

Capitolo quinto

Visione trasparente

1. Visione trasparente¹

Quando i linguisti utilizzano il termine *grammatica*, di solito restringono l'ambito del termine a quello di *grammatica della frase* – vale a dire regole, strutture e procedure implicate nella produzione di frasi ben formate e delle loro parti costitutive. In questo saggio l'ambito del termine *grammatica* non sarà affatto limitato ai fenomeni situati nel flusso del discorso, ma comprenderà anche le strutture che organizzano i sistemi di attività endogeni entro cui sono inserite le stringhe di parlato. La sequenza seguente (analizzata nei dettagli in Goodwin C. e Goodwin M. H. 1987, 1992) illustra cosa intendo quando parlo di *grammatica interazionalmente situata* per la realizzazione di attività specifiche. Nell'esempio, Nancy dà un giudizio su un pasticcio di asparagi fatto da Jeff pronunciando le parole “s : : : so : goo :d”, “[era] così buo : : :no”; ma prima ancora che Nancy abbia pronunciato la parola “goo :d”, Tasha dà inizio a una propria valutazione equivalente: “I love it”, “Mi piace”.

Nancy: Jeff made an asparagus pie

[Jeff] ha fatto un pasticcio
di asparagi

Lowers Nod with
Upper Eyebrow
Trunk Flash

Abbassa Annuisce
la parte superiore con un guizzo
del busto delle sopracciglia

Nancy: it was s : : : so : goo :d

era così buo : : :no

Tasha: I love it °Yeah I love that
Nod Nod ↑
Tasha starts to withdraw gaze

Lo adoro °Si, mi piace davvero
Annuisce Annuisce ↑
Tasha inizia a distogliere lo sguardo

L'organizzazione sequenziale del parlato presente nell'esempio illustra una situazione di totale accordo: iniziando a parlare *prima* che Nancy dica "goo :d", Tasha dimostra di essere a tal punto in accordo con lei da volersi sbilanciare, adottando una posizione riguardo al pasticcio senza ancora aver udito quella della stessa Nancy. E tuttavia Tasha in realtà non dice esattamente la stessa cosa di Nancy: usando il tempo presente per parlare del pasticcio di asparagi come categoria di cibo, Tasha mette in luce un proprio diverso modo di percepire ciò che viene valutato – in altre parole, la struttura del loro discorso manifesta il fatto che ognuna delle due sta osservando il fenomeno da valutare da una posizione differente. Inoltre la sovrapposizione nel parlato dimostra che le loro non sono soltanto due proposizioni concordi relative al pasticcio ma una vera e propria manifestazione collaborativa di reciproco apprezzamento, che va al di là del discorso in se stesso e comprende le relazioni affettive dei partecipanti – intese come fenomeno socialmente organizzato e sanzionato in forma collaborativa. Non appena l'aggettivo valutativo è pronunciato, gli attori si guardano l'un l'altro annuendo in segno di apprezzamento, mentre al tempo stesso Nancy rafforza il proprio atteggiamento affettivo verso il pasticcio con un guizzo delle sopracciglia e l'innalzamento dell'intonazione di "goo :d". Il solo modo in cui i partecipanti possono svincolarsi da questo stato di reciproca intensificazione è riducendo il peso della propria valutazione: è proprio ciò che fa Tasha un attimo dopo, quando modifica la cornice di partecipazione resa visibile dal reciproco allineamento dei corpi distogliendo lo sguardo da Nancy – mentre, al tempo stesso, mostra di continuare ad apprezzare ciò che Nancy sta dicendo ribadendo il proprio giudizio positivo.

Invece di occuparsi del parlato, dell'intonazione e dei movimenti del corpo presenti in quest'esempio considerandoli come differenti manifestazioni del comportamento da analizzare separatamente, sembra più proficuo descrivere ciò che sta avvenendo in un'unica *attività interattiva* di valutazione che i partecipanti costruiscono assieme, prolun-

gandola sino a farle raggiungere un climax o culmine per poi infine ritirarsene. Quest'attività riunisce assieme un enorme numero di fenomeni eterogenei – posizioni sintattiche, intonazione, movimenti del corpo, manifestazioni di accordo, differenze nella percezione di un mondo al di là dell'attività ecc. –, dando vita a un processo coerente di azione collaborativa.

Se la ricerca sui modi in cui sono organizzate queste attività interattive con molteplici partecipanti comprende una serie di fenomeni che vanno ben al di là della grammatica delle frasi, il suo impianto è del tutto coerente con la nozione di grammatica elaborata da Wittgenstein (1958²), intesa come analisi dei modelli di organizzazione che danno ordine e rendono intelligibili i giochi linguistici d'ogni sorta entro cui il parlato e l'azione umane sono inseriti. Inoltre un'analisi del genere può chiarire meglio una serie di fenomeni importanti per lo sviluppo della sintassi e di altri aspetti delle frasi, fenomeni che sono oscurati quando le frasi vengono analizzate come entità isolate e autosufficienti. Ad esempio, com'è possibile per i partecipanti portare *sistematicamente* a termine l'azione coordinata visibile nei dati linguistici appena citati? Se osserviamo ancora l'enunciato di Nancy, noteremo che l'aggettivo valutativo cui si sovrappone la valutazione concorrente dell'interlocutore è preceduto da un elemento intensivo “so”:

<i>Nancy</i> : it was s : : : so : goo :d	[era così	buo : : :no
<i>Tasha</i> : I love it °Yeah I love that	Lo adoro	°Sì, mi piace davvero]

Come se non bastasse, questa marca intensiva è pronunciata con intonazione crescente (che nella trascrizione è indicata dal corsivo e dalla sequenza di due punti). Il coinvolgimento del parlante nella propria manifestazione di apprezzamento crescente inizia perciò prima che l'aggettivo valutativo sia effettivamente pronunciato, e ciò offre la possibilità all'interlocutore di utilizzare l'intensivo per *prevedere* ciò che verrà detto subito dopo: un aggettivo valuta-

tivo come “buono”. Ecco perché proprio alla fine dell’elemento intensivo l’interlocutore inizia a pronunciare la propria valutazione concorrente. La struttura sintattica insomma impone vincoli a ciò che può comparire nella stringa di parlato successiva; ecco allora che applicando la propria conoscenza della sintassi inglese al brano di discorso realizzato sino a quel momento, l’interlocutore è in grado di prevedere qualche caratteristica del suo sviluppo successivo nel tempo. La struttura visibile nel flusso del parlato interagisce con la conoscenza grammaticale, trasformandosi in uno strumento per la realizzazione di un’azione sociale coordinata.

A questo punto desidero illustrare brevemente alcuni aspetti di tale processo, importanti per l’analisi che svilupperò nel corso del saggio. La valutazione reciproca e concorrente costituisce un esempio elementare di organizzazione sociale umana – ad esempio, una forma di azione costruita mediante l’agire differenziato ma cooperativo di molteplici partecipanti. Un problema essenziale posto dalla sistematica realizzazione di questo genere di azioni – problema che interessa sia i partecipanti sia gli osservatori – consiste nel capire in che modo i distinti attori fanno – e lo fanno assieme – cosa sta avvenendo, in modo tale che ciascuno è in grado di realizzare nel momento adatto particolari forme d’azione connesse sin nei più piccoli dettagli alle azioni pertinenti dei copartecipanti. Perciò per quanti partecipano alla realizzazione di un’azione collaborativa congiunta l’intersoggettività si rivela come un problema pratico, che per di più deve esser risolto in un lasso di tempo limitato e vincolante – che nell’esempio citato è un enunciato brevissimo.

