

# L'ascolto

a cura di

LUISA LUGLI  
MARINA MIZZAU

ISBN 978-88-15-15897-2

Copyright © 2010 by Società editrice il Mulino, Bologna. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere fotocopiata, riprodotta, archiviata, memorizzata o trasmessa in qualsiasi forma o mezzo – elettronico, meccanico, reprografico, digitale – se non nei termini previsti dalla legge che tutela il Diritto d'Autore. Per altre informazioni si veda il sito [www.mulino.it/edizioni/fotocopie](http://www.mulino.it/edizioni/fotocopie)

Il Mulino

## CAPITOLO 2

### Il dialogo faccia a faccia

#### 1. INTRODUZIONE

Secondo molti studiosi, il **dialogo faccia a faccia** è la forma basilare del linguaggio<sup>1</sup>. Per esempio, Chafe [1994, 41] sostiene che «vi è una particolare forma di linguaggio – la conversazione ordinaria – il cui statuto speciale giustifica il suo trattamento come base rispetto alla quale tutte le altre sono deviazioni». Oltre ad essere il linguaggio della conversazione quotidiana, potremmo considerare che il dialogo faccia a faccia è il primo linguaggio dello sviluppo mentale del bambino, e dev'essere stato il primo linguaggio degli esseri umani primitivi nella loro evoluzione.

Il nostro gruppo di ricerca studia le caratteristiche esclusive del dialogo faccia a faccia. Cos'è che rende questo particolare formato diverso da altre forme di comunicazione, come testi scritti, discorsi pubblici o comunicazione elettronica? In questo capitolo, ci focalizzeremo su due aspetti. Primo, il parlante si rivolge a qualcuno in particolare. Schober e Clark [1989] distinguono tra due tipi di ascoltatore: un **ricevente** è la persona cui il parlante si rivolge direttamente e che può interagire con chi parla. Gli ascoltatori che non possono interagire con il parlante sono **astanti**. Troviamo ascoltatori in molti altri setting (per esempio, televisione, radio, sale di lettura, Corte e

*Questo capitolo è di Janet Beavin Bavelas e Jennifer Gerwing.*

<sup>1</sup> Si vedano Bavelas e Chovil [2000; 2006]; Bavelas *et al.* [1997]; Chafe [1994]; Clark [1996]; Fillmore [1981]; Garrod e Pickering [2004]; Goodwin [1981]; Levinson [1983]; Linell [2005].

parlamento), solo nel dialogo vi è un ricevente. Diversamente da un astante, il ricevente è una parte immediata ed essenziale di ogni dialogo, perché il parlante parla specificamente con il ricevente e per il ricevente. Inoltre, nel **modello collaborativo** di Clark [1996] dell'uso del linguaggio, il ricevente è parte a pieno titolo del processo di produzione del dialogo.

Il secondo aspetto per il quale il dialogo faccia a faccia è una modalità esclusiva riguarda il fatto che il parlante e il ricevente possono vedersi così come ascoltarsi l'un l'altro. I parlanti hanno riceventi in altri setting, come e-mail o telefono, ma non possono vedersi. Nel dialogo faccia a faccia ci sono mezzi visivi e uditivi di comunicazione disponibili per tutto il tempo. Il ricevente può interagire con il parlante senza interromperlo usando movimenti facciali, sguardo, e anche gesti delle mani, oltre a parole o brevi vocalizzazioni. In questo capitolo passeremo in rassegna ciò che la nostra ricerca ha rivelato finora su ciò che i riceventi fanno, che li rende così importanti in un dialogo faccia a faccia. Prima però forniremo l'esempio di un parlante e di un ricevente in un dialogo faccia a faccia che illustra tutto ciò di cui si parla in questo capitolo.

## 2. «LA DORMIGLIONA»: ESEMPIO DI CIÒ CHE FANNO UN PARLANTE E UN ASCOLTATORE DURANTE UNA NARRAZIONE

Sarebbe preferibile poter vedere un video di questo dialogo, ma dobbiamo accontentarci di una trascrizione. Le interlocutrici sono due studentesse universitarie che hanno partecipato volontariamente ad uno dei nostri studi, durante il quale si sono incontrate per la prima volta. A una di loro è stato assegnato casualmente il ruolo di parlante (S), all'altra quello di ricevente (A). Il compito della parlante consiste nel raccontare una storia personale, cioè, per esempio, un'esperienza che avrebbe potuto essere pericolosa, ma che alla fine si è risolta bene. Alla ricevente è stato chiesto di ascoltare semplicemente la storia. Nel leggere la trascrizione, è importante sapere che la parlante è una narratrice vivace, che usa costantemente gesti, **movimenti facciali** e variazioni vocali per illustrare e animare le sue parole. Inoltre, come la maggior parte degli altri parlanti in questo studio,

enfattizza lo humour così come il lato drammatico della sua storia, rappresentando il possibile pericolo, ma anche ridendo di ciò, perché dopo tutto non aveva subito danni. Innanzitutto, ecco la storia senza le risposte della ricevente.

[2.1]

- S: Uh, ho un letto singolo con la testiera posta dietro. Ho ricevuto una lampada per Natale, una lampada che agganci alla testiera. Fa l'effetto di, mm, sai come, una lampada da lettura o una cosa del genere. E, per la notte quando sei a letto e non hai voglia di uscire dal letto. È proprio attaccata alla tua testiera. E penso di averla lasciata accesa. E produce una vera, davvero forte luce calda, come, la luce che scalda veramente. Tu, tu puoi mettere le mani molto vicino a lei e sentire il caldo provenire dalla lampada. Penso che fosse accesa da, non so da quanto tempo fosse accesa. Ma era rivolta in giù verso il mio cuscino. Ha cominciato a fare un buco nel mio cuscino. E io- la mia testa è, come, COSÌ distante dalla lampada, ok? A fare un buco, a fare un buco. Poi ha cominciato a prendere fuoco. E ancora non so, io- come io sto ancora dormendo. Ed è come, sai, proprio come, sai, la mia testa è sul cuscino come così ed era proprio qui. E mia madre ha sentito l'odore di fumo in camera sua. Ed entra e sta andando-
- A: ((interrompendo)) Così- la stanza si stava riempiendo di fumo?
- S: Sì ((ride)). E io non mi ero ancora svegliata. E avrebbe potuto provocare un incendio, avrebbe-
- A: ((interrompendo)) Non sentivi il calore o altro?
- S: No. Stavo semplicemente dormendo veramente, profondamente- ((si scuote ridendo))

Poiché parlante e ricevente non si conoscono, potrebbe essere plausibile sostenere che la ricevente non abbia modo di contribuire alla narrazione. Invece, come indicato nella tabella 2.1, la ricevente è lungi dall'essere pas-

TAB. 2.1. «La domiglion»

1.	S: Uh, I have a single bed with a headboard <u>on the back of it.</u> [«mm»; «hm»; nodding; looking attentive]	Uh, ho un letto singolo con la testiera <u>posta dietro.</u> [«mm»; «hm»; annuendo; mostrando attenzione]
2.	And I got a light <u>for Christmas,</u> [slight nod]	Ho ricevuto una lampada <u>per Natale,</u> [annuisce lievemente]
3.	a lamp that you clamp on <u>to the headboard.</u> [slight nod]	una lampada che agganci <u>alla testiera.</u> [annuisce lievemente]
4.	And it's got like a, um, you know, a reading lamp or whatever. [«m-hm» + slight nod]	Fa l'effetto di, mm, sai come, una lampada da lettura o una cosa del genere. [«m-hm» + annuisce lievemente]
5.	And, for at night when <u>you're in bed and you don't feel like getting out of bed.</u> [continuous small nods]	E, per la notte quando <u>sei a letto e non hai voglia di uscire dal letto.</u> [continua ad annuire lievemente]
6.	<u>It's just attached right to your headboard.</u> [continuous slight nodding]	È proprio <u>attaccata alla tua testiera.</u> [continua ad annuire lievemente]
7.	And I guess I <u>left it on.</u> [stops smiling; raises her eyebrows; looks concerned]	E penso di averla <u>lasciata accesa</u> [smette di sorridere; alza le sopracciglia; sembra preoccupata]
8.	And it's got a really, <u>really strong,</u> [bites lip]	E produce una vera, <u>davvero forte,</u> [si morde le labbra]
9.	<u>hot light, like the, the light</u> [smiles; ducking her head puts her fingers on her chin; fades to closed-mouth smile]	luce calda, come, <u>la luce</u> [ride a bocca aperta, piegando la testa avvicina le dita al mento; il sorriso sfuma in uno a bocca chiusa]
10.	really heats up. You, you can put your hand really close <u>to it</u> [«m-hm»]	che scalda veramente. Tu, tu puoi mettere le mani molto vicino <u>a lei</u> [«m-hm»]
11.	and feel heat coming off the <u>light.</u> [«m-hm»]	e sentire il caldo provenire dalla <u>lampada.</u> [«m-hm»]
12.	I guess it was on for, I don't know how long it was on for. [raises her eyebrows; widens her eyes]	Penso che fosse accesa da, non so <u>da quanto tempo fosse accesa.</u> [alza le sopracciglia; spalanca gli occhi]

TAB. 2.1. (segue)

13.	But it was facing down towards <u>my pillow.</u> [maintains previous expression]	Ma era rivolta in giù verso il <u>mio cuscino.</u> [mantiene l'espressione precedente]
14.	It started <u>burning a hole in my pillow.</u> [straightens her head; «Oh my goodness!»]	Ha cominciato a fare un buco nel mio <u>cuscino.</u> [raddrizza la testa; «Oh mio dio!»]
15.	And I- my head is, like, <u>THIS far away from the light, right?</u> [maintains position; fingers still on chin]	E io- la mia testa è, come, <u>COSÌ</u> distante dalla lampada, ok? [mantiene la posizione; le dita ancora sul mento]
16.	Burning a hole, <u>burning a h-hole.</u> [eyes are very wide; ducks her head slightly]	A fare un buco, a fare un buco. [gli occhi sono molto aperti; abbassa lievemente la testa]
17.	Then it starts to catch <u>on fire.</u> [looks more alarmed; moves hand down to chest and «freezes» there with open mouth and wide eyes]	Poi ha cominciato a prendere <u>fuoco.</u> [sembra più allarmata; muove le mani verso il petto e le «tiene» lì con la bocca aperta e gli occhi spalancati]
18.	And I still don't, [slight smile]	E ancora non so, [lieve sorriso]
19.	I- like I'm still sleeping. [resettles her hand on her chest; smiling]	Io- come lo sto ancora dormendo. [tiene di nuovo le mani sul petto; sorridendo]
20.	And it's <u>like, you know, right like,</u> [starts to twist her collar]	Ed è come, sai, proprio come, [comincia ad attorcigliare il colletto]
21.	you know, <u>my head's on the pillow like this</u> [hand back up to her mouth; gasps; which becomes a laugh]	sai, <u>la mia testa è sul cuscino così</u> [le mani tornano vicino alla bocca; ansimo, che diventa una risata]
22.	and it's just right <u>there.</u> [«m-hm»]	ed era proprio <u>qui.</u> [«m-hm»]
23.	And my mom smelled the smoke <u>in her room.</u> [tilts her head, looks puzzled]	E mia madre ha sentito l'odore di fumo <u>in camera sua.</u> [inclina la testa, sembra perplessa]
24.	And she came in and she's <u>going-</u>	Ed entra dentro e sta andando- going-

TAB. 2.1. (segue)

25. A: [interrupting and spreading her hands out to depict the whole room] So it- the room was starting to get full of smoke?	[interrompendo e allargando le mani in fuori per rappresentare tutta la stanza] Così- la stanza si stava riempiendo di fumo?
26. S: Yeah. <u>laughs</u> [looks away, then back; rolls her eyes; says «Oh my goodness»]	Si. <u>ride</u> [guarda altrove, poi torna a guardare lì; ruota gli occhi, dice «Oh mio dio»]
27. And I didn't even wake up. <u>And like it could have gotten on fire, might-</u> [stares with mouth open, head forward]	E io non mi ero ancora svegliata. <u>E avrebbe potuto provocare un incendio, avrebbe-</u> [sguardo fisso con la bocca aperta, la testa avanti]
28. A: [interrupting; raises her hand to side of her face; puzzled expression] You couldn't feel the heat or anything?	[interrompendo; alza le mani a lato della faccia, espressione perplessa] Non sentivi il calore o altro?
29. S: No. I just sleep <u>really, soundly-</u> [shaking with laughter; raises her hand to mouth].	No. Stavo semplicemente dormendo <u>veramente, profondamente-</u> [si scuote ridendo; porta una mano alla bocca].

siva, rispondendo con gesti delle mani e mimica facciale (in corsivo) così come con parole. Nella tabella abbiamo inserito le risposte della ricevente tra parentesi quadre immediatamente sotto ciò che la parlante dice in quel momento. Per esempio, esattamente quando la parlante sta dicendo «lasciata accesa», alla riga 7, la ricevente comincia a guardare preoccupata, smette di sorridere, solleva le sopracciglia e arrotonda la bocca. Questa modalità utilizzata nella tabella per associare le azioni della parlante e della ricevente rivela ed enfatizza che la maggior parte delle risposte della ricevente occorre simultaneamente alle parole della parlante. Solo quando la parlante giunge alla fine della storia la loro interazione assomiglia a un dialogo (con un vero e proprio scambio di turni). Le azioni della ricevente illustrano quasi tutto ciò che abbiamo rilevato nella nostra ricerca sui riceventi nel dialogo. In questo capitolo torneremo quindi spesso a questo esempio per illustrare i risultati dei nostri esperimenti.

### 3. METODI DI RICERCA COMBINATI

Sebbene in questo capitolo siano descritti risultati sperimentali, questi studi non si collocano nettamente in una categoria di ricerca. Le nostre ricerche ignorano i confini tra metodo qualitativo e quantitativo, e combinano diverse caratteristiche appartenenti all'una e all'altra parte [si veda Bavelas 1995]. Il nostro strumento essenziale è la **microanalisi**, che è l'esame dettagliato e attendibile delle sequenze comunicative osservabili nel loro succedersi, momento per momento, durante il dialogo [Bavelas *et al.* 2000]. L'intervallo temporale della microanalisi è molto breve; l'analisi si focalizza infatti su eventi che spesso occorrono in intervalli di uno o due secondi. La demarcazione temporale è necessaria a causa della velocità e della precisione delle azioni dei partecipanti. Per esempio, l'intera «storia della dormigliona» [2.1] è lunga circa 1,25 minuti, e la maggior parte delle risposte della ricevente è di circa un secondo o meno, eppure ognuna è sincronizzata precisamente ai punti della narrazione della parlante.

Diversamente dalla maggior parte dei microanalisti, facciamo formali *esperimenti di laboratorio*, ma a differenza della maggior parte degli sperimentalisti, studiamo diadi formate da due partecipanti reali, piuttosto che un partecipante che parla con lo sperimentatore o con un complice. Inoltre è inusuale nel lavoro sperimentale studiare fenomeni che sono intrinsecamente qualitativi in natura. Nella storia della dormigliona, la ricevente produce un'ampia varietà di risposte (per esempio, «m-hm», sorrisi, cenni del capo, sguardi preoccupati, o gesti) che differiscono tra loro qualitativamente piuttosto che per livelli; ma nessuna di queste risposte è adatta a misurazioni parametriche. Tuttavia, incorporiamo i metodi quantitativi in due modi. Per prima cosa richiediamo alta affidabilità interanalista: preferibilmente circa il 90% di accordo tra analisti indipendenti. Ognuna di queste decisioni è qualitativa (a livello nominale di misurazione), ma generalmente le convertiamo in frequenze e successivamente in valori per le analisi statistiche. È importante aggiungere che, sebbene alla fine verifichiamo statisticamente le ipotesi formulate, il nostro punto di partenza è *induttivo*: piuttosto che iniziare dalla letteratura, apprendiamo direttamente dai dati stessi ciò che sta accadendo nel dialogo [si veda Bavelas 1987].

I dialoghi vengono videoregistrati e tutte le analisi vengono fatte direttamente dal video, non dalla trascrizione. Il dialogo faccia a faccia consiste di parole, prosodia, gesti delle mani, movimenti facciali e sguardi, tutti strettamente sincronizzati sia nella durata che nel significato [Bavelas e Chovil 2000; 2006]. Per esempio, quando chi parla in [2.1] dice «la mia testa è, come, COSÌ distante dalla lampada» (riga 15) mostra la distanza tenendo la mano a circa 15 cm da sé e nel momento esatto in cui dice «COSÌ distante dalla lampada». La durata e il significato del suo gesto sono del tutto sincronizzati con le sue parole, e la ricevente comprende il loro significato integrato: quando più tardi la ricevente chiede: «Non sentivi il calore o altro?» (riga 28) tiene la mano circa alla stessa distanza dal lato della propria faccia.

#### 4. IN CHE MODO IL RICEVENTE DIFFERISCE DALL'ASCOLTATORE?

Il modello collaborativo del dialogo di Clark [1996] è per noi molto importante, tanto da averlo assunto quale schema di riferimento per i nostri studi. Occorre ricordare che Schober e Clark [1989] hanno introdotto il termine «ricevente» per distinguere tra colui con il quale il parlante interagisce e chi semplicemente è in grado di ascoltare il parlante ma non può interagire con lui. Gli autori suggeriscono che l'interazione tra parlante e ricevente è speciale, perché entrambi hanno non solo l'opportunità, ma anche l'obbligo di collaborare al fine di assicurare mutua comprensione. Il parlante e il ricevente partecipano insieme momento per momento a un processo che Clark e Schaefer [1987] definiscono *grounding*. In ogni scambio comunicativo parlante e ricevente collaborano per assicurarsi che il ricevente abbia capito il parlante sufficientemente per i suoi scopi [si veda anche Clark 1996, cap. 8]. Le sequenze di *grounding* occorrono costantemente sullo sfondo di ogni dialogo. Si tratta di microsequenze cicliche composte da tre fasi in cui il parlante presenta l'informazione, il ricevente indica comprensione (o non comprensione), e il parlante indica (esplicitamente o implicitamente) che il ricevente ha capito (o non ha capito). Per esempio, alla riga 1, la parlante presenta la prima nuova informazione (riguardo al letto e alla testiera), e la

ricevente indica che ha capito dicendo «mm» «hm» e facendo cenni con la testa. Alla riga 2, la parlante implicitamente accetta che la ricevente abbia capito, completando la sua informazione («Ho ricevuto una lampada per Natale»). Questa nuova informazione a sua volta mette in moto la microsequenza successiva. La ricevente indica la sua comprensione dell'informazione con un cenno del capo, e ancora la parlante continua il suo racconto (alla riga 3), e così per tutta la storia.

Così, una distinzione importante tra riceventi e astanti è che solo il ricevente può partecipare al processo di *grounding*; un astante non può. Se il processo di *grounding* assicura mutua comprensione, allora il ricevente avrà un vantaggio rispetto all'astante. Nel prossimo paragrafo si descriverà un lavoro sperimentale di Schober e Clark [1989] nel quale si è analizzata l'importanza di partecipare al processo di *grounding*.

##### 4.1. Riceventi vs astanti

Per verificare la loro teoria sulla funzione specifica del ricevente, Schober e Clark [1989] hanno condotto due esperimenti che dimostrano la **differenza tra riceventi e astanti**. In questi esperimenti, i partecipanti potevano udirsi, ma non vedersi l'un l'altro; erano separati da una parete divisoria. Il compito del parlante era quello di dare istruzioni verbali su come svolgere un compito correttamente. Ogni parlante aveva due diversi ascoltatori che svolgevano il compito: un ricevente (che poteva interagire con il parlante) e un astante (che non poteva interagire). Così la variabile indipendente era costituita dal fatto che il ricevente potesse o meno interagire con il parlante. La variabile dipendente era quanto accuratamente e velocemente i riceventi e gli astanti fossero in grado di terminare il compito.

Se fosse in gioco solo la qualità delle indicazioni fornite dal parlante, allora non dovrebbero esserci differenze, nella media, tra il successo del ricevente e il successo dell'astante nello svolgimento del compito, poiché essi ascoltano le stesse informazioni. Invece, se è l'abilità di collaborare attraverso il processo di *grounding* ad essere importante, allora i riceventi dovrebbero ottenere risultati migliori rispetto agli astanti.

Entrambi gli esperimenti indicano che i riceventi svolgono significativamente meglio il loro compito rispetto agli astanti. Il vantaggio del ricevente non può essere dovuto soltanto alla qualità delle indicazioni fornite dal parlante o semplicemente dall'ascolto attento di ciò che il parlante dice, perché queste condizioni nei casi presi in esame erano le stesse anche per gli astanti. Si noti che non solo ogni astante ha ricevuto le stesse indicazioni del ricevente, ma ha anche potuto ascoltare le sequenze di *grounding* prodotte dal parlante e dal ricevente. Tuttavia, gli astanti non potevano interagire nelle loro sequenze di *grounding* con il parlante. Senza la possibilità di partecipare al *grounding*, gli astanti non hanno potuto indicare al parlante cosa hanno capito o non hanno capito; non hanno potuto dire al parlante cosa hanno fatto, al fine di identificare o chiarificare i fraintendimenti; e non hanno potuto indicare al parlante quali informazioni sarebbero state maggiormente utili per loro.

#### 4.2. Riceventi -passivi-

Non è sempre possibile generalizzare i risultati di Schober e Clark [1989] ad altri tipi di dialogo. Il compito da loro utilizzato era intrinsecamente collaborativo, poiché il parlante e il ricevente lavoravano insieme ad uno scopo condiviso, quello di far sì che il ricevente svolgesse il compito correttamente. Inoltre, il ricevente forniva le informazioni di feedback di cui il parlante aveva bisogno, ossia ciò che il ricevente faceva in risposta alle indicazioni del parlante. Al contrario, il parlante e l'astante non condividevano né gli scopi né l'informazione: il parlante non poteva «cucire su misura» le indicazioni per l'astante e l'astante non poteva fornire al parlante alcuna informazione di feedback su ciò che stava facendo con le sue indicazioni. Così si potrebbe argomentare che la differenza che Schober e Clark hanno trovato tra riceventi e astanti si può applicare solo a compiti esplicitamente collaborativi. Riflettendo su questo limite, abbiamo verificato l'importanza del processo di *grounding* con un ricevente dal ruolo più passivo.

Bavelas, Coates e Johnson [2000] hanno condotto due esperimenti nei quali i parlanti raccontavano a un ricevente (che avevano appena incontrato) una vicenda personale (per esempio, un incidente d'auto o di sci, oppure

l'aver dormito troppo a lungo rischiando di non arrivare in tempo ad un esame importante) che avevano esperito in passato. Questo compito (che era lo stesso compito narrativo di [2.1]) era diverso da quello di Schober e Clark per le due motivazioni descritte sopra. Primo, non vi erano scopi condivisi; il parlante raccontava una storia, e il ricevente semplicemente ascoltava. Secondo, dal momento che i due partecipanti non si conoscevano, il ricevente non poteva contribuire alla storia con alcuna informazione valida. In apparenza, almeno, i riceventi avevano un ruolo passivo.

Per verificare l'effetto di un ricevente meramente presente (che agisse cioè più come un astante) abbiamo casualmente assegnato ad alcuni di essi una condizione sperimentale che li distraesse dalla storia. Per esempio, in un esperimento, chiedevamo a metà dei riceventi di contare il numero di parole pronunciate dal parlante che iniziavano con la lettera «t». I riceventi distratti da questo compito ascoltavano sì attentamente, ma non il significato della narrazione dal momento che erano occupati a contare le parole. L'altra metà dei riceventi ascoltava normalmente, come illustrato sopra per [2.1].

I riceventi distratti avevano due effetti misurabili sui parlanti. Primo, i parlanti con riceventi distratti non raccontavano bene le loro storie. Analisti indipendenti (che non erano a conoscenza delle condizioni sperimentali) hanno giudicato queste storie significativamente più povere di quelle raccontate a riceventi che non erano distratti. Secondo, una successiva microanalisi dei finali delle storie ha rivelato che, in ciò che doveva essere il *climax* della narrazione personale, i parlanti con riceventi distratti mostravano esitazioni. Erano significativamente meno scorrevoli nel giustificare o nello spiegare dettagliatamente le loro storie rispetto ai parlanti con riceventi che ascoltavano normalmente [si vedano esempi in Bavelas, Coates e Johnson 2000, 949].

Questi risultati estendono le scoperte di Schober e Clark [1989] al di là dei compiti apertamente collaborativi. Anche quando una narrazione può sembrare un monologo, richiede un ricevente che risponda a e con il parlante. Poiché i riceventi distratti erano disimpegnati dalla narrazione e non contribuivano ad essa, erano ridotti ad astanti. Presi insieme, questi due esperimenti dimostrano la differenza tra riceventi e astanti. Il seguito di questo capitolo esamina cosa esattamente siano i riceventi. Qual è la natura della loro speciale influenza sul parlante?

## 5. COSA FA IL RICEVENTE

### 5.1. Risposte generiche e specifiche

Prima di condurre i due esperimenti appena descritti [Bavelas, Coates e Johnson 2000], abbiamo osservato molti video di narrazioni simili alla storia della dormigliona e abbiamo cercato di capire, attraverso osservazioni induttive, cosa i riceventi stessero facendo. Abbiamo studiato ogni risposta dei riceventi e subito ne abbiamo escluso due tipologie. Non abbiamo incluso i sorrisi quando non erano combinati con altre azioni, perché la varietà dei sorrisi è talmente vasta [si veda, per esempio, Ekman 1985] che distinguerli sarebbe stato un progetto a sé stante. Inoltre, in questa regione del Canada, l'espressione corrente tende a essere un sorriso. Le altre risposte escluse riguardano le occasioni in cui il ricevente diventa parlante (per esempio, righe 25 e 28 alla fine di [2.1]). Per entrambe le ragioni, il numero di sorrisi potrebbe superare tutte le altre risposte del ricevente. Torneremo su queste risposte più avanti.

Inoltre, vi era un ampio raggruppamento di altre risposte di riceventi da esaminare, e abbiamo notato subito un'interessante differenza. Alcune risposte erano familiari e onnipresenti; per esempio dire «M-hm», «Sì» o fare cenni del capo sono risposte stereotipate nel Canada inglese. Le abbiamo chiamate **risposte generiche** perché non sono specifiche di alcuna narrazione. Nell'esempio analizzato (tab. 2.1), la ricevente dà risposte generiche come cenni e variazioni di «m-hm» alle righe 1-6, 10-11 e 22.

Invece, dopo che la parlante ha cominciato ad accennare al pericolo in cui si trovava (partendo dalla riga 7), il viso e i gesti della ricevente hanno cominciato a dipingere preoccupazione, allarme o divertimento su punti particolarmente precisi della narrazione. Abbiamo quindi definito **specifiche** queste risposte, che certamente non si adattano ad ogni circostanza. Per esempio, quando la parlante descrive la luce come «davvero forte» (riga 8) la ricevente si morde il labbro. Quando la parlante inizia a dire che c'è una «luce calda» la ricevente comunica (sorridente e allo stesso tempo guardando allarmata; riga 9) che ha compreso che la parlante ha cominciato ad anticipare quale potrebbe essere il *climax* della storia. Nessuna di queste risposte avrebbe avuto senso se occorsa prima o in altri punti della storia.

Per esempio, quando la parlante sta semplicemente fornendo informazioni di background, come «Ho ricevuto una lampada per Natale» (riga 2), sarebbe stato bizzarro da parte della ricevente mordersi le labbra o apparire allarmata; non c'è niente di allarmante nel ricevere una lampada per Natale! Ogni risposta specifica della ricevente era modellata per il punto particolare in cui occorreva nella narrazione della parlante. Abbiamo sviluppato dettagliate definizioni operative per distinguere tra risposte generiche e specifiche e le abbiamo applicate ai nuovi dati sperimentali. Usando queste definizioni e lavorando indipendentemente, due nuovi analisti all'oscuro delle ipotesi sperimentali hanno concordato al 95% riguardo alle loro distinzioni tra risposte generiche e specifiche.

Anche altri studiosi hanno osservato entrambi questi tipi di risposte, sia in dati sperimentali [Krauss e Weinheimer 1966; Krauss *et al.* 1977] sia non sperimentali [Goodwin 1986b; Yngve 1970], sebbene abbiano usato nomi differenti. Per esempio Goodwin [1986b] ha usato i termini *continuers* e *assessments* per ciò che noi abbiamo chiamato risposte generiche e specifiche. Goodwin inoltre ha notato che queste risposte variano durante la produzione narrativa del parlante [*ibidem*, 214-215]. Abbiamo verificato questa ipotesi statisticamente in entrambi i nostri esperimenti e abbiamo avuto la conferma che risposte specifiche occorrono significativamente più tardi rispetto a quelle generiche. L'esempio della storia della dormigliona illustra questo schema: la ricevente produce esclusivamente risposte generiche dall'inizio della storia, fino al primo accenno a ciò che la storia potrà raccontare («lasciata accesa», riga 7). Dopo questo punto, praticamente tutte le sue risposte sono specifiche, fornendo vivide illustrazioni sia del pericolo sia dell'umorismo durante il *climax* della storia.

Nel prossimo paragrafo guarderemo anche più da vicino le risposte specifiche, esaminando le molteplici risorse che i riceventi utilizzano per il loro ruolo attivo ed essenziale nel dialogo faccia a faccia.

### 5.2. Movimenti facciali

Nella storia della dormigliona le risposte specifiche della ricevente (righe 7-9, 12-13, 16-19, 23 e 27) sono spesso rappresentate da movimenti

facciali, come alzare le sopracciglia, continuare a tenere la bocca aperta, o spalancare gli occhi. Una componente del nostro gruppo di ricerca, Nicole Chovil, ha condotto la prima vasta analisi strutturata dei movimenti facciali nel dialogo [Chovil 1989; 1991-92; Bavelas e Chovil 1997]; ha esaminato i movimenti facciali sia del parlante sia del ricevente durante differenti compiti conversazionali in cui gli interagenti dialogavano in coppia (per le stesse ragioni esposte in precedenza, anche Chovil ha escluso i sorrisi). Uno dei risultati che la studiosa ha messo in luce è che, sebbene i movimenti facciali del parlante fossero più numerosi e diversificati rispetto a quelli del ricevente, quelli di quest'ultimo rispondevano comunque a differenti funzioni dialogiche. Chovil ha trovato 3 funzioni comuni: primo, i movimenti facciali forniscono segnali di feedback (*back channel*, Yngve [1970]) al parlante, indicando se e in che modo il ricevente stia comprendendo. Per esempio, il ricevente può sembrare attento, interessato, perplesso o inespressivo, e ognuna di queste espressioni fornisce differenti informazioni di feedback al parlante (Brunner [1979] ha mostrato che il riso può essere un segnale positivo di comprensione). Secondo, i movimenti facciali del ricevente possono comunicare la sua *personale reazione* a quello che il parlante sta dicendo: per esempio, mostrare disgusto quando il parlante descrive un cibo che al ricevente non piace. Terzo, il ricevente può anche rappresentare (o impersonare) la possibile reazione del parlante: per esempio, rabbrivendo quando il parlante sta raccontando di essere stato ferito. Quest'ultima reazione, con la quale il ricevente fornisce una risposta appropriata alla situazione del parlante piuttosto che alla propria, è stata denominata **motor mimicry** [Bavelas et al. 1986; Bavelas 2007].

Sono differenti le ragioni per cui il volto è considerato un'eccellente risorsa per il ricevente. Primo, i partecipanti a un dialogo apparentemente non considerano i movimenti facciali del ricevente come interruzioni o presa del turno. In realtà, il fatto che i contributi facciali del ricevente siano solitamente sincroni al discorso del parlante fa emergere interessanti questioni sull'utilità e sull'attuabilità del concetto di turno di parola. Secondo, questa **simultaneità** con il discorso del parlante può essere veramente precisa, ed è dovuta alla velocità dei movimenti facciali. Il ricevente può iniziare e interrompere il movimento facciale in sincronia con la singola frase o anche con una singola parola. Per esempio, quando la parlante descrive per la prima

volta la luce della sua lampada, dice «davvero forte, luce calda» (righe 8-9). La ricevente si morde le labbra con una smorfia in corrispondenza con l'espressione «davvero forte». Quindi, nel momento in cui la parlante dice «luce calda» (meno di un secondo dopo), la ricevente inizia a sorridere.

Da notare che stiamo descrivendo l'informazione che il movimento facciale può fornire al parlante piuttosto che una qualsiasi emozione che possa essere espressa. Chovil [1989; 1991-92] e Ekman [1997] hanno distinto tra i movimenti facciali che esprimono uno stato emotivo dell'individuo e quelli che forniscono informazioni agli interlocutori durante un dialogo [si vedano anche Bavelas e Chovil 1997; Bavelas e Gerwing 2007]. Per sottolineare questa distinzione abbiamo adottato la terminologia utilizzata da Kraut e Johnston [1979]: le *espressioni facciali* (o *emozionali*) rivelano informazioni riguardo a ciò che l'individuo sta provando, mentre i *movimenti facciali* trasmettono informazioni ad un'altra persona durante il dialogo. Una delle più grandi differenze tra movimenti facciali ed espressioni facciali riguarda la loro tempestività. Come mostrato nell'esempio, un movimento facciale conversazionale è sincronizzato con il discorso della parlante, cambiando velocemente e in modo preciso in relazione a quello che la parlante sta dicendo in quel determinato momento. Per esempio, la ricevente sembra allarmata alla riga 17 nel momento in cui la parlante dice «Poi ha cominciato a prendere fuoco». Successivamente, alle righe 18 e 19, quando la parlante inizia a raccontare scherzosamente del suo dormire nonostante l'incendio, la ricevente inizia immediatamente a ridere. Un'espressione facciale emotiva dovrebbe occorrere simultaneamente allo stato emotivo dell'individuo, stato emotivo che dovrebbe essere provocato dalle parole del parlante, ma poi essere indipendente dalle stesse. È improbabile che gli stati emotivi cambino così frequentemente e rapidamente come i movimenti facciali dei partecipanti durante un dialogo. In questo esempio, se la ricevente si fosse sentita impaurita o allarmata quando la parlante ha detto «prendere fuoco», tale emozione avrebbe probabilmente continuato il suo decorso. Non si sarebbe trasformata in un sorriso nei due secondi successivi, come è successo.

Chovil [1989; 1991] ha inoltre condotto un esperimento che ha dimostrato la natura sociale del movimento facciale del ricevente. In questo lavo-

ro, le istruzioni, assegnate casualmente, chiedevano di ascoltare una storia personale in quattro differenti condizioni interazionali: 1) faccia a faccia; 2) al telefono; 3) nella stessa stanza ma separati da una parete divisoria; oppure 4) con un registratore vocale. I riceventi hanno prodotto significativamente più movimenti facciali di persona (per esempio quando il parlante era in grado di vederli) rispetto alle altre tre condizioni, quando il parlante non poteva vederli. Chovil ha inoltre ottenuto una graduatoria indipendente riguardo al grado di socialità di ogni situazione. La condizione faccia a faccia è stata considerata quella con il più alto grado di socialità, rispetto al telefono, alla condizione con la parete divisoria e infine al registratore vocale, che è stato valutato come ultima condizione riguardo al grado di socialità. Al diminuire del valore sociale della condizione considerata si riduce la frequenza dei movimenti facciali prodotti. La frequenza dei movimenti facciali del ricevente è risultata proporzionale al grado di socialità di ogni condizione. Lo studio del movimento facciale nel dialogo è un argomento piuttosto trascurato [si veda Bavelas e Gerwing 2007], essendo stato maggiormente trattato l'interesse per l'espressione facciale emotiva. Tuttavia, questi movimenti sono una parte importante della produzione del ricevente; ignorarli significa ignorare quanto intrinsecamente e costantemente il parlante e il ricevente interagiscono.

### 5.3. Lo sguardo

Una volta iniziato a studiare cosa fa il ricevente durante un dialogo, ci siamo incuriositi riguardo alla scansione temporale delle loro risposte [Bavelas, Coates e Johnson 2002]. Perché rispondono in un determinato momento e non appena prima o appena dopo? Un'analisi dello schema della tabella 2.1 suggerisce che solitamente la ricevente risponde quando la parlante ha appena introdotto una nuova informazione, cioè come parte di una sequenza di *grounding*. Tuttavia ci sono delle eccezioni, per esempio i punti in cui la ricevente compie continuamente cenni del capo all'inizio della storia (righe 5-6). Inoltre, l'informazione che la parlante sta presentando non corrisponde precisamente ad una proposizione o clausola grammaticale (per esempio, righe 9-10), così la sintassi non è il segnale principale. Abbiamo affrontato

tale questione induttivamente, esaminando i primi segnali di ogni risposta del ricevente in diversi racconti di storie personali che hanno rappresentato il nostro studio pilota. Il risultato è stato sorprendente: il parlante e il ricevente sembrano coordinare le risposte del ricevente tramite lo **sguardo**.

Per comprendere lo schema che proporremo, sono necessarie alcune informazioni. Kendon [1967], Cook [1977], Duncan e Fiske [1977] e altri hanno trovato che, almeno in America e nel Nord Europa, il ricevente tende a guardare il parlante piuttosto costantemente, ma il parlante non ricambia. Molto più spesso, il parlante guarda leggermente da un'altra parte, con occhiate occasionali verso il ricevente. Poiché è probabile che il ricevente guardi il parlante, è lo sguardo del parlante che crea lo scambio di sguardo reciproco (contatto degli occhi). Nei nostri dati pilota, praticamente tutte le risposte del ricevente occorrono durante questi brevi periodi di sguardo reciproco, che noi abbiamo chiamato finestre di sguardo (**gaze windows**).

Abbiamo testato questa ipotesi formalmente [Bavelas, Coates e Johnson 2002] su 9 diadi della condizione di controllo nell'esperimento del conteggio delle «t» [Bavelas, Coates e Johnson 2000] in cui al ricevente è stato chiesto di ascoltare in modo naturale. Prima di tutto, analisti indipendenti hanno localizzato tutti i *gaze windows*. Successivamente hanno individuato il preciso momento di inizio e fine di ogni finestra di sguardo. L'accordo interanalista su ogni variabile dipendente è risultato alto: il 100% e l'84-87% rispettivamente. Dopo aver risolto ogni disaccordo, gli analisti hanno abbinato le risposte specifiche e generiche del ricevente identificate nell'esperimento originale con queste finestre di sguardo, calcolando poi la probabilità che questi accoppiamenti non fossero dovuti al caso. È stato necessario effettuare questo test di probabilità in quanto sia le risposte del ricevente sia gli intervalli di sguardo occorrono spesso, quindi potrebbero verificarsi nello stesso momento semplicemente per caso. Il test ha mostrato che avvengono sincronicamente molto più spesso rispetto a quanto il caso potrebbe prevedere. Le risposte dell'ascoltatore occorrono significativamente di più all'interno delle finestre di sguardo piuttosto che al di fuori di esse. Quando il parlante direziona il suo sguardo verso il ricevente, quest'ultimo interviene con una risposta specifica o generica. Questo risultato è valido non solo per tutto il campione, ma anche per ognuna delle diadi è un risultato forte e attendibile. Non abbiamo riportato le finestre di sguardo nella tabella 2.1, ma

lo schema è vero anche per questo racconto; tutte le risposte della ricevente occorrono durante le finestre di sguardo.

L'altro risultato è che, sebbene il parlante solleciti la risposta del ricevente guardandolo, quest'ultimo ha un ruolo nella fase di chiusura della finestra di sguardo. Le risposte del ricevente occorrono quasi dappertutto all'interno della finestra di sguardo; si manifestano, in modo significativo, più probabilmente nella seconda metà. Riteniamo che questo significhi che, quando il ricevente ha risposto, il parlante cambia di nuovo la direzione dello sguardo. Nelle circostanze meno frequenti in cui il parlante continua a guardare il ricevente, quest'ultimo s'èguita a rispondere fino a quando il parlante non distoglie lo sguardo. Per esempio alle righe 5-6, la parlante mantiene lo sguardo sulla ricevente mentre sta spiegando il motivo del posizionamento della lampada e la ricevente annuisce continuamente.

In conclusione, le analisi statistiche hanno confermato che il parlante e l'ascoltatore collaborano molto strettamente, utilizzando il loro sguardo per coordinare la precisa posizione delle loro rispettive azioni. Ciò non significa che questo schema sia universale; è probabile che cambi a seconda del contesto, quando per esempio le diadi sono sedute fianco a fianco, quando gli interlocutori debbono guardare verso ciò di cui stanno parlando, oppure quando le differenze culturali influenzano la direzione dello sguardo (per esempio, la buona educazione considera poco garbato fissare a lungo una persona negli occhi). Ognuno di questi ambiti potrebbe essere un'interessante linea di ricerca da esplorare.

#### 5.4. Riformulazioni

Ricordiamo che le nostre analisi riguardo alle risposte del ricevente illustrate finora non hanno incluso le occasioni in cui il ricevente inizia a parlare. Come Yngve [1970, 568] ha evidenziato, le distinzioni tra avere il turno di parola e non averlo (per esempio, tra essere il parlante o essere il ricevente) sono fluide piuttosto che rigide. Per esempio, alla fine di [2.1] (righe 25 e 28), la ricevente cambia lo schema del suo comportamento e interrompe la parlante, apparentemente per fare due domande. Proponiamo che queste due domande non siano tali, ma possano essere considerate due

riformulazioni, che sono state definite da Garfinkel e Sacks [1970, 350] come enunciazioni che descrivono, spiegano, contraddistinguono, esplicano, traducono o riassumono quello che il parlante ha detto.

Proponiamo che le riformulazioni siano un'altra modalità attraverso la quale il ricevente prende parte alla seconda fase della sequenza di *grounding*. Alla fine di [2.1], la ricevente esprime di aver inteso quello che la parlante ha detto manifestando la sua comprensione esplicitamente (anziché produrre brevi risposte generiche o specifiche). Alla riga 23, la parlante dice «E mia madre ha sentito l'odore di fumo in camera sua». Poco dopo, la ricevente dice «Così- la stanza si stava riempiendo di fumo?». La parlante non ha detto esplicitamente che il cuscino bruciato aveva riempito la stanza di fumo. La riformulazione della ricevente esplica questo drammatico punto, dimostrando verbalmente la sua comprensione riguardo a quello che la parlante ha sottinteso. La parlante completa la sequenza di *grounding* confermando la comprensione della ricevente («Sì», riga 26). Continua poi con il racconto: «E io non mi ero ancora svegliata. E avrebbe potuto provocare un incendio». Di nuovo la ricevente formula l'implicazione di quello che la parlante sta dicendo, affermando esplicitamente «Non sentivi il calore o altro?», e la parlante conferma l'inferenza prodotta. Le riformulazioni spesso hanno lo stesso schema d'intonazione della domanda. Tuttavia, la ricevente non sta domandando allo scopo di ottenere nuove informazioni; piuttosto sta chiedendo se la sua riformulazione sia corretta. È interessante notare inoltre che, in questi esempi, la riformulazione della ricevente aggiunge dettagli drammatici al racconto della parlante - dettagli che la parlante non avrebbe incluso. La ricevente a questo punto diventa la co-narratrice del racconto di cui non era a conoscenza.

Anche in altre situazioni il ricevente utilizza le riformulazioni. Per esempio, quando vengono fornite indicazioni stradali, chi parla spesso si interrompe per dare la possibilità al ricevente di riassumere o riformulare ogni nuova informazione, per poi continuare. Se il parlante riceve solo risposte generiche, non è in grado di comprendere se il ricevente stia seguendo le nuove informazioni.

Contesti particolari nei quali la riformulazione è un processo importante sono la psicoterapia o il processo di risoluzione del conflitto. In questi conte-

sti, le riformulazioni sono spesso utilizzate per «riflettere» o «parafrasare» le parole del cliente e sono inoltre considerate una modalità di risposta neutra. Tuttavia, Heritage e Watson [1979] evidenziano come le riformulazioni non siano processi neutri. Le riformulazioni inevitabilmente conservano alcune informazioni del parlante, ne rimuovono altre e di conseguenza trasformano l'asserzione iniziale; nessuno di questi processi può essere considerato neutro. Un componente del nostro gruppo, Bruce Phillips [1998; 1999], ha dimostrato questi effetti non neutri delle riformulazioni comparandoli con due differenti approcci alla risoluzione del conflitto. Ha trovato differenze sistematiche tra la condizione in cui le riformulazioni del mediatore mantenevano gli aspetti positivi del discorso del cliente rispetto a quelle in cui venivano preservati gli aspetti negativi, così come differenze tra la situazione in cui le riformulazioni fossero aperte (lasciando l'opportunità al cliente di confermarle o correggerle) e la situazione in cui fossero chiuse (senza la possibilità di *grounding* o correzione). Un nostro progetto attuale [per esempio, Bavelas, De Jong e Korman 2008] sta confrontando tre differenti approcci alla psicoterapia per mostrare come le riformulazioni del terapeuta riguardo al discorso del cliente aiutino a co-costruire le sessioni di terapia per mettere a punto l'approccio teorico del terapeuta.

## 6. CONCLUSIONI

Gli studi descritti in questo capitolo avvalorano la nostra ipotesi secondo la quale i contributi al dialogo dei riceventi, e in particolare il loro ruolo nei cicli di *grounding*, li caratterizzano come differenti da ogni altro tipo di ascoltatore. I dettagli di queste differenze emergono attraverso la combinazione di disegni sperimentali e microanalisi del dialogo. Iniziando dalla dimostrazione di Schober e Clark [1989], nella quale i riceventi hanno un vantaggio rispetto agli astanti dovuto alla loro abilità nel partecipare al *grounding*, il nostro progetto di ricerca si è sviluppato al fine di rilevare maggiori dettagli riguardo al loro specifico contributo al dialogo: quando i riceventi sono distratti dall'ascoltare la storia personale del parlante, e quindi non possono partecipare al *grounding*, diventano semplici astanti. Questo cambiamento da ricevente ad astante non solo influenza il loro comportamento,

ma compromette anche la possibilità del parlante di raccontare quella che avrebbe potuto essere una storia appassionante. Al contrario, i riceventi che non sono distratti forniscono al parlante risposte sia generiche sia specifiche. Mentre ascoltano una storia, i riceventi producono risposte generiche (per esempio, «Mhm» o annuiscono col capo) all'inizio della narrazione, nel momento in cui il parlante sta fornendo informazioni di background; successivamente le risposte dei riceventi diventano più specifiche all'avvicinarsi dei passaggi più salienti del racconto. Queste risposte specifiche includono vocalizzazioni, movimenti facciali e gesti che comunicano la comprensione da parte del ricevente del significato e dell'importanza dei momenti emozionanti (e spesso allo stesso tempo divertenti) della narrazione.

Altri studi hanno rivelato molto riguardo alle risorse visive e uditive utilizzate dal ricevente. I movimenti facciali conversazionali sono spesso una modalità trascurata attraverso la quale i riceventi contribuiscono al dialogo mantenendo un ruolo secondario. Questi movimenti facciali sono una risorsa rapida e versatile che fornisce al parlante segnali di feedback senza interromperlo. Un'evidenza della funzione comunicativa di questi movimenti è che essi vengono prodotti maggiormente quando il parlante è in grado di vederli. Un'altra risorsa per la collaborazione è la direzione dello sguardo: quando il parlante guarda verso il ricevente, si viene a creare un breve periodo di sguardo reciproco durante il quale il ricevente risponde, dopo di che il parlante rivolge lo sguardo altrove. Il parlante e il ricevente utilizzano queste finestre di sguardo per coordinare la scansione temporale delle risposte del ricevente. Infine, qualche volta i riceventi svolgono il loro ruolo nel *grounding* prendendo il turno di parola per riformulare verbalmente ciò che il parlante ha detto. Siccome le riformulazioni inevitabilmente rimodellano il discorso del parlante, potrebbero avere una forte influenza nella conversazione.

Nel loro insieme, questi studi dimostrano che spostare l'attenzione dal parlante fa mettere a fuoco la presenza di un ricevente attivo e influente. L'osservazione delle azioni del parlante e del ricevente nella loro relazione momento per momento può essere più informativa rispetto all'analisi delle azioni di ogni singolo partecipante isolato dagli altri. La collaborazione tra parlante e ricevente è evidente e appassionante, e c'è ancora molto da scoprire riguardo ai dettagli.