ristabilire l'equilibrio. Tale compensazione sarà parziale, poiché, a sua

volta, S_1 dovrà comportarsi allo stesso modo nei confronti dell'emissione di S_2 . Il sistema superiore Σ_R subisce quindi un'evoluzione a seguito delle interazioni tra S_1 e S_2 , 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 S_1 e S_2 al "funzionamento auto-organizzato" (Jacques,1988) della diade che viene a costituirsi a seguito del loro accoppiamento relazionale. S_1 e S_2 si sottomettono quindi al funzionamento di Σ_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 Σ_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.

- [Fig.5](#) -

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. L'interlocuzione assume quindi il ruolo di *primum* sul piano logico poiché è attraverso di essa che hanno luogo - contemporaneamente - la costruzione delle identità degli interlocutori e della referenza comune ad un universo di discorso condiviso. Referenza al mondo e referenza ai soggetti risultano così legate⁶. L'intero processo comunicativo tende quindi a risolversi nell'interlocuzione, assumendo le caratteristiche di un rapporto di natura psico-sociale che prende forma attraverso un processo interattivo piuttosto che in una pura relazione linguistica.

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*. E' 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

⁶ Con Jacques potremmo dire che la co-referenza al mondo è solidale alla retro-referenza ai soggetti.

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). E' l'affermazione di una prospettiva etica oltre che teorica sui fenomeni comunicativi, in cui le due dimensioni sono strettamente intrecciate come riconosce implicitamente lo stesso Jacques laddove sottolinea la necessità di pensare lo scambio di parola non tanto come un ‘gioco di preliminari’, quanto piuttosto come un atto di “responsabilità intersoggettiva”, in cui non si dà produzione di significati - anche a livello puramente referenziale - se non attraverso un movimento di reciprocità regolato dall'interlocuzione (Jacques, 1979, p.388).

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 finalizzata alla costruzione di mondi possibili⁷. 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 - tralasciando 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 cooperazione (che mostra come la conversazione sia gestita da regole situazionali e discorsive) costituisce la condizione di

⁷ Consolaro, 1990; Consolaro, Galimberti, Proia, 1993. Per una descrizione analitica del modello proposto da Ghiglione rinviamo al suo contributo in questa stessa rivista oltre che a l già citato Ghiglione, 1988.

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. La preoccupazione mostrata nel definire principi e regole potrebbe far pensare ad una sorta di neokantismo, del resto imputato allo stesso Grice, in contraddizione con uno dei guadagni acquisiti dagli altri modelli di natura psicosociale, concentrando l'attenzione più sul 'buon funzionamento' della comunicazione e meno sui fenomeni di devianza, sugli incidenti di percorso, sui deragliamenti che caratterizzano di continuo i processi comunicativi.

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 *Io-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 *Io-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 Io-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.

1.5. La metafora multimediale

Gli sviluppi recenti delle tecnologie di comunicazione e la realizzazione di media sempre più attenti all'interazione con gli utilizzatori stanno rivoluzionando il campo delle metafore cui si ricorre per descrivere i processi comunicativi. La permeabilità dei confini tra i due settori non sorprende; la novità è costituita però dal verso in cui avviene lo scambio. Non si assiste più, infatti, unicamente alla trasposizione di modelli esplicativi presi dalla ricerca sulle comunicazioni uomo-macchina o macchina-macchina agli studi sulla comunicazione interumana. I rapporti tra i settori sono meno prevedibili che nel passato e non autorizzano più letture unidirezionali. Questa trasformazione sta facendo assumere alla tecnologia forme sempre più compatibili con la rappresentazione dei processi di comunicazione proposta dai modelli psicosociologici e da quelli dialogici, sottraendo i rapporti tra sviluppo tecnologico e crescita della conoscenza sulla comunicazione umana ai rischi del 'colonialismo' del primo sulla seconda per configurarli nei termini di un'effettiva reciprocità e circolarità.

Le tecnologie di simulazione che stanno alla base della realtà virtuale e i sistemi di comunicazione multimediale costituiscono attualmente i settori in cui questa nuova modalità di interscambio pare più attiva ed in cui la progressiva tendenza all' 'umanizzazione' delle interfacce uomo-macchina - che ne costituisce la principale manifestazione concreta - sta raggiungendo i risultati più interessanti. In particolare, si deve riconoscere la funzione di stimolo che la ricerca in campo multimediale sta esercitando rispetto alle indagini sulla *natura pluricodice* della comunicazione umana e sulla *molteplicità di canali* attraverso i quali essa si esprime, fattori a lungo sottostimati e solo di recente messi a tema dai modelli psicosociali. Per quanto riguarda gli studi sulla realtà virtuale, la dilatazione progressiva delle frontiere della simulazione e la costante crescita del gradiente di realtà nell'interazione uomo-ambiente virtuale tendono a ridurre al minimo lo scarto tra presenza e telepresenza, concorrendo così a fare dello *spazio-realtà virtuale* un analogo elettronico dello *spazio interlocutorio*, proprio come la pagina di un word-processor o i sistemi operativi particolarmente 'amichevoli' di certi personal computer riproducono virtualmente il foglio di carta o lo spazio di lavoro su di una scrivania reale (Riva, Galimberti, 1993).

Analizziamo ora più da vicino ragioni ed effetti di questo mutamento di scenario.

Per quanto riguarda i rapporti tra multimedialità e riproduzione della comunicazione umana, una prima e fondamentale differenza rispetto al passato è costituita dal fatto che le metafore utilizzate non coincidono più con *un* mezzo (telefono, telegrafo, radio o televisione), ma con la combinazione di più mezzi, integrati ad imitazione dell'uomo, vero e proprio modello della 'macchina multimediale ideale'. L'antropomorfizzazione degli apparati tecnologici non risponde solo ad esigenze di ordine culturale, ma è motivata dall'effettivo miglioramento delle prestazioni che essa comporta in termini di

interazione con l'ambiente. Come è stato osservato “poiché i nostri sistemi di percezione sono ottimizzati in vista delle interazioni con il mondo (reale), l'attività di *mapping* - esercitata dalle macchine - è generalmente migliorata adattando i sistemi di controllo al corpo umano. ... I sistemi di riconoscimento del discorso e i *data gloves* rappresentano un ottimo esempio di tale orientamento” (Steuer, 1992, p.87). Perfezionandosi, quindi, queste tecnologie sono destinate a divenire sempre più *naturali*, sempre più *umano-simili*. Tuttavia, già da ora è possibile affermare che ogni forma di interattività basata sul computer tende a configurarsi sostanzialmente come un'interazione tra esseri umani. Come sostiene Biocca (1992a), infatti, le tracce dell'attività dei programmatori e dei disegnatori di sistemi permangono nella logica dell'interazione artificiale, anche se gli attori non sono presenti. Le teleconferenze fondate sull'utilizzo di una pluralità di media integrati tra loro costituiscono un buon esempio di forma di interazione - cui è già possibile accedere con relativa facilità - mediata da congegni tecnologici tendenti a riprodurre l'interazione umana con sempre maggiore approssimazione.

Gli studi sulla realtà virtuale portano in sé il segno del doppio scambio tra ricerca tecnologica e modelli di studio dei processi di comunicazione. Da un lato, infatti si registra il moltiplicarsi dei tentativi di definire la realtà virtuale in termini di esperienza umana piuttosto che di tecnologia. Come sostiene Steuer sono i concetti di *presenza* e di *telepresenza* a reggere questa operazione: “presenza... (è) l'esperienza del proprio ambiente fisico; si riferisce non alle immediate vicinanze di un soggetto come esse esistono nel mondo fisico, ma alla percezione di tali vicinanze in quanto mediate da processi mentali sia automatici, sia controllati ...: *la presenza è definita come il senso di essere in un ambiente...* quando la percezione è mediata da una tecnologia di comunicazione, si è costretti a percepire simultaneamente *due* ambienti separati: l'ambiente fisico in cui uno è di fatto presente e l'ambiente presentato attraverso il medium. Il termine *telepresenza* può essere usato per descrivere la precedenza della seconda esperienza sulla prima... *La telepresenza è definita come l'esperienza della presenza in un ambiente attraverso un mezzo di comunicazione*” (Steuer, 1992, pp.75-76). Utilizzando questi concetti diventa possibile parlare di realtà virtuale senza fare riferimento a componenti di tipo hardware; essa può essere descritta come “un ambiente reale o simulato in cui un percettore... esperisce la telepresenza... *La telepresenza focalizza l'attenzione sulla relazione tra un individuo che è sia emittente, sia destinatario, e sull'ambiente mediato con cui interagisce*” (p.78). Questa serie di citazioni rende visibile la convergenza tra l'orientamento che guida i costruttori di realtà virtuali ed i principi di fondo dell'interazionismo comunicativo. Lo ‘spazio-realtà virtuale’ si costituisce quindi come analogo elettronico dello spazio interlocutorio all'interno del quale i partner interagiscono, dando consistenza plastica al Σ_R , lo spazio interlocutorio di cui appunto parla Jacques e che abbiamo visto rappresentato in fig.5.

D'altro canto, però, è la ricerca stessa sui processi di comunicazione che sta cominciando a ricevere benefici dalla realizzazione di sistemi di realtà virtuale. Al proposito Biocca, uno dei ricercatori più attenti agli sviluppi recenti del settore, ha osservato che “così come la scoperta delle lenti ha reso disponibili analogie e *insight* a proposito del funzionamento dell'occhio umano e il computer ha fatto altrettanto per il funzionamento della mente umana..., così la realtà virtuale potrà dare origine a nuovi *insight* nella comprensione dell'essenza della comunicazione umana. Se usata in tutto il suo potenziale, la tecnologia della realtà virtuale potrà offrirci un utile banco di prova per esplorare la nostra comprensione della comunicazione” (Biocca, 1992a, p.7). In particolare Biocca ha individuato sei aree elettive che troveranno giovamento da questa ‘esplorazione’. Tra di esse è possibile prevedere che particolare rilievo avranno lo studio della comunicazione interpersonale e delle attività cooperative in ambienti virtuali, aree vicine alla situazione-tipo indagata direttamente o indirettamente nella ricerca sui processi comunicativi. La discussione delle attività di cooperazione negli ambienti virtuali, ad esempio, sembra indicare due linee di tendenza. Da un lato si è avviata una riflessione sulle modalità di costruzione di spazi limitati all'interno dei quali l'interazione avviene riproducendo in tutti i dettagli la comunicazione interpersonale immediata. D'altro lato si è altrettanto interessati alla messa a punto di congegni finalizzati all'estensione del range della comunicazione interpersonale attraverso mezzi artificiali (Biocca, 1992b; Krueger, 1992). L'esplorazione di questa area è stata sin qui appannaggio quasi esclusivo di artisti come Krueger. Sempre più evidente è però la necessità di associare esperti in processi comunicativi ai gruppi di lavoro interdisciplinari che vanno costituendosi attorno a questi oggetti, orientando così la ricerca verso prospettive utili alla comprensione dell'interazione uomo-uomo (Biocca, 1992a, p.14).

In sintesi possiamo quindi affermare che la progressiva umanizzazione dei modelli utilizzati per descrivere la comunicazione sembra orientare i progettisti di sistemi comunicativi tecnologicamente avanzati verso la costruzione di oggetti sempre più antropomorfi. Analogamente, gli sviluppi tecnologici in campo multimediale e la possibilità di accedere ad ambienti virtuali promettono di migliorare la nostra conoscenza dei processi comunicativi interumani fornendo all'immaginario scientifico nuovo materiale metaforico oltre che dati, ipotesi e sistemi interpretativi, contribuendo in tal modo a connotare con nuovi strumenti concettuali lo *spazio logico-pragmatico* della comunicazione.

2. Alcune conseguenze per gli studi sulla comunicazione

La situazione venutasi a creare con la recente ‘messa in rete’ dei modelli utilizzati nello studio dei processi di comunicazione - modelli psicosociologici, interlocutori e metafore prese a prestito dalle nuove tecnologie - presenta alcune interessanti conseguenze sia rispetto ai quadri teorici di riferimento, sia a proposito di questioni di metodo a lungo dibattute in questo settore.

Per quanto riguarda gli orientamenti generali, sta crescendo il consenso attorno alla tendenza a “riconnettere lo studio delle comunicazioni alla lama tagliente delle teorie sociali contemporanee”. Come ha affermato Murdock (1989) non si tratta tanto di un'opzione, quanto di un imperativo, di una necessità, potremmo aggiungere, da cui dipende la costruzione di una prospettiva autenticamente psicosociale. Secondo Leeds-Hurwitz (1992) questo imperativo si traduce nell'adesione a tre postulati di fondo: l'accettazione della realtà come costruito sociale, la consapevolezza che anche la ricerca sulla comunicazione è un'impresa segnata dalla riflessività e la definitiva scelta di unità di produzione ed analisi dei dati di livello sovraindividuale. Chi si occupa di comunicazione non giunge certo per primo su questi traguardi: la psicologia sociale in generale (Ugazio, 1988), così come molti suoi settori specifici - si pensi ad esempio alla ricerca sull'interazione familiare (Galimberti, 1993) - da tempo hanno fatto proprio il dibattito su questi temi. Va comunque segnalata la rilevanza che le soluzioni messe a punto in questo settore avranno per l'intero ambito degli studi psicosociali, essendo il linguaggio contemporaneamente oggetto e strumento di indagine per la gran parte dei ricercatori.

L'adesione al paradigma costruttivista non dovrebbe comunque far dimenticare il riferimento all'interazionismo, dal momento che la realtà - e pensiamo in particolare ai processi di co-costruzione dell'identità, del *self* e dei ruoli sociali - risulta dalla messa in atto di un'attività simbolica e di comportamenti che avvengono nell'interazione e che solo attraverso di essa divengono direttamente accessibili al ricercatore. Il riferimento al tema della riflessività nell'attività di ricerca appare utile più che per ribadire la ormai ovvia constatazione che anche i ricercatori entrano nei processi di produzione dei dati, per sottolineare la strutturale collocazione di ogni ricerca in un contesto sociale dato. L'assunzione della ricerca sulla comunicazione come attività ‘decontestualizzata’ è stato uno degli errori principali del passato le cui conseguenze negative, come ha mostrato McNamee (1988), sono ancora oggi attive. L'enfasi sulla centralità del concetto di cultura porta con sé il riconoscimento che nessuna interazione è priva di contesto (Nofsinger, 1989) e che quindi i comportamenti comunicativi in generale ed in particolare quello verbale devono essere osservati direttamente, ricorrendo ad unità d'analisi sovraindividuali, *socioculturali* (Leeds-Hurwitz, 1992, p.134). E questo nella

convinzione che la comunicazione interpersonale sia “il fondamento su cui le strutture interpersonali e organizzative sono prodotte, mantenute e modificate” e che attraverso di essa avvenga la costruzione “delle forme di relazione sociale, delle definizioni della realtà e dei programmi di azione” (Burke, Miller, 1988, p.21) che guidano i soggetti nel loro comportamento.

Da tutto ciò deriva l'immagine di un approccio alla comunicazione focalizzato sia sugli aspetti di processo, sia sui prodotti che ne derivano, attento ai comportamenti comunicativi non intenzionali e ad una profonda connotazione in termini psico-sociali di coloro che vi prendono parte. Lo studio dei fenomeni comunicativi comporta quindi sempre più l'interesse per le manifestazioni “dell'attività simbolica dell'uomo” (Cronkhite, 1986) svolta nell'interazione, in riferimento a precise coordinate spazio-temporali e ad un contesto socio-culturale dato.

Per quanto riguarda le questioni di metodo, come ha indicato con chiarezza Kerbrat-Orecchioni (1990, pp.37-54), la nuova caratterizzazione dell'oggetto ‘comunicazione’ comporta l'assunzione di cinque *priorità* che si impongono a chi voglia accostarsi ad essa tenendo conto delle indicazioni che emergono dal percorso storico delineato. La prima di tali priorità può essere espressa con efficacia da un passo di Bachtin secondo il quale «il dialogo, lo scambio di parole, è la forma più naturale del linguaggio. Gli enunciati, anche se provengono da un interlocutore unico - per esempio il discorso di un oratore, la lezione di un professore, il monologo di un attore - sono monologici per la sola forma esteriore, ma, per la struttura semantica e stilistica, sono in effetti essenzialmente dialogici» (Volosinov, 1976). L'affermazione della *priorità delle strutture dialogali* da cui deriverebbero strutturalmente e geneticamente quelle monologiche comporta il rovesciamento dell'approccio a lungo praticato dagli analisti del contenuto e del discorso e la dichiarazione della necessità di passare dallo studio della frase ad un'analisi transfrastica, abbandonando il riferimento al locutore per mettere a tema invece la relazione esistente tra gli interlocutori.

La seconda priorità riguarda lo studio del *funzionamento orale* della lingua. A lungo occuparsi di comunicazione ha significato soprattutto dedicarsi allo studio dei testi scritti. Pur senza mettere in dubbio l'importanza dello scritto nella nostra cultura, appare comunque evidente che il linguaggio verbale si realizza nell'interazione psicosociale soprattutto in forma orale. La centratura dell'interesse sullo scritto si è fondata sulla convinzione che la comunicazione orale presentasse una quantità di *scorie* - errori di elocuzione, incompletezze, riformulazioni, costruzioni contorte, esitazioni, riprese ad eco del proprio e dell'altrui discorso, ecc. - tale da renderla inutilizzabile per la comprensione del funzionamento della lingua. Tali ‘scorie’ sono invece attualmente al centro dell'interesse degli analisti che le considerano indicatori preziosi del lavoro compiuto congiuntamente dagli interlocutori nel corso dell'interazione.

La necessità di attribuire un ruolo di primo piano alle *conversazioni naturali* ed alle altre forme di *interazione autentica* costituisce oggetto della terza priorità. Questa è la ragione per cui si tende sempre più a dare la precedenza nell'analisi a corpus registrati e accuratamente trascritti ed a fondare modelli, generalizzazioni, ma anche semplici ipotesi non più su esempi creati ad hoc dal ricercatore, ma in riferimento a eventi conversazionali reali.

L'attribuzione della priorità alla comunicazione orale porta con sé la necessità di prendere in considerazione la natura *pluricodice* e *multicanale* della comunicazione, affrontando in modo integrato i moduli verbale, paraverbale e non verbale, possibilità garantita, almeno in via teorica, dalla rivoluzione tecnologica avviata dall'introduzione del video-registratore anche se, come detto in precedenza a proposito del tentativo di Cosnier, di estrema complessità e difficoltà sul piano tecnico. Come ha osservato esplicitamente Kerbrat-Orecchioni, questi ostacoli non devono spaventare poichè già da ora «è possibile dire cose sensate sul funzionamento delle conversazioni in riferimento ai soli dati linguistici» (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p.48).

La quinta priorità riguarda lo sbocco dell'analisi dei processi comunicativi su *considerazioni di natura psicosociologica*, esito inevitabile dal momento in cui gli enunciati cessano di essere considerati come puri oggetti formali per venire correttamente reinseriti nel loro contesto comunicativo. Linguistica pragmatica, analisi delle conversazioni, psicologia sociale, psicologia cognitiva e sociologia sono in grado di soddisfare le esigenze poste all'analisi da questa priorità, anche se non si è ancora riusciti a realizzare un approccio integrato ai processi comunicativi che preveda l'articolazione di una teoria delle cognizioni con una teoria dell'(inter)azione verbale ed una teoria dell'(inter)azione sociale.

I rilievi di ordine teorico da cui siamo partiti e le cinque priorità di metodo segnalate forniscono un contributo decisivo all'individuazione delle coordinate specifiche di una ricerca sui processi comunicativi che ne consideri innanzitutto la dimensione psicosociale. Si tratta di un contributo cui vanno riconosciuti due meriti. In primo luogo la definizione della comunicazione realizzata attraverso l'attività linguistica verbale orale come un'attività in cui i partecipanti sono simultaneamente e di continuo collocati in una posizione attiva di emissione/ascolto. In secondo luogo, il riconoscimento della parola come *parola condivisa* in quanto risultato dell'attività congiunta degli interlocutori e della conversazione come luogo in cui tale attività si manifesta organicamente.

3. La conversazione: una forma 'evoluta' di interazione

Se ci si pone in questa nuova prospettiva⁸ non è più possibile attribuire alla comunicazione unicamente i caratteri di un processo di codifica e decodifica. Come hanno mostrato Sperber e Wilson, diventa necessario attribuire alla comunicazione una componente inferenziale, pena l'impossibilità di comprenderne il funzionamento. Pensare i processi comunicativi *anche* come processi inferenziali significa, di conseguenza attribuire loro un grado di *incertezza* sconosciuto al funzionamento dei codici. "L'adozione del concetto di sapere reciproco e del modello del codice deriva innanzitutto dal desiderio di mostrare come sia possibile assicurarsi la riuscita della comunicazione e che esiste un algoritmo che permette all'uditore di ricostruire a colpo sicuro il voler-dire del locutore [...] Rifiutando la nozione di speri reciproco, rinunciamo ad ogni speranza di fare di un algoritmo infallibile il modello della comunicazione umana [...] Noi supponiamo quindi che la comunicazione sia governata da un'euristica imperfetta. Da questo punto di vista, il fatto che la comunicazione subisca degli scacchi è normale; *ciò che è misterioso, ciò che chiede di essere spiegato, non sono gli scacchi della comunicazione, ma i suoi successi* (1986, pp.44-45)"⁹. Questa sostanziale incertezza della comunicazione richiede rende necessario un "meccanismo di conferma delle inferenze", che Trognon ravvisa nell'interazione intesa come concatenamento sequenziale di comportamenti, cosa che vale ovviamente anche per i comportamenti linguistici. Se, come sostiene Mellor, "il linguaggio non solo può essere inadatto alla comunicazione..., ma è anche non necessario in linea di principio e nella pratica" (1992, p.95) al punto che possiamo comunicare senza di esso, è vero però che l'associazione - comunque contingente - realizzata dall'uomo nelle lingue naturali tra linguaggio verbale e comunicazione rappresenta un innalzamento della comunicazione *primitiva* ad un livello superiore. Attraverso l'aggiunta di "un livello di esplicitezza alla comunicazione non verbale che non può mai essere altro che implicita" (Sperber e Wilson, 1986, p.175), tale associazione mette "in gioco due tipi di processi comunicativi: uno basato sulla codifica e sulla decodifica, l'altro sull'ostensione e sull'inferenza. Il processo di comunicazione fondato sul codice non è autonomo: esso è subordinato al processo inferenziale. Il processo inferenziale è autonomo: esso funziona sostanzialmente nello stesso modo, combinato o meno a comunicazione codificata (sebbene in assenza di comunicazione codificata le sue prestazioni siano generalmente inferiori). La comunicazione codificata è naturalmente di natura linguistica: segnali acustici (o grafici) sono utilizzati per comunicare delle rappresentazioni semantiche. Le

⁸ Per una presentazione dettagliata di questo orientamento e del modello - proposto da Alain Trognon - che meglio ne interpreta lo spirito sul piano della tecnica di analisi delle conversazioni si vedano Trognon, 1990, 1992 e Galimberti, 1992.

⁹ Il corsivo è mio.

rappresentazioni semantiche ricostruite per mezzo della decodifica sono utilizzate unicamente come fonte di ipotesi e di indizi per il secondo processo di comunicazione, il processo inferenziale. La comunicazione inferenziale non fa appello a regole di decodifica specializzate, ma a regole generali di inferenza, applicabili ad ogni genere di informazioni rappresentate concettualmente” (1986, pp.175-176).

Le lingue naturali presenterebbero comunque dei problemi anche se funzionassero solo come codici, in assenza della loro dimensione ostensivo-inferenziale. Come abbiamo già ricordato, l'ambiguità è una caratteristica costitutiva delle lingue naturali, tutt'altro che accidentale; essa è conosciuta dai parlanti che mostrano di saperla utilizzare sfruttandola strategicamente nel corso dell'interazione. Ovviamente, non è neppure il caso di ricordare che la maggior parte degli enunciati prodotti non sono ambigui, né sul piano semantico, né su quello sintattico. Tuttavia, poiché “ogni enunciazione è potenzialmente un'enunciazione polifonica (Ducrot, 1980, 1984: Recanati, 1981; Trognon, 1986), sono allora le loro enunciazioni, gli impegni dei loro locutori (cfr. Habermas, 1979 e Winograd e Flores, 1989, p.104) ad esserlo” (Trognon, 1990, p.403). Se le lingue naturali fossero unicamente dei codici, l'indecidibilità degli enunciati astratti dalla sequenza conversazionale cui appartengono si rifletterebbe inesorabilmente sull'interazione, intaccandone la struttura, esponendo coloro che vi partecipano ad ogni sorta di equivoco ed incomprensione. In altri termini, “un sistema di comunicazione costituito unicamente da un codice piuttosto male assortito e che richiede in più un processo inferenziale non è certamente un sistema di comunicazione eccellente. La sua affidabilità è debole, i suoi prodotti incerti. Si comprende male, ad esempio, come esso potrebbe contribuire efficacemente al coordinamento delle azioni individuali imposto da un progetto collettivo. A questo scopo, il sistema di comunicazione delle api è decisamente migliore, fondato come è su di un sistema di codifica e decodifica”. (Trognon, 1990, p.404).

Se però a questo ‘codice un pò male in arnese...’ ipotizziamo di aggiungere un *sottosistema di correzione*, allora possiamo pensare di arrivare a disporre del “sistema di comunicazione più efficiente possibile”. Ogni errore, infatti, può essere corretto ed ogni mancanza recuperata con l'intervento di tale sottosistema cui spetta l'accomodamento dei valori della comunicazione e, di conseguenza, il compito di risolvere l'indecidibilità dei messaggi emessi. A parere di Trognon “*l'interazione è un tale sotto-sistema di accomodamento*, al pari dell'interazione conversazionale che ne è la forma superiore. (...) In caso di scacco, scattano delle procedure esplicite, in modo che, come scrivono Winograd e Flores (1989, p.117): «l'articolazione del contenuto - il modo in cui noi parliamo del mondo - emerge nei modelli ricorrenti di rottura del senso e nella possibilità di parlare dei fondamenti», o come dice Habermas, ogni caso di incomprensione, ogni scacco nell'accomodamento meccanico costituisce la matrice di un dialogo potenziale. Tutto avverrebbe allora come se, filogeneticamente, l'evoluzione

avesse inventato l'interazione conversazionale per porre rimedio alle imperfezioni della comunicazione verbale e (come se) tale aggiunta avesse alla fine prodotto un sistema di comunicazione in grado di fornire prestazioni migliori. E ciò perché non annulla l'indecidibilità delle comunicazioni al momento della loro emissione¹⁰, ma la gestisce passo a passo, localmente” (Ibidem, p.404. Il corsivo è mio).

In questa prospettiva, l'analisi delle conversazioni diviene una metodologia generale di esplorazione delle produzioni discorsive che ha come scopo principale la formulazione di ipotesi di lettura dell'interazione psicosociale attraverso la messa a punto di modelli dell'interlocuzione. Detto in altri termini, si tratta di comprendere gli sforzi esercitati congiuntamente dagli interlocutori per gestire l'incertezza che accompagna la loro comunicazione, incertezza che, come abbiamo mostrato in precedenza, non sarebbe possibile governare in assenza dell'interazione conversazionale. Uno dei compiti principali di chi si pone di fronte alla conversazione secondo questa logica è allora l'analisi dei procedimenti cui fanno ricorso gli interlocutori per 'aggiustare' congiuntamente i valori della comunicazione. Si tratta quindi di un lavoro teso a chiarire il processo di produzione di significati compiuto dai parlanti attraverso i propri enunciati collocandoli nel loro quadro naturale di emissione e di gestione, secondo una metodologia coerente con le priorità che abbiamo individuato e discusso in precedenza.

Questo modo di articolare i rapporti tra comunicazione, interazione e conversazione ha dato luogo nel corso degli ultimi anni all'apertura di nuove prospettive di ricerca e al potenziamento di settori già attivati. Questo processo è avvenuto nel segno di una pluridisciplinarietà che ha raccolto attorno all'oggetto conversazione ricercatori di varia provenienza, dalla psicologia sociale alla linguistica pragmatica, dalle scienze cognitive alla sociologia, dalla filosofia del linguaggio all'informatica, alle scienze dell'educazione. Per comprendere meglio quali siano i guadagni di un approccio conversazionale allo studio dei processi di comunicazione è utile dare uno sguardo alle quattro aree¹¹ in cui possiamo raccogliere la gran parte dei contributi più recenti.

In una prima area sono collocabili lavori di carattere descrittivo-esplorativo, aventi come oggetto conversazioni 'reali'. Scopo principale di questi studi è la descrizione delle modalità di organizzazione di tali conversazioni e l'analisi dei fenomeni che le caratterizzano - ambiguità, riformulazioni, connessioni per salto, ecc. (Bange, 1987; De Gaulmyn, 1987; Trognon, 1987; Trognon e Larrue, 1988b; Galimberti 1991; Blanchet, Boukercha e Bonnet, 1991) - e che costituiscono la trama conversazionale delle interazioni ordinarie.

¹⁰ Così avverrebbe invece secondo i modelli tecnici e parte di quelli linguistici per i quali, come abbiamo visto, il linguaggio è concepito come un codice fondato sulla corrispondenza biunivoca tra significato e significante, corrispondenza stabilita a priori proprio per eliminare ogni possibilità di equivoco.

¹¹ Per una trattazione più articolata del panorama degli studi conversazionali si veda Galimberti, 1992.

In una seconda area vanno invece collocati i lavori che, avvalendosi dell'analisi delle conversazioni, si propongono di studiare in esse le tracce dell'interazione sociale o di processi d'ordine cognitivo. L'interazione psicosociale viene studiata in riferimento a situazioni e fenomeni assai eterogenei quali il processo terapeutico (Leonardi e Viaro, 1990; Proia, 1991; Farina e Ghinato, 1992), le rappresentazioni sociali (Trognon e Larrue, 1988a), i processi di negoziazione (Cesanelli e Marcarino, 1984), le modalità di 'convinzione' del cliente in situazione di vendita di un bene o di erogazione di un servizio (Bange, 1987), la formazione (Farina e Galimberti, 1989), il lavoro dell'educatore (Leveratto, 1991). Per quanto riguarda i processi cognitivi, particolare attenzione è stata prestata alle modalità di risoluzione di problemi logici (Trognon e Retornaz, 1989) e al conflitto socio-cognitivo (Perret-Clermont, Schubauer-Leoni, Trognon, 1992).

Una terzo settore di indagine è costituito da lavori che si collocano all'articolazione tra scienze cognitive, analisi delle conversazioni ed informatica (Wellbank, 1983; Guennifey e Trognon, 1986; Brangier, 1991). Questi studi hanno come oggetto di interesse specifico il processo di estrazione del sapere detenuto da un esperto (consulente organizzativo, assicuratore, medico, ecc) o delle competenze comunicative del parlante medio, la loro formalizzazione ed il loro inserimento in congegni di natura informatica (sistemi esperti, ipertestuali o multimediali).

La quarta, più recente e senza dubbio meno affollata area, comprende lavori in cui l'analisi delle conversazioni viene utilizzata all'interno di ricerche sperimentali condotte in situazione di laboratorio (Ghiglione, 1990; Galimberti e Ghinato, 1992; Ghinato, 1993). Queste ricerche, risultato della 'contaminazione' tra analisi delle conversazioni e psicologia sociale sperimentale, condividono la tendenza a collocare i fenomeni conversazionali studiati in posizione di *variabile dipendente* della ricerca, ribaltando l'abituale approccio alla conversazione intesa per lo più, come avviene nelle prime due aree, come oggetto di osservazione-descrizione-interpretazione.

Al termine di questo sia pure breve giro d'orizzonte, possiamo quindi osservare che ci si accosta alle conversazioni per coglierne struttura, dinamica e fenomenologia specifica allo scopo di aumentare i livelli di conoscenza delle 'microcatene interattive' (Reiss, 1991) che costituiscono la trama comunicazionale dell'esperienza quotidiana, ma anche per sviluppare strumenti d'ordine metodologico-tecnico in grado di rispondere alle domande che interlocutori 'esterni' alla ricerca psicosociale quali l'informatica, le scienze della cognizione, la formazione, lo studio delle organizzazioni, pongono in modo sempre più preciso rispetto all'analisi dei processi comunicativi.

4. Conclusione

L'analisi della successione dei modelli sviluppati per dare conto dei processi di comunicazione e del progressivo delinarsi 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 co-enunciatori 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 della co-presenza 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 'rappresenta' 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 psicosociali.

Statuto del linguaggio

Per quanto riguarda, infine, lo statuto accordato al linguaggio nella ricerca psicosociale, il portato più rilevante della messa a fuoco progressiva della dimensione conversazionale della comunicazione è il riconoscimento della centralità che esso riveste nel processo di semiotizzazione della realtà umana. Alla luce di quanto abbiamo detto in precedenza, il linguaggio verbale assume la connotazione di attività fondamentale nella costruzione dell'esperienza interiore, delle relazioni intersoggettive e dei rapporti di trasformazione della realtà sociale e della natura. Questo ruolo di 'primo tra pari' non comporta ovviamente il misconoscimento della rilevanza che altri registri - iconico, non verbale, paraverbale, prossemico - hanno rispetto alla comunicazione, ma permette comunque di stabilire delle differenze e determinare delle specificità. Mentre infatti le attività relative a tali registri non si danno immediatamente come significative - se non post-factum - l'attività linguistica si presenta sempre e subito come atto significativo, dal momento che chi parla, come ha mostrato Grice, è da ritenersi 'responsabile' di ciò che dice e 'pertinente' rispetto all'andamento della conversazione.

In questa prospettiva il rapporto tra la dimensione linguistica e quella sociale si precisa nel senso che la lingua viene ad essere considerata il luogo di generazione delle convenzioni che permettono di regolare l'interazione sociale. Sostenere tutto ciò significa proporre una concezione interazionale ed interlocutoria dei processi di comunicazione, relativizzando la funzione rappresentazionale del linguaggio a vantaggio di quella pragmatica. Di conseguenza, le pratiche discorsive non vengono più considerate epifenomeni di altri comportamenti meno visibili o di latenti strutture psicosociali non linguistiche - quali atteggiamenti, rappresentazioni, categorizzazioni cognitive o tratti di personalità - ma veri e propri comportamenti autonomi. Siamo di fronte ad una serie di sforzi convergenti verso l'elaborazione di una 'pragmatica dialogica', una *pragmatica della conversazione* che sposti l'accento "dalla soggettività all'intersoggettività, dall'illocuzione all'inter-illocuzione" (Kerbrat-Orecchioni, 1988).

Questi guadagni, integrando quelli relativi agli altri due livelli di analisi, di fatto si trovano a fondamento della gran parte dei programmi di ricerca più recenti. A differenza di quanto è avvenuto nel passato, essi costituiscono un patrimonio teorico-metodologico la cui diffusione non si sta arrestando al confine tra una disciplina e l'altra, ma, al contrario, sembra essere all'origine di un movimento convergente. La conferenza annuale dell'*International Communication Association* per il 1993, ad esempio, è stata dedicata in modo significativo al tema *Faces and interfaces: communicating across disciplines*, a testimonianza dell'esigenza di forzare i confini teorico-metodologico-tecnici dei singoli settori. Se la 'forzatura', il 'colpo di mano' darà vita ad una prospettiva *inter-, multi-, pluri-* o *trans-*disciplinare non è ancora ben chiaro e forse neppure troppo importante. Ciò che conta, mi pare, è invece la possibilità di lavorare attorno ad un oggetto composito, ma comune - la dimensione dialogico-conversazionale dei processi comunicativi che utilizzano il linguaggio verbale orale - per promuovere fin da ora una prospettiva di comprensione dei giochi di comunicazione adeguata al grado di complessità e di pervasività che essi mostrano nei confronti delle forme più varie di interazione sociale.

Riassunto

Attraverso una rassegna dei principali modelli - tecnici, linguistici, psicosociologici, interlocutori, di carattere multimediale - l'articolo ricostruisce le matrici storiche e teorico-metodologiche delle prospettive di studio dei processi comunicativi attualmente praticati in campo psicosociale. Particolare attenzione viene dedicata al costituirsi di un approccio dialogico-conversazionale e all'influenza da esso esercitata sulle componenti principali dei modelli psicosociologici più recenti (modalità di descrizione del processo comunicativo; definizione delle caratteristiche dei soggetti implicati in esso; statuto accordato al linguaggio). In riferimento alle ricerche sul modulo linguistico verbale orale viene evidenziato il progressivo spostamento d'interesse dalla comunicazione in senso lato all'interazione conversazionale, argomentando quindi sull'utilità dell'analisi delle conversazioni nella ricerca sull'interazione psicosociale.

Summary

The paper aims to clarify historical, theoretic and methodological sources of current models about communicative processes functioning. Technical, linguistic, psychosocial, dialogical and multimedia models are discussed focusing on their contribution to psychosocial interaction researches. Attention is paid to dialogical-conversational approach and to its influence upon recent psychosocial models - especially dealing with communication process description, subjects enonciative construction, ideas about language nature. Progressive shift from communication to conversation in social psychology research is shown and relevance of conversational analysis for the field is discussed.

Bibliografia

- Anolli L. e Ciceri R., 1992. *La voce delle emozioni*. Angeli, Milano.
- Anzieu D. e Martin J.-Y, 1971. *La dynamique des groupes restreintes*. PUF, Paris.
- Bange P. (ed.), 1987. *L'analyse des interactions verbales : la dame de Caluire, une consultation*. Peter Lang, Berne.
- 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.
- Biocca F., 1992a. Communication Within Virtual Reality: Creating a Space for Research? *Journal of Communication*, 42, 4, 5-22.
- Biocca F., 1992b. Virtual Reality Technology: A Tutorial. *Journal of Communication*, 42, 4, 23-72.
- Blanchet A., Boukercha A. e Bonnet Ph., 1991. L'interactivité des relance dans l'entretien d'enquête. *Connexions*, 57, 57-68.
- Brangier E., 1991. Comment les recherches concernant les dialogues homme-machines abordent-elles le problème de l'interaction?. *Connexions*, 57, 147-160.
- Burke J., Miller D., 1988. Part I: Interpersonal communication, in: Maines D.E. & Couch C.J. (eds.): *Communication and social structure*, Thomas, Springfield.
- Cesanelli L. e Marcarino A., 1984. *L'interazione conversazionale*. Montefeltro Edizioni, Urbino.
- Chabrol Cl., 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.
- Consolaro, M., 1990. Un contributo della logica alla psicologia sociale: il concetto di mondo possibile, in: *Contributi del Dipartimento di Psicologia dell'Università Cattolica*, n.4, ISU Università Cattolica, Milano.
- Consolaro M., Galimberti C. e Proia, N., 1993. Le concept de "monde possible" et la recherche psycho-sociale. *Bullettin de psychologie*, in press.
- Cosnier J., 1991. De l'amour du texte à l'amour du context. *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, 13, 29-46.
- Cosnier J. e Brossard A., 1984. *Les communications non-verbales*. Delachaux & Niestlé, Neuchâtel-Paris.
- Cronkhite G., 1986. On the focus, scope and coherence of the study of human symbolic activity. *Quarterly Journal of Speech*, 72, 231-246.

- Clark K. e Holquist M., 1991, *Michail Bachtin*. Il Mulino, Bologna.
- De Gaulmyn, M.M., 1987. Reformulation et planification métadiscursive, in: Cosnier J. et Kerbrat-Orecchioni C.(eds.): *Décrire la conversation*, P.U.L., Lyon.
- Ducrot O., 1980. *Les mots du discours*. Minuit, Parigi.
- Ducrot O., 1984. *Le dire et le dit* . Minuit, Parigi.
- Escarpit R., *Théorie général de l'information et de la communication*. Hachette, Paris.
- Farina M. e Galimberti C., 1989. Assunzione di ruoli e processi di negoziazione degli universi di discorso in un gruppo di formazione. *SILTA*, XVIII, 3, 383-399.
- Farina M. e Ghinato E., 1992. Prestar voce per un'alleanza. *Tecniche*, 7, 37-45.
- Fuchs C., 1985. *Aspects de l'ambiguité et de la paraphrase dans les langues naturelles*. Peter Lang, Berna.
- Fuchs C., 1988. Ambiguité, paraphrase et langage en acte. *Modeèles linguistique*, 19, 7-8.
- Galimberti C., 1989. Editoriale. L'analisi delle produzioni discorsive in psicologia sociale. *Archivio di Psicologia, Psichiatria e Neurologia*, L, 1, 5-9.
- Galimberti, C., 1991. “Conessioni per salto” e processi di tematizzazione nelle interviste di ricerca. Un contributo di carattere conversazionale, in: AA.VV.: *Contributi del Dipartimento di Psicologia dell'Università Cattolica*, n.6, ISU Università Cattolica, Milano.
- Galimberti, C., 1992. Analisi delle conversazioni e studio dell'interazione psicosociale, in Galimberti C. (ed.): *La conversazione*, Guerini & Associati, Milano.
- Galimberti, C., 1993. Théorie et modèles de la construction interactive en psychologie sociale de la famille, in: Gülich E. e Trognon A., *La construction interactive du quotidien*, PUN, Nancy.
- Galimberti C., Ghinato E., 1992. La conversazione in trappola: congegni sperimentali e problemi di metodo. *Archivio di Psicologia, Psichiatria e Neurologia* , LIII, 1, 9-32.
- Geniffey Y., Trognon A., 1986. L'intelligence artificielle, un outil pour l'étude des conversations, in: Bonnet C., Hoc J.M. e Tiberghien G. (eds.): *Psychologie, intelligence artificielle et automatique*, Mardaga, Bruxelles.
- Ghiglione R., 1986. *L'homme communiquant*. A.Colin, Paris.
- Ghiglione R., 1988. *La comunicazione è un contratto*. Liguori, Napoli.
- Ghiglione R., 1990. L'énonciateur dans l'énoncé: trois experiences. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 3, 4, 591-619.

- Ghinato E., 1993. *Come si parlano uomini e donne: un approccio conversazionale alla questione delle differenze di genere*. Tesi di dottorato in psicologia sociale non pubblicata, Università Cattolica, Milano.
- Gumperz J.J., 1982. *Discourse strategies. Studies in Interactional Sociolinguistics I*. CUP, Cambridge.
- Habermas, J., 1979. What is universal pragmatics, in: Habermas J. (ed.): *Communication and the Evolution of Society*, Beacon Press, Boston.
- 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., 1979. *Dialogiques*. PUF, Parigi.
- Jacques F., 1985. *L'espace logique de l'interlocution*. PUF, Parigi.
- Jacques F., 1986. La réciprocité interpersonnelle. *Connexions*, 47, 110-136.
- Jacques, F., 1988, Trois stratégies interactionnelles: conversation, negotiation, dialogue, in Cosnier J., Gelas N., Kerbrat-Orecchioni C. (eds.): *Echanges sur la conversation*, Ed. CNRS, Paris.
- Kerbrat-Orecchioni, C., 1988, Introduction, 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., 1992a. Universali e variazioni culturali nei sistemi conversazionali, in Galimberti C. (ed.): *La conversazione*, Guerini & Associati, Milano.
- Kerbrat-Orecchioni C., 1992b. *Les interactions verbales*. Tomo II. Armand Colin, Paris.
- Krueger M., 1991. *Artificial Reality II*. Addison-Wesley Publ. Company, New York (tr. it. *Realtà artificiale*, Addison-Wesley, Milano, 1992).
- Leeds-Hurwitz W., 1992. Forum introduction: social approaches to interpersonal communication. *Communication Theory*, 2, 2, 131-139.
- Leonardi P. e Viaro M., 1990. *Conversazione e terapia*. Cortina, Milano.
- Leveratto J.M., 1991. La co-construction de la réalité professionnelle au quotidien: faire l'éducateur. *Connexions*, 57, 107-118.
- Levinson S., 1983, *Pragmatics*. Cambridge University Press, Cambridge (tr. it. *Pragmatica*, Il Mulino, Bologna, 1985).
- Lodge D., 1985, *Small World*. Penguin books, London.

- Lodge D., 1992, *Il romanzo come comunicazione*, in: Mellor, D.H. (ed.): *La comunicazione*, Dedalo, Bari.
- Marc E. e Picard D., 1989, *L'interaction sociale*. PUF, Parigi.
- McNamee S., 1988. Accepting research as social intervention: Implications of a systemic epistemology. *Communication Quarterly*, 36, 50-68.
- Mellor, D.H. 1992. Dire la verità, in: Mellor D.H. (ed.): *La comunicazione*, Dedalo, Bari.
- Murdock G., 1989. Critical enquiry and audience activity, in: Dervin B., Grossberg I., O'Keefe B.J. & Wartella E. (eds.): *Rethinking communication. Vol.2: Paradigm exemplars*. Sage, Newbury Park.
- Nofsinger R.E., 1989. Collaborating on context: Invoking alluded-to shared knowledge. *Western Journal of Speech Communication*, 53, 227-241.
- Perret-Clermont A. N., Schubauer-Leoni M.L. Trognon A. 1992. L'extorsion des reponses en situation asymetrique, *Verbum.*, XV, 1-2, 3-32.
- Potter J. e Wetherell M., 1987. *Discourse and social psychology*. Sage, London.
- Proia N., 1991. Le processus psychanalytique. *Connexions*, 57, 177-186.
- Recanati F., 1981. *Les énoncés performatifs*. Minuit, Parigi.
- Reiss D., 1991. La famiglia rappresentata e la famiglia reale: concezioni contrastanti della continuità familiare, in: Sameroff A.J. e Emde R.N. (eds.): *I disturbi delle relazioni nella prima infanzia*. Boringhieri, Torino (ed. or. 1989).
- Rimé B., 1984. Langage et communication, in: Moscovici S. (ed.): *Psychologie sociale*, PUF, Paris.
- Riva G., Galimberti C., 1993. Psicologo e computer nella ricerca in campo familiare. Modalità di interazione e prospettive di studio, in: AA.VV.: *Contributi del Dipartimento di Psicologia dell'Università Cattolica*, n.7, ISU Università Cattolica, Milano.
- Shannon C.E e Weaver W., 1949. *The mathematical theory of communication*. University of Illinois Press, Urbana.
- Sperber D. e Wilson D., 1986. *Relevance*. Basil Blackwell, Oxford.
- Steuer J., 1992. Defining Virtual Reality: Dimensions determining Telepresence, *Journal of Communication*, 42, 4, 73-93.
- Trognon A., 1986. Les linguistiques de la communication, in: Ghiglione R. (ed.): *L'homme communicant*, A. Colin, Paris.
- Trognon A., 1987. Débrayages conversationnels. *DRLAV*, 36-37, 105-122.

- Trognon A., 1990. Fonctions de la conversation, in: Maurand G. (ed.): *Le dialogue*, CALS, L'Union, Albi.
- Trognon A., 1992. Psicologia cognitiva e analisi delle conversazioni, in: Galimberti C. (ed.): *La conversazione. Prospettive sull'interazione psicosociale*, Guerini e Associati, Milano.
- Trognon A. e Larrue J., 1988a. Les représentations sociales dans la conversation. *Connexions*, 51, 51-71.
- Trognon A. e Larrue J., 1988b. L'énonciateur et son autre. *Revue internationale de psychologie sociale*, 1, 51-71.
- Trognon A. e Retornaz A., 1989. Clinique du rationnel: psychologie cognitive et analyse des conversations. *Connexions*, 53, 69-91.
- Ugazio V., 1988. I processi cognitivi: da una prospettiva intraindividuale ad un approccio sociale, in: Ugazio V. (ed.): *La costruzione della conoscenza*, Angeli, Milano.
- Volosinov V.N., 1976. *Marxismo e filosofia del linguaggio*. Dedalo, Bari.
- Watzlawick P., Beavin J.H. e Jackson, D.D., 1967. *Pragmatic of human communication. A study of interactional patterns, pathologies and paradoxes*, Norton, New York. (tr. it. *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Astrolabio, Roma, 1971).
- Wellbank M., 1983. *A review of knowledge acquisition techniques for expert systems*. British Telecom Research Laboratories, London.
- Wiener N., 1948, *Cybernetics, or Control and Communication in the Animal and the Machine*. Hermann, Paris.
- Winograd T. e Flores F., 1989. *L'intelligence artificielle en question*. PUF, Paris.

Immagini

Fig. 1. Il processo di trasmissione dell'informazione secondo Shannon e Weaver

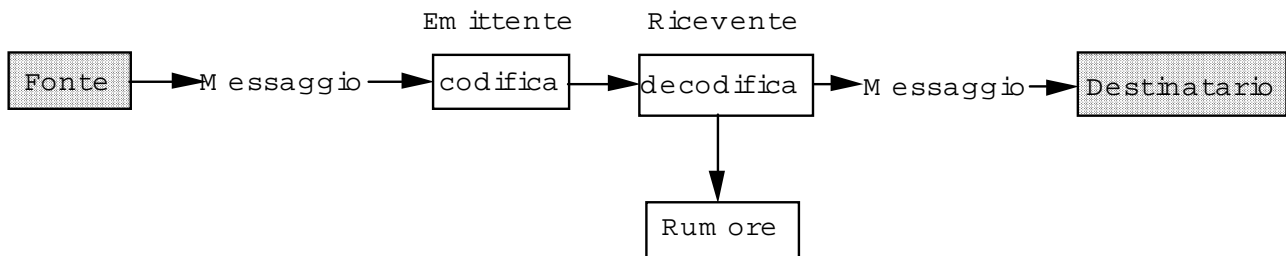


Fig. 2. Componenti del processo comunicativo e loro funzioni secondo Jakobson

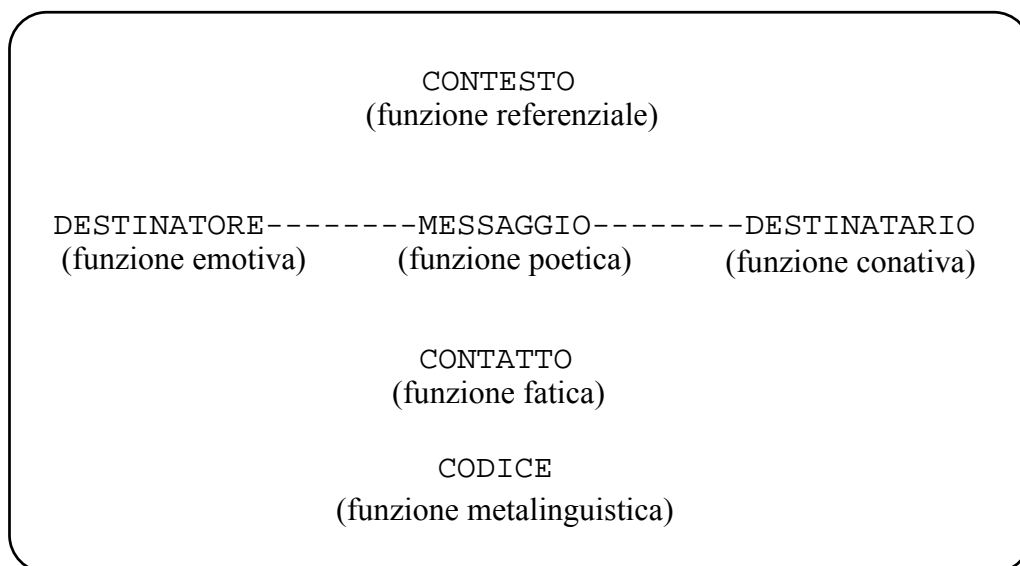


Fig. 3. Il modello di Anzieu e Martin

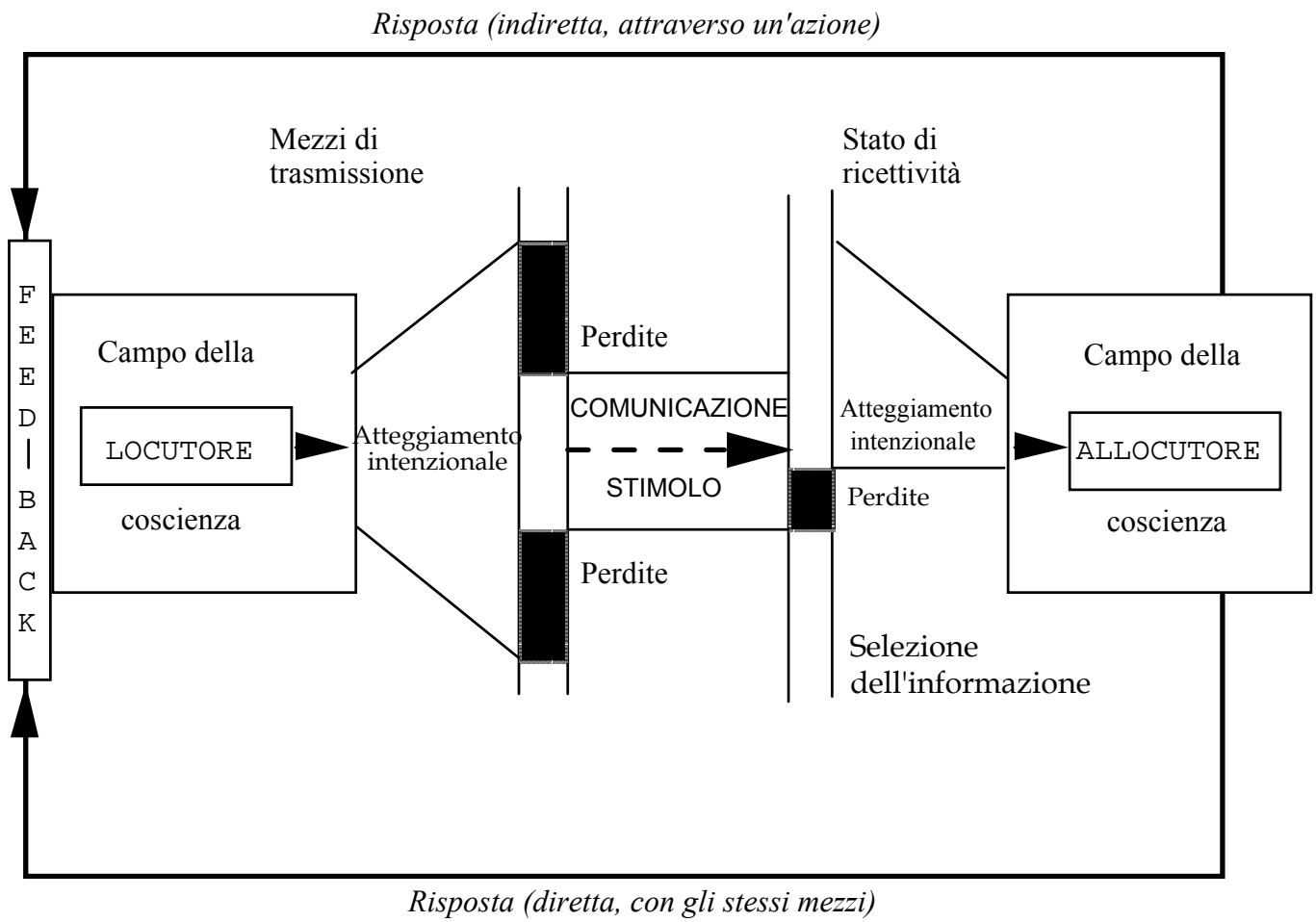


Fig. 4. Interazionismo sommario

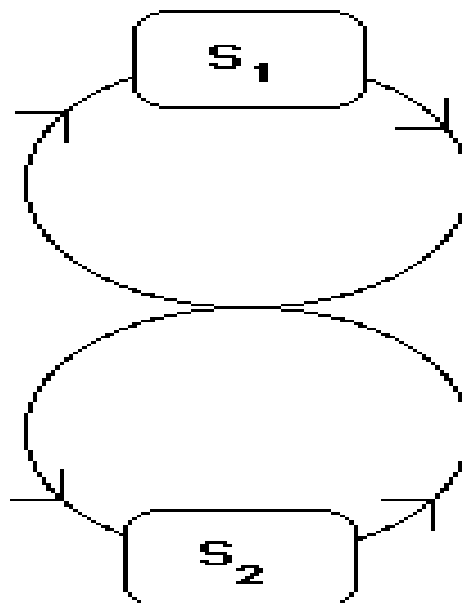


Fig. 5. Interazionismo comunicativo