A quanto pare i partecipanti riescono a sviluppare senza soluzione di continuità un’interpretazione di ciò che sta accadendo, di quale sia la posizione di ciascuno di loro in questo processo e di quali forme d’azione vadano considerate mosse successive valide nell’attività in corso, e lo fanno osservando simultaneamente una serie di tipi diversi di organizzazione. In primo luogo l’*organizzazione sequenziale*,

una grammatica per la realizzazione del parlato-in-interazione che è stata oggetto di intense indagini da parte degli analisti della conversazione (Sacks 1992; Sacks, Schegloff, Jefferson 1974; Schegloff, Sacks 1973). Ad esempio coppie adiacenti come domanda-risposta, saluto-saluto di ritorno ecc. costituiscono delle strutture in grado di collegare le azioni differenziate di attori distinti in modelli di azione collaborativa che non possono esser scomposti nelle loro singole componenti senza perdere tratti essenziali della loro organizzazione: così per attribuire a un enunciato lo statuto di *risposta* non lo si può considerare isolatamente, ma è necessario conoscere la sua collocazione sequenziale successiva a una *domanda* precedente (ovvero al primo elemento della coppia). Gli analisti della conversazione hanno messo in risalto l'organizzazione sistematica di sequenze contenenti molteplici azioni e partecipanti, delineando in tal modo un'alternativa forte alla teoria degli atti linguistici incentrata sull'analisi di frasi singole ed enunciati isolati dal contesto (Levinson 1983). Inoltre, grazie a proprietà quali la *pertinenza condizionale* (Schegloff 1968), ogni mossa successiva della sequenza costituisce una cornice di intelligibilità necessaria alla realizzazione e interpretazione dell'azione successiva, dando vita a quella che Heritage (1984b) ha chiamato architettura dell'intersoggettività.

In secondo luogo, come si è visto nell'esempio del pasticcio di asparagi, i partecipanti si servono di una *grammatica delle frasi* come strumento mediante cui organizzare e realizzare un'azione collaborativa nell'ambito dell'interazione. In realtà, come dimostra l'analisi di particolari fenomeni – ad esempio il modo in cui un parlante successivo espande la frase di un parlante precedente aggiungendovi nuove unità sintatticamente appropriate (Lerner 1987, 1993; Sacks 1992), o il modo in cui un parlante successivo riutilizza e trasforma elementi del discorso precedente per dar vita a una risposta appropriata che contraddice quello stesso discorso (Goodwin, Goodwin 1987b), o quello in cui singole proposizioni si formano attraverso gli enunciati di parlanti differenti (Ochs, Schieffelin, Platt 1979) –, la

sintassi delle frasi rappresenta uno strumento onnipresente per connettere le azioni di un partecipante a quelle di un altro: in altre parole, essa dovrebbe occupare un ruolo centrale non solo nella linguistica ma anche nell'analisi dell'organizzazione sociale condotta da sociologi e antropologi (cfr. Sacks 1963 per una precedente formulazione di questa tesi). Allo stesso modo, le proprietà indessicali della lingua (Hanks 1990) connettono elementi del parlato a tratti del contesto da cui un enunciato nasce e che contribuisce a definire ulteriormente (Goodwin, Duranti 1992); ecco perché una parte abbastanza importante di questo saggio sarà dedicata all'analisi degli indessicali prospettivi.

In terzo luogo, la realizzazione del parlato e di altre forme di azione è situata all'interno di *cornici di partecipazione* di vario tipo. Proprio come la grammatica delle frasi e la grammatica orientata all'interazione, queste cornici danno agli elementi pertinenti – ad esempio categorie di partecipanti come quella di parlante e ascoltatore – un ordine opportuno. Una prova che i partecipanti prestano davvero attenzione alla distinzione fra strutture di partecipazione ben formate e inopportune ci è data dal fatto che non solo riconoscono le combinazioni inaccettabili ma si danno attivamente da fare nel tentativo di porvi rimedio. Così quando un parlante si rende conto di rivolgersi a un ascoltatore che non intende guardare verso di lei (o lui) finirà spesso col considerare il parlato in corso imperfetto in quel punto – ad esempio lasciando perdere la frase che stava terminando e iniziandone una nuova –, ma al tempo stesso cercherà di conquistarsi l'attenzione di un ascoltatore – e lo farà inserendo interruzioni di frase nell'unità discorsiva che sta realizzando proprio per attrarre su di sé lo sguardo di un ascoltatore. Inoltre, nel rivolgere un enunciato a tipi di ascoltatori strutturalmente differenti, il parlante può introdurre trasformazioni tanto nella lunghezza quanto nel significato della frase mentre la pronuncia, così da riuscire ad adattarla via via all'ascoltatore del momento dimostrandogli la propria intenzione cooperativa (Goodwin 1981). Ma non è tutto: particolari tipi di discorso – come ad

esempio storielle, barzellette, sequenze in contrasto ecc. – hanno bisogno di specifiche cornici di partecipazione. Un parlante può rapidamente ed efficacemente cambiare l'organizzazione sociale creata dal proprio discorso commutandolo e adottandone uno diverso, con una nuova cornice di partecipazione: in tal modo infatti egli riorganizza gli schieramenti e i reciproci rapporti fra gli attori presenti (Goodwin 1990, cap. 10).

L'organizzazione della partecipazione può essere analizzata in almeno due modi, piuttosto diversi. Il primo, che prende le mosse dalle ricerche di Goffman (ad es. 1979), si incentra sulla descrizione e analisi di tipologie di categorie di partecipanti (cfr. in particolare Levinson 1987 e Hanks 1990 per una critica di tale approccio e un tentativo di dar vita a una grammatica più semplice delle categorie di partecipanti). Tuttavia è possibile analizzare la partecipazione anche come un corso di azioni corporee che si sviluppa progressivamente nel tempo e si costituisce in forma interattiva. Così nell'esempio del pasticcio di asparagi Nancy e Tasha, se da un lato si costituivano reciprocamente come parlanti e destinatari non solo attraverso il discorso ma anche tramite i reciproci sguardi (in altre parole attualizzavano le categorie prototipiche di partecipante che Goffman e altri hanno considerato essenziali alla realizzazione di uno stato di discorso), dall'altro si servivano di progressive trasformazioni nella partecipazione visibile al fine di organizzare il loro movimento verso lo stato di reciproca intensificazione, giungendo sino al climax dell'attività valutativa – per poi giustificare il successivo ritiro. Più in generale, mentre è facilissimo per l'analista mettere in luce la congruenza tra valutazioni trascritte in una pagina a stampa mettendo in luce le somiglianze fra i loro contenuti proposizionali – come ho fatto anche in questa sede – molto spesso sono fenomeni come le complicate coincidenze tra intonazioni a offrire la più convincente dimostrazione di un accordo che non è soltanto di natura cognitiva ma diventa affetto condiviso e compartecipazione a una cornice d'azione comune. Da questo punto di vista la partecipazio-

ne cessa di essere la manifestazione concreta di una particolare categoria d'analisi necessaria a classificare i partecipanti a un'interazione e si trasforma in attività incorporata capace di promuovere la realizzazione di un atteggiamento cooperativo e condiviso che si situa nell'esperienza viva, mentre si sviluppa e si organizza attraverso l'interazione. Come dimostrano le ricerche di Jefferson (1979, 1984) dedicate al modo in cui il motto di spirito viene organizzato in forma interattiva sillaba dopo sillaba, e quella di Ochs e Schieffelin (1989) sulla manifestazione dell'affetto nella lingua, fenomeni simili non sono casi di "dilagante" disorganizzazione ma attività strutturate sottoponibili a un'analisi grammaticale.

In breve, gli obiettivi necessari a realizzare un'azione congiunta pongono ai partecipanti il problema pratico dell'intelligibilità reciproca. Per riuscire a dare un'organizzazione alla struttura dell'attività in cui sono impegnati mentre si sviluppa e poter trarne delle ipotesi, i partecipanti si affidano a una serie di fenomeni tra cui la grammatica delle frasi, l'organizzazione sequenziale e le cornici di partecipazione – tutti realizzati attraverso le loro azioni corporee.

L'orientamento assunto verso un particolare ambiente e le operazioni compiute su di esso rappresentano due componenti essenziali di molte attività. Tali forme di classificazione sono elementi di ogni lingua, e il problema di capire come il linguaggio dà forma alla percezione dell'ambiente fenomenico in cui vive il gruppo che lo usa ha rappresentato una delle preoccupazioni costanti dell'antropologia del linguaggio. Di solito, rifacendosi all'analisi delle differenze tra i modi in cui la grammatica dello hopi e quella dell'inglese danno forma agli eventi condotta da Worf (1956), l'indagine relativa a questa problematica ha privilegiato i confronti tra l'organizzazione semantica e sintattica di lingue differenti. Questo saggio invece prenderà in esame il modo in cui il linguaggio dà forma alla percezione nel contesto di un'attività situata, incentrando l'analisi sull'organizzazione del parlato-in-interazione usato per portare a termine compiti lavorativi in un ambiente specifico. La grammatica occupa un ruolo centrale in tale

processo, e lo dimostrerò analizzando l'uso diffuso degli indesiderabili prospettivi e delle frasi ascrittive per dar senso a eventi pertinenti nell'ambiente lavorativo del gruppo. Tuttavia, quando si analizza questo dar forma alla percezione nell'ambito di un'interazione situata, si constata che un ruolo altrettanto importante è giocato da processi di organizzazione prodotti attraverso il linguaggio ma del tutto ignorati da Whorf – ad esempio il potere della lingua di fare appello a cornici di partecipazione che si sviluppano progressivamente nel tempo: mediante tali cornici le azioni e la percezione di molteplici partecipanti trovano un peculiare equilibrio, e ne risulta un atteggiamento comune nei riguardi degli eventi osservati manifestato in forma visibile.

2. *La sala operativa*

L'ambiente da cui ho tratto i dati per l'analisi svolta in questo saggio è la sala operativa che controlla le operazioni di terra di una grande compagnia aerea presso uno dei suoi aeroporti principali². La sala operativa ha il compito di coordinare le operazioni di terra per conto della compagnia aerea – ad esempio accertandosi che i bagagli siano trasferiti dai voli in arrivo a quelli in partenza, informandosi circa i potenziali ritardi, redigendo statistiche sui voli ecc. La sala operativa non è la torre di controllo, gestita dalle stesse autorità aeroportuali e incaricata del controllo sugli aerei in fase di partenza e in volo; tuttavia, al pari della torre di controllo, anch'essa funziona come un vero e proprio *centro di coordinamento*³. Per realizzare un singolo compito o attività, in effetti – ad esempio fare in modo che gli orari dei voli in partenza si adattino a quello di un precedente volo passeggeri in ritardo – è necessario il lavoro simultaneo ma distinto (servizio passeggeri, servizio scale d'imbarco ecc.) del personale di molte linee aeree diverse. Ecco perché a chi lavora nella sala operativa spettano i compiti di stabilire cosa va fatto, di contattare le diverse squadre cui vanno affidate le attività necessarie e infine di coordinare e controllare il progresso di tutte queste attività.

Sebbene tutti i lavoratori di una sala operativa abbiano lavorato in almeno alcune delle squadre che coordinano, non spetta a loro occuparsi direttamente delle scale e porte d'imbarco dove gli aerei sono realmente in sosta o vengono riforniti, caricati di bagagli e riempiti di passeggeri. Al contrario, essi lavorano tutti assieme all'interno di un'unica sala chiusa – anche se all'interno di quella sala viene loro richiesto di prestare simultaneamente attenzione a eventi che si verificano in luoghi diversi. Per questo motivo la sala operativa dispone di molti strumenti differenti – telefoni, radio di vari tipi, computer connessi alla rete nazionale della linea aerea ecc. –, il cui scopo è ampliare la percezione di chi lavora nella sala sino a fargli raggiungere ambienti distanti ma importanti ai fini del lavoro da svolgere. Ai fini della mia analisi assume particolare importanza una schiera di monitor situati lungo la parete di fronte della sala, connessi ad alcune telecamere poste fuori da ogni porta d'imbarco.

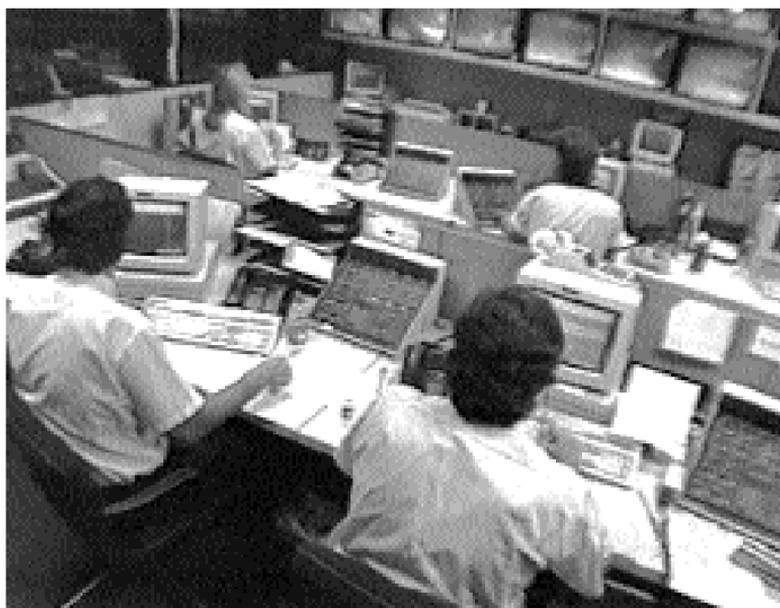


Figura 1. La sala operativa.

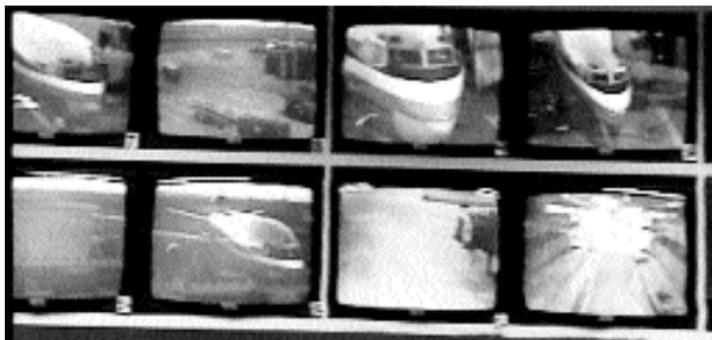


Figura 2. Monitor delle porte d'imbarco posti lungo la parete di fronte alla sala operativa.

Gettando rapide occhiate a questi schermi, i membri del personale della sala possono vedere ambienti distanti, che hanno il compito di sorvegliare.

La struttura della sala operativa è illustrata nella Figura 3 e prevede un certo numero di postazioni differenti. Per riuscire a riprendere ogni membro presente nella sala, ho utilizzato due videocamere: una che riprendeva il lato sinistro della sala e l'altra posizionata sul lato destro. Perciò gli operatori seduti al centro della sala erano visibili su entrambe le videocamere. Infine ho utilizzato una terza videocamera, per riprendere dettagli degli schermi e di altri materiali con i quali lavoravano gli operatori.

Il ricco ed eterogeneo insieme di strumenti presente nella sala operativa a ogni singolo istante di tempo rappresenta la sedimentazione materiale di soluzioni trovate in passato per la realizzazione delle attività ripetitive e la risoluzione dei problemi che costituiscono il lavoro di questa struttura. Non dobbiamo tuttavia esagerare la reale portata della tensione fra il carattere ripetitivo, abitudinario del lavoro che si svolge in una sala operativa e il carattere sempre nuovo e inatteso di ogni emergenza – considerata come evento da fronteggiare con un'attività di vera improvvisazione e una nuova, equilibrata organizzazione delle risorse offerte dalla sala. In effetti uno stru-

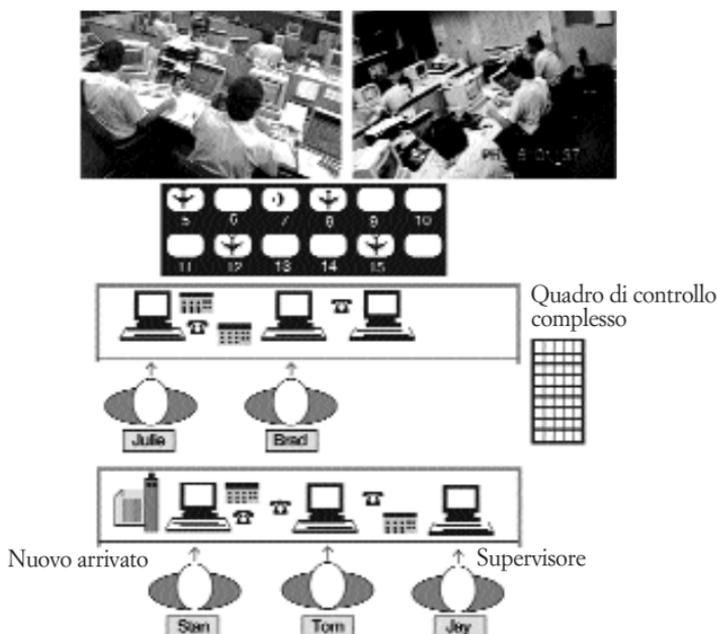


Figura 3. Partecipanti e strumenti nella sala operativa.

mento come il collegamento televisivo a circuito chiuso con un ambiente distante riesce a superare (pur senza risolverla del tutto) la contraddizione fra il bisogno di un unico centro operativo i cui operatori siano copresenti l'uno accanto all'altro e la simultanea necessità che costoro abbiano immediato accesso a luoghi differenti.

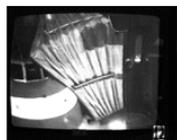
I monitor che consentono agli addetti di una sala operativa di osservare davvero le porte d'imbarco e i luoghi con cui stanno lavorando non offrono tuttavia una visione trasparente di tali ambienti; al contrario la capacità di vedere degli eventi su quegli schermi – il cui uso contribuisce a portare a termine un lavoro in via di realizzazione – è un tipo di conoscenza pratica endogena, situato all'interno di quel più vasto insieme di attività che costituisce il lavoro della sala operativa.

3. Un problema visibile

Gli eventi che ora prenderò in esame ci offrono l'opportunità, davvero unica, di studiare con maggior dettaglio in che modo il parlato-in-interazione e la vera e propria visione di fenomeni pertinenti ai fini dell'attività lavorativa in corso si

1	Gate: Operations, Cause in.	1
2	(2.4)	2
3	Brad: Go ahead Mister Wilson.	3
4	(3.8)	4
5	Gate: Yeah Pete	5
6	We definitely have a problem here on this jet bridge.	6
7	(3.2)	7
8	Jay: Which gate.	8
9	Brad: What gate.	9
10	(2.1)	10
11	Gate: At twelve.	11
12	(3.8)	12
13	Brad: Do you know what the problem is.	13
14	Jay: Uh-huh : : : : : It's covering half of the sidewalk.	14
15	Jay: It's covering half of the sidewalk.	15
16	Jay: Oh yeah that's not bad.	16
17	Gate: It's not taking ground power to the aircraft.	17
18	Jay: Ah man.	18
19	Gate: Oh : : that's bad.	19
20	Gate: Am-rl.	20
21	Gate: Huh? Huh? Huh? "uh-huh"	21
22	Gate: The power presumably is not coming	22
23	off on it on this jet bridge.	23

	[Imbarco: Sala operativa, rispondi. (2.4)	1
	Brad: Vada avanti, signor Wilson. (3.5)	2 3 4
	Imbarco: Vabbe' Pete Abbiamo proprio un problema con questo tunnel. (3.2)	5 6 7
	Jay: Quale porta.	8
	Brad: Che porta. (2.1)	9
	Imbarco: A: dodici. (2.0)	10 11 12
	Brad: Sai qual è il problema.	13
	Julie: Uhh... eh... Sta coprendo metà dell'aeroplano. └ Ahah Hih hih hih	14 15 16
	Imbarco: Non sta conducendo corrente di terra all'aereo.	17
	Jay: Oh senti questo. Julie: Beh, così proprio non va.	18 19
	Imbarco: E ..	20
	Stan: ih ih ah ah ah ah a°	21
	Imbarco: credo che la corrente non sia interrotta su quello-sul tunnel.]	22 23



modellino reciprocamente. Gli addetti di questa sala operativa hanno appena traslocato in un nuovo terminal. Nel vecchio terminal i passeggeri camminavano all'esterno lungo la pista, per poi imbarcarsi sul proprio volo salendo i gradini di una scaletta mobile posta sul lato di ogni aeromobile. Nel

nuovo terminal invece i passeggeri non camminano mai all'esterno ma escono ed entrano attraverso un *jet bridge*, un tunnel flessibile che va dal terminal sino alla porta dell'aereo. I lavoratori della sala operativa che ho studiato hanno avuto solo poche settimane di tempo per abituarsi a lavorare con i *jet bridges*, adattandosi al loro nuovo ambiente. Nel brano precedente, Brad riceve una chiamata radio relativa a un problema presente nel tunnel della porta d'imbarco A12. Per distinguere la conversazione via radio da quella prodotta all'interno della sala operativa, ho racchiuso i passi che si riferiscono alla prima in alcuni riquadri arrotondati, contrassegnandoli con l'icona di un walkie-talkie. Per maggior chiarezza, inoltre, ho racchiuso entro riquadri rettangolari il racconto del problema e la reazione dei presenti all'interno della sala. Non appena vede l'immagine sul monitor corrispondente alla porta d'imbarco A12, la sala scoppia in una sonora risata (righe 14-16, 21). La Figura 4 illustra cosa stavano guardando.

Chi si trova nella sala operativa considera il problema visibile sul monitor che inquadra la porta d'imbarco A12 assolutamente trasparente; per questo scoppiano tutti in una spontanea risata non appena vedono la posizione del tettuccio pieghevole (e in effetti anche gli etnografi pre-

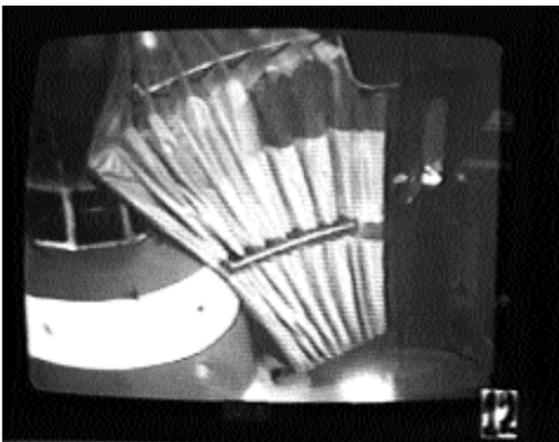


Figura 4. Il tettuccio del tunnel flessibile.

senti in fondo alla sala, me incluso, si sono sommessamente uniti alle risa prodotte dalla scena). Al rigo 15 Julie descrive cosa c'è che non va nel tunnel flessibile sulla base dell'immagine visibile nello schermo: "Sta coprendo metà dell'aeroplano"; subito dopo, al rigo 19, fornisce un'esplicita valutazione della situazione: "Beh: : : così proprio non va". Qualche istante dopo lo scambio presentato nel brano, un apprendista chiede "What is the problem with it" ["Qual è il problema"]; il supervisore risponde dicendogli "Look at the: uh canopy" ["Guarda il, ehm tettuccio"] – il che significa che tutto ciò che bisogna fare per scoprire il problema è guardare l'immagine sullo schermo.

Ma in seguito ci si rende conto che una simile visione trasparente è in realtà molto problematica. Sei minuti più tardi, dopo aver parlato con il gruppo di addetti alle scale d'imbarco che aveva riferito del problema, Stan si volge verso gli altri membri della sala operativa e afferma (righe 5-6) che non c'è alcun problema con il tunnel flessibile in sé ma che invece – secondo quanto aveva già sostenuto nella sua prima segnalazione il responsabile della porta d'imbarco (cfr. righe 17, 22-23 *supra*) – il problema era limitato all'unità corrente di terra.

	Stan:	Clay Thanks a lot.	1
		(1-4)	2
		Clay Bye Dem.	3
	Stan:	Yeah,	4
	Don says:	there's no problem	5
		with the jet bridge at all.	6
		That was a crew chief calling in	7
		to say there was a problem with it.	8
Julie:		"Tell me that's" (Looking at Gate Monitor)	9
		That's not accurate	10
Stan:		With the ground power unit.	11

	<p>[Stan: Okay Molte grazie. (1.0) Okay ciao Don.</p>	<p>1 2 3</p>
<p>Stan: Sì,</p>	<p>Don dice: non c'è alcun problema con il tunnel pieghevole</p>	<p>4 5 6</p>
<p>Che era un capogruppo che ha chiamato per dire che c'era un problema col tunnel.</p>	<p>Julie: Dimmi che è- Non è normale!</p>	<p>7 8 9 10</p>
<p>Stan: Con l'unità di corrente di terra.]</p>	<p>((Mentre guarda sul monitor che riprende la porta))</p>	<p>11</p>

L'incredula esclamazione di Julie – “Non è normale!” – tocca il nocciolo del concetto antropologico di cultura: l'esatta individuazione di ciò che viene considerato normale nel mondo della vita di un particolare gruppo. In effetti questi dati ci danno modo di gettare una rapida occhiata sui processi sociali e storici attraverso cui una comunità costruisce un'esperienza cumulativa delle scene abituali che rappresentano il proprio ambiente di lavoro, spiegando a beneficio di ogni altro membro in che modo queste scene dovrebbero esser correttamente interpretate. Quella notte, attraverso il proprio lavoro, i membri della sala operativa sono riusciti a vedere con maggior chiarezza quale sia l'“aspetto normale” di uno degli oggetti che saranno più e più volte presenti nello svolgimento della loro attività – la rappresentazione di un tunnel pieghevole sui monitor che inquadrano le porte d'imbarco.

I membri della sala operativa perciò avevano una visione iniziale della scena che, in un momento successivo, si è rivelata problematica; inoltre il modo in cui ciò è accaduto illustra con estrema chiarezza come tale visione trasparente sia in realtà un vero e proprio oggetto costruito. Cercherò ora di analizzare più nei dettagli le procedure usate dagli attori pre-

senti nella sala per costruire una simile “trasparenza”; questo modo di procedere presenta un vantaggio: preclude ogni spiegazione delle risate – e del problema osservato sullo schermo – che faccia appello a una sorta di corrispondenza tra percezione ed evento esterno, sostenendo che i partecipanti ridono soltanto per qualcosa che è realmente deviante. Usando come punto di partenza un oggetto che in seguito si sarebbe rivelato “erroneo”, naturalmente, non voglio affatto sostenere che l’errore può esser spiegato da fattori sociali e interazionali mentre la “vera” visione trascende ogni possibile distorsione di natura sociale – vale a dire viola il principio di simmetria di Bloor (1976); il mio intento è invece di dimostrare l’esatto contrario: che ogni visione trasparente di questo tipo è in realtà un prodotto costruito e artificiale, nato all’interno di una comunità di professionisti competenti. Come evidenziano gli stessi dati raccolti, in effetti, continuando a sollecitare e trasformare l’oggetto pertinente per il loro lavoro visibile sullo schermo attraverso l’interazione reciproca e gli strumenti a loro disposizione, gli operatori della sala operativa alla fine ne danno un’interpretazione molto diversa: la loro visione successiva è eminentemente sociale, tanto quanto quella iniziale che hanno finito col respingere. Nella misura in cui l’oggetto con cui operano non esiste come un’entità indipendente da qualche parte “sullo schermo” o “presso la porta d’imbarco” ma è invece costruito attraverso l’interazione di ciascuno dei membri con lo schermo e tra di loro in modi modellati dai compiti in corso, quell’oggetto ha un’esistenza che è insieme distribuita e dinamica⁴.

4. Istruzioni per vedere

Anche se solo una persona nella sala operativa – vale a dire Brad – parla effettivamente con l’uomo presso la porta d’imbarco che sta riferendo del problema al tunnel pieghevole, tutti i presenti sono situati in uno “sfondo” relativamente ricco e pieno di strumenti da cui possono seguire e anzi collaborare attivamente alla produzione della telefona-

ta di Brad. La posizione che occupano consente loro di utilizzare il parlato della chiamata per interpretare le immagini visibili sugli schermi dei monitor corrispondenti alle porte d'imbarco, e all'opposto di usare le immagini per interpretare il parlato. In che modo quel discorso organizza la loro interpretazione degli schermi che hanno dinanzi, riuscendo a fargli scoprire indipendentemente e spontaneamente il "problema" della tettoia? Per cominciare a rispondere a tale domanda, basterà osservare con più attenzione in che modo il resoconto iniziale del problema fatto dall'uomo presso la porta d'imbarco assuma la struttura di un oggetto discorsivo che assegna ai riceventi specifiche categorie di compiti percettivi e cognitivi.



Il termine "problema" è un esempio di ciò che ho denominato *indessicale prospettivo*. Il senso di ciò che costituisce il "problema", in effetti, non è ancora noto ai riceventi ma è qualcosa che sarà scoperto soltanto in seguito, man mano che l'interazione procede. Ai riceventi è assegnato il compito di occuparsi degli eventi successivi, in modo tale da scoprire quali aspetti di quegli eventi rappresentano "il problema" in questa occasione specifica. Un classico intorno in cui si ritrovano spesso indessicali prospettivi è dato dalle prefazioni alle storie – ad esempio le parole "terribile" e "fantastico" in enunciati come i seguenti:

Narratore: Oggi mi è successa una cosa davvero *fantastica/terribile*.

Ricevente: Che è successo?

Narratore: ((*Racconta la storia*))

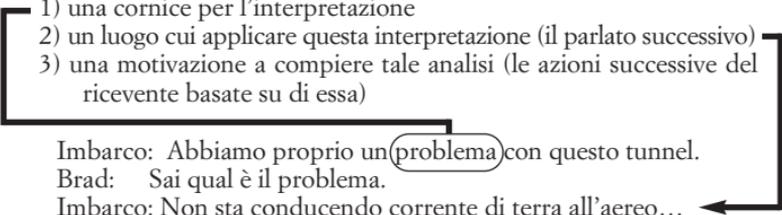
Ricevente: ((*Reagisce alla storia*))

Sacks (1974) nota che la caratterizzazione della storia successiva fornita dall'indessicale prospettivo nella prefazione offre ai riceventi:

- 1) una cornice per l'interpretazione;
- 2) un luogo cui applicare questa cornice: il parlato che fa seguito alla sequenza prefativa;
- 3) una motivazione per dedicarsi a tale analisi. Ci si attende infatti che il ricevente reagisca alla storia in un modo appropriato quando raggiunge il culmine atteso o si conclude. L'indessicale prospettivo aiuta il ricevente a situare il punto in cui si verifica il climax (cioè a trovare quel qualcosa di "divertente" o "terribile" che è avvenuto) e al tempo stesso propone il tipo di risposta pertinente: così una risata sarà una risposta appropriata a una storia caratterizzata come "divertente", ma non a una prefigurata come "terribile".

La presenza di un indessicale prospettivo pertanto fa appello a un processo distribuito, che prevede la partecipazione di più attori. Le operazioni cognitive pertinenti per il costituirsi progressivo dell'evento in corso non sono affatto limitate al solo parlante; anche gli ascoltatori debbono prender parte attiva a tale processo di interpretazione talvolta problematico, per poter scoprire la specifica applicazione dell'elemento indessicale che darà loro modo di costruire un'azione successiva appropriata in un luogo particolare⁵. Inoltre questo genere di analisi non è statico, non può cioè considerarsi completo non appena viene udito l'indessicale prospettivo: si tratta invece di un processo dinamico che si estende nel tempo, man mano che il parlato successivo e la cornice interpretativa offerta dall'indessicale prospettivo si precisano meglio l'un l'altro. E non è tutto: la natura dell'attività collaborativa che si realizza mediante l'uso di un indessicale prospettivo è modellata dall'ambiente in cui tale indessicale viene prodotto. In altre parole gli obiettivi più generali di chi racconta la storia configurano i particolari modi in cui ascoltatori e parlanti utilizzano e assegnano un significato appropriato agli indessicali prospettivi presenti nelle prefazioni alle storie.

L'intorno sequenziale entro cui si situa il termine “problema” nei dati che ho raccolto evidenzia delle somiglianze essenziali con quello delle sequenze nel racconto di una storia analizzate da Sacks.

- 
- 1) una cornice per l'interpretazione
 - 2) un luogo cui applicare questa interpretazione (il parlato successivo)
 - 3) una motivazione a compiere tale analisi (le azioni successive del ricevente basate su di essa)

Imbarco: Abbiamo proprio un problema con questo tunnel.

Brad: Sai qual è il problema.

Imbarco: Non sta conducendo corrente di terra all'aereo...

Prefazione a una storia (Sacks 1974).

Ritroviamo così un resoconto iniziale con funzione perturbatrice (“Abbiamo proprio un problema con questo tunnel”, rigo 6), seguito dalla richiesta da parte del ricevente di una spiegazione più precisa (“Sai qual è il problema”, rigo 13) che induce infine il narratore a descrivere il problema (“Non sta conducendo corrente di terra all'aereo” ecc., righe 17, 20, 22-23). Il senso dell'indessicale prospettivo “problema” viene pertanto specificato e meglio definito man mano che si sviluppa la sequenza dialogica fra Brad e l'uomo alla porta d'imbarco⁶.

L'intorno usato da questi partecipanti per scoprire il senso di “problema” pertinente per il loro lavoro, tuttavia, comprende elementi ulteriori rispetto a questa sequenza. In primo luogo, il resoconto iniziale dell'operatore presso la porta d'imbarco descrive un luogo diverso da quello del parlato successivo, dove è possibile trovare il problema: parla infatti di “questo tunnel”. In secondo luogo – a differenza di partecipanti che non hanno alcun altro accesso a un evento non presente tranne il discorso del parlante – i lavoratori della sala operativa possono utilizzare i loro monitor video per osservare essi stessi la porta d'ingresso. In terzo luogo, l'attività esplicita della cui realizzazione è incaricata la sala operativa è proprio quella di risolvere “problemi” come questo. La soluzione di questo problema, che non è ancora stato precisa-

to, può certamente richiedere un lavoro di altre persone oltre a Brad. Anche coloro che non reagiscono al discorso dell'addetto alla porta d'imbarco (cioè tutti gli altri tranne Brad) hanno un buon motivo non solo per ascoltare quel che dice ma anche per tentare di individuare da sé un senso pertinente di cosa sia il "problema" cui allude. Rispetto alla sequenza prototipica del racconto di una storia analizzata da Sacks, l'attività lavorativa della sala operativa garantisce ai suoi membri sia una cornice motivazionale più estesa, che li induce a tentare di interpretare il più presto possibile gli indessicali prospettivi usati da chi, fuori dalla sala, li interpellava per un lavoro da svolgere, sia un ambiente percettivo più esteso che li spinge ad agire sulla base di tali indessicali. La sala operativa in effetti è munita di monitor che inquadrano tutte le porte d'imbarco, e questo notevole investimento di denaro ha proprio lo scopo di aiutare chi lavora al suo interno a formulare il più in fretta possibile una propria interpretazione dei "guai" e di altre attività degne di nota che si svolgono in luoghi distanti.

L'indessicalità del termine "problema", perciò, è molto più complessa di quanto si era pensato in origine, e non solo perché il senso di "problema" più adatto a questa occasione particolare dev'essere determinato sulla base dell'interazione successiva. La ragione più importante infatti è che gli strumenti utilizzati per decidere riguardo al senso del termine sono essi stessi indessicali – si tratta cioè di differenti ambienti, tipi di sequenze, strutture di attività ecc. che forniranno a chi prende parte a questi eventi modi diversi per portare alla luce i problemi discorsivi posti dalla presenza di un indessicale prospettivo, nonché forme diverse da dare a una possibile soluzione di tali problemi (cfr. Heritage 1984b, p. 150). Inoltre queste differenze non sono un fatto accidentale o accessorio: chiunque nella sala operativa ignori i monitor che inquadrano le porte d'imbarco quando si rivelano importanti per lo svolgimento di un compito in cui è impegnato, sarà accusato di scarsa competenza nello svolgimento del proprio lavoro.

In questa situazione assume una particolare importanza il modo in cui gruppi di lavoro distribuiti possono racchiudere ambienti percettivi asimmetrici. I monitor che inquadrano le porte d'imbarco sono presenti solo nella sala operativa, ma non nell'ambiente da cui parla il responsabile della porta d'imbarco che ha chiamato la sala. Ora, ipotizziamo per il momento che costui non stia tenendo conto del modo in cui i membri della sala operativa useranno i monitor per dare un senso al suo discorso; in tal caso i riceventi sono indotti a confermare il suo discorso servendosi di risorse di cui il parlante è del tutto all'oscuro. Nei dati che ho preso in esame in effetti i riceventi raggiungono una comprensione del problema molto diversa rispetto a quella di cui riferisce il parlante – ad esempio individuandolo nel tettuccio sopra i finestrini dell'abitacolo visibile dal monitor che inquadra la porta d'imbarco, invece che nell'unità di corrente di terra. I lavoratori della sala operativa insomma comprendono il problema di cui l'uomo presso la porta d'imbarco riferisce in modi che esulano dal suo orizzonte percettivo: invece di attenersi ai soli stati mentali del parlante, i riceventi utilizzano gli strumenti presenti nell'ambiente che li circonda per costruire una propria interpretazione del suo discorso.

I linguisti hanno considerato il rapporto fra parlante e ascoltatore in modo nettamente asimmetrico: il parlante sarebbe il vero elemento attivo, cui si contrapporrebbe un ricevente passivo. Perciò secondo Saussure (1922, p. 22) “è attivo tutto ciò che va dal centro di associazione d'uno dei soggetti all'orecchio dell'altro soggetto, è passivo tutto ciò che va dall'orecchio al centro d'associazione”.

Nei dati che ho raccolto invece il compito di dar senso al parlato in corso si configura come un processo molto più distribuito e collaborativo, di cui fanno parte oltre al discorso del parlante anche le operazioni attive svolte su tale discorso dagli ascoltatori. In effetti la sala operativa, intesa come una comunità culturale che ha al suo interno membri competenti, compiti sistematici e strumenti adatti è stata costruita appositamente per render possibili tali in-

terpretazioni attive delle chiamate che riferiscono di problemi cui essa è chiamata a far fronte.

I membri della sala operativa, perciò, utilizzano i monitor che inquadrano le porte d'imbarco per completare e dar senso a ciò che stanno ascoltando. Tuttavia il parlato fornisce loro, al tempo stesso, un insieme di istruzioni, una cornice interpretativa mediante la quale osservano i monitor; tale cornice del resto avrà un influsso determinante su ciò che verrà visto nelle immagini a loro disposizione – ad esempio predisponendoli ad andare in cerca di un “problema” (cfr. Figura 5).

In tal modo siamo in presenza di una sorta di ponte a due vie che connette gli strumenti in uso – le immagini sui monitor che danno modo ai presenti nella sala di osservare l'area oggetto della loro attività – alla lingua mediante cui quest'oggetto – il “problema” – diviene visibile e viene analizzato dai membri della sala. Gli oggetti che si trovano a entrambe le estremità del ponte, del resto, cambiano allorché quest'ultimo viene costruito: non appena le immagini visibili sullo schermo sono usate per interpretare l'indesiciale prospettivo, quest'ultimo assume un significato più definito, e comincia a essere delineato sotto forma di oggetto più coerente e specifico; d'alto canto però anche ciò che viene visto in queste immagini è configurato in base al discorso iniziale che ha dato vita all'attività di visione – vale a dire la ricerca di un guaio⁷.

Guardando nei loro monitor, i lavoratori della sala operativa non stanno agendo come osservatori neutrali e disinteressati. La fenomenologia della loro percezione non è situata in una coscienza isolata ma viene alla luce da un insieme di pratiche discorsive storicamente costituite che sono modellate da due fattori: (1) i compiti in cui sono impegnati e che sanciscono la ragion d'essere della sala operativa come comunità – cioè trovare il problema che hanno il compito di risolvere⁸; (2) la struttura della lingua così come si sviluppa nell'ambito dell'interazione umana – vale a dire i processi cognitivi, percettivi e interattivi stimolati dalla

presenza nel parlato di un indessicale prospettivo pertinente per l'attività della sala operativa stessa.

L'idea che un problema visibile possa esser ritrovato da qualche parte in mezzo alla folla di immagini dei monitor che riprendono le porte d'imbarco viene corroborata da altre caratteristiche del discorso: l'addetto alla porta d'imbarco non esordisce con un "io" (dicendo ad esempio "I've got a problem here" ["ho proprio un problema"]) – una descrizione che non darebbe modo di pensare che tanto il ricevente quanto il parlante hanno la possibilità di percepire il problema – ma con un "noi" – termine che presuppone una responsabilità non del singolo ma dell'intera organizzazione il cui compito è risolvere il problema. Appena l'uomo inizia

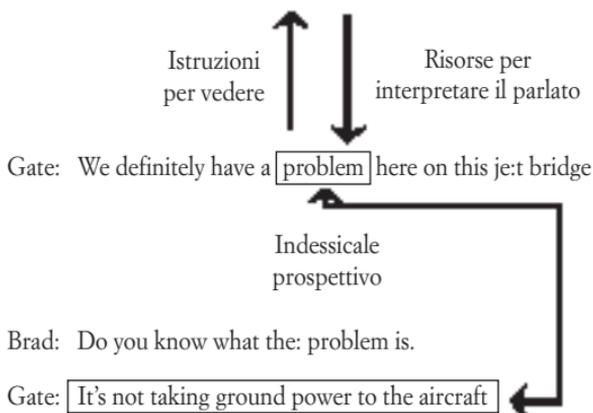
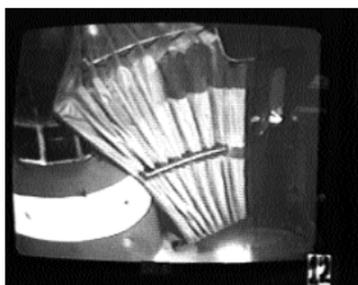


Figura 5. L'indessicale prospettivo e l'evento che interpreta si definiscono reciprocamente.

a pronunciare questa frase, tutti i presenti nella sala operativa sono intenti a occuparsi del problema di cui riferisce – e non da semplici spettatori, ma da membri attivi del gruppo di lavoro cui spetta trovare una soluzione. L'esordio del resto è seguito da un evidenziale particolarmente marcato: “definitely” [“proprio”] – una formulazione che non lascia adito a dubbi circa l'esistenza di un guaio enunciato immediatamente dopo⁹. Bisogna dunque ispezionare le varie porte d'imbarco non per vedere se vi possa essere un qualche guaio ma per trovare il problema che è senza ombra di dubbio presente: così i lavoratori della sala operativa volgono il loro sguardo ai monitor perché sono pronti ad andare in cerca di eventi di tipo particolare.

5. *Estrarre l'immagine*

In un primo momento, i membri della sala operativa non sono in grado di trovare il guaio sui monitor che riprendono le varie porte d'imbarco. Non appena l'uomo presso la porta d'imbarco ha terminato il suo discorso, Julie percorre velocemente la serie di monitor con lo sguardo, ma subito dopo torna a occuparsi di alcune carte su cui sta lavorando. Né lei né gli altri membri della sala mostrano di aver identificato quale potrebbe essere il problema. Si potrebbe ritenere che questo fatto sia spiegato in modo molto semplice: in realtà non c'è alcun problema in nessuno dei tunnel visibili sui monitor. Se però teniamo conto del modo in cui l'intera sala scoppia in una risata spontanea per ciò che vede su questi schermi solo pochi secondi dopo – una risata iniziata proprio da Julie, che un attimo prima non aveva trovato niente d'interessante da vedere – appare chiaro che una simile spiegazione non ci fa comprendere molto di più riguardo a ciò che sta avvenendo.

La fila di monitor trasmette immagini di undici differenti porte d'imbarco. Trovare lo specifico evento degno di interesse in un campo percettivo tanto complesso – in

particolare quando scene che contengono complesse reti di apparati tecnologici e attività umane sono ridotte alle superfici relativamente piccole, piatte e bidimensionali delle immagini di un monitor – può davvero essere un compito scoraggiante. Nella sua analisi del ruolo prospettivo svolto dalle prefazioni alle storie, Sacks (1974) notava l'importanza di avere un luogo particolare cui applicare un modello interpretativo. Nei dati che sto prendendo in esame sebbene l'uomo presso la porta d'imbarco utilizzi un chiaro indessicale prospettivo – la cui importanza è peraltro accentuata da un evidenziale marcato – la sua descrizione del luogo in cui si verifica il guaio (“a problem here on this jet bridge” [“un problema con questo tunnel”]) fa uso di indicali come “here”, “this” [“qui”, “questo”] che danno per scontato – nel caso specifico a torto – che i destinatari siano già in grado di vedere il luogo in questione. Ciascun monitor nella sala ha un'etichetta con il numero della porta d'imbarco inquadrata; perciò al rigo 8 Jay sollecita Brad a chiedere il numero della porta d'imbarco dove va cercato il guaio, e la risposta alla domanda di Brad (“A: dodici”) specifica finalmente qual è il particolare monitor della fila su cui incentrare l'attenzione in cerca del problema¹⁰.

Julie reagisce alla richiesta di Brad con un'azione che fornirà esattamente il tipo di informazione richiesta. Nell'istante stesso in cui l'uomo presso la porta d'imbarco sta per rispondere ma prima ancora che abbia effettivamente iniziato a parlare Julie torna a osservare la fila di monitor. Immediatamente dopo aver udito il numero della porta d'imbarco, Brad e Julie volgono lo sguardo verso il lato sinistro della fila dov'è collocato il monitor della porta 12. Solo dopo aver trovato lo schermo giusto nella fila di monitor Brad chiede all'uomo presso la porta d'imbarco se sa qual è il problema: pertanto la descrizione di quest'ultimo non viene formulata se non quando Brad è in condizioni di analizzare da sé l'immagine di quella scena ormai sotto gli occhi di tutti i presenti nella sala operativa.

6. *Formulare il problema*

Non appena ha trovato il luogo giusto nella fila di schermi – vale a dire appena il suo volto smette di muoversi – e prima ancora che l'operatore presso la porta d'imbarco abbia l'opportunità di descrivere il problema, Julie reagisce a ciò che vede nel modo seguente:

14	<i>Julie:</i> Uhoo :: eh :: :	[<i>Julie:</i> Uhh... eh...
15	It's covering half of the <i>ai(h)rpl(h)ane</i> .	Sta coprendo metà dell' <i>aeroplano</i> .]

Questo è il punto in cui il guaio con il tunnel diventa all'improvviso visibile in modo trasparente per tutti i membri della sala operativa. Inoltre, proprio questa sequenza scatena la risata che si spande rapidamente nella sala; ecco perché è importante osservare più nei dettagli in che modo funziona il parlato.

L'azione di Julie è organizzata in base a un modello utilizzato con grande frequenza ogniqualvolta bisogna confezionare un'esperienza per inserirla nel parlato:

Uhoo :: eh :: : It's covering half of the *ai(h)rpl(h)ane*.
[Uhh... eh... Sta coprendo metà dell'*aeroplano*.]

[Evento scatenante] + [Pratica/pratiche + [Elaborazione della frase]
di reazione]

Ecco alcuni esempi del modello, nei quali per esigenze di chiarezza non ho incluso l'evento scatenante anche se l'esistenza di tale evento è senza dubbio essenziale e può esser colta chiaramente a partire dalla proforma con riferimento anaforico con cui si apre ciascuna frase:

	Particella/e	Frase
<i>Clacia:</i>	Oo my <u>G</u> od [Oh mio Dio	He wz such a pain, Lui soffriva così tanto]
<i>Nancy:</i>	<u>G</u> a: h	that's <u>g</u> oo:d

	[Dio	questo è buoo:no]
<i>Clacia:</i>	<u>Oh</u> : <u>Go:d</u> [Oh, Dio	that'd be fantastic (questo) sarebbe fantastico]
<i>Debbie:</i>	<u>Oh</u> : : [Ohh: :	<u>She</u> was so nice Lei era co:sì carina]
<i>Paul:</i>	<u>Oh</u> : [Oh:	It was beautiful. (Ciò) era bello.]
<i>Dianne:</i>	<u>Oh</u> : : God [Oh, Dio	It wz r'lly funny. (Ciò) era davvero divertente.]

Ignorando per il momento le particelle e concentrando l'attenzione sulle frasi di questo insieme di dati, è possibile osservare che tutte hanno in comune una forma soggiacente:

proforma¹¹ + copula + (intensivo) + aggettivo valutativo

Fraasi dotate di tale struttura costituiscono altrettanti esempi prototipici di quelle che Lyons (1972, p. 471) ha chiamato *frasi ascrittive*, "usate di solito... per attribuire al referente dell'espressione soggetto una determinata proprietà". L'enunciato di Julie rappresenta un esempio un po' più complesso, perché non contiene soltanto un unico aggettivo valutativo ma una descrizione più elaborata. Tuttavia, proprio come per le semplici valutazioni, anche la sua descrizione contiene un giudizio relativo all'entità che si sta commentando (ad esempio la risata presente al suo interno, ma anche altri tratti dell'intonazione difficili da riprodurre sulla pagina a stampa). La struttura delle frasi ascrittive rappresenta un modo economico ma estremamente efficace di spiegare agli altri in che modo debbano essere interpretate entità di molti tipi diversi – oggetti, scene, eventi, altre persone ecc. Perciò la struttura semantica della seconda parte della frase è una caratterizzazione dell'entità in questione così esplicita e specifica da suggerire il modo in cui dev'essere percepita e compresa: ne segue che la scelta di un termine qualunque non soltanto esclude al-

tre formulazioni possibili ma addirittura si oppone a esse. Inoltre, in molti casi questa descrizione semantica è rafforzata da una dimensione valutativa e spesso addirittura affettiva: così le affermazioni prodotte utilizzando simili componenti affettive e valutative non sono mere descrizioni “neutrali” o “scientifiche” – il cui obiettivo è cancellare la personalità dell’autore per raggiungere un’obiettività incorporea – ma al contrario delineano un attore che assume responsabilmente un proprio atteggiamento riguardo all’entità di cui discute¹². Per descrivere qualcosa come “bello”, “brutto”, “una sofferenza”, “divertente” ecc. è necessario un attore che prova e valuta ciò di cui si sta parlando, e nel far questo assume un atteggiamento visibile nei confronti di questo qualcosa. Come dimostra l’analisi della *posizione* [*footing*] condotta da Goffman (1979), le strutture usate per costruire queste formulazioni offrono visioni stratificate delle entità che contribuiscono a creare: esse comprendono infatti un referente – cioè una qualche entità che viene descritta – una formulazione semantica di questa entità e infine la disposizione manifesta di un attore riguardo a questi eventi, molto spesso estremamente ricca sul piano affettivo. Particolare importanza in relazione all’efficacia generale di tale struttura riveste la proforma con cui la frase ha inizio. Quel termine infatti può far riferimento a una serie incredibilmente vasta di differenti tipi di entità – persone, azioni, eventi, lunghe sequenze di altri discorsi ecc.¹³ – e dunque incorporarle nel parlato in corso assieme a tutti i processi concomitanti tesi a dar forma, realizzare e valutare i fenomeni. Nei dati oggetto della mia ricerca Julie usa per prima cosa la proforma “it” all’inizio della sua frase, per riuscire a incorporare nell’universo dell’enunciato l’immagine sullo schermo, poi spiega cosa contiene quest’immagine utilizzando le componenti sintattiche e semantiche del suo sistema linguistico e infine formula un commento sull’importanza dell’evento costituitosi con il suo stesso dire, mediante l’intonazione e l’inserimento di una risata nel bel mezzo della descrizione; comportandosi in questo modo, Julie assume un atteggiamento attivo nei confronti degli eventi,

perché esprime una sua posizione riguardo a quel che l'immagine rivela e al modo in cui dovrebbe essere considerato – dice cioè che quanto può esser visto sullo schermo è qualcosa su cui ridere. Infine, ridendo apertamente dinanzi a ciò che vede, Julie lo situa esplicitamente oltre i limiti dell'accettabile riguardo a un evento del genere; in tal modo ella mostra di voler definire e contribuire a formulare – ad esempio mediante la sua descrizione di cosa c'è che non va nell'immagine – ciò che dev'esser considerato “normale” nell'ambiente di lavoro della sua comunità.

7. *Gridi di reazione*

A prima vista le particelle presenti nei dati della mia ricerca potrebbero sembrare di gran lunga meno interessanti delle frasi ascrittive che le seguono: così molto spesso il parlato che precede la frase ascrittiva consiste di un unico suono di natura non lessicale – come ad esempio lo “Uho: : : eh : : :” di Julie –, mentre tutte le componenti lessicali identificate sono tratte da un piccolissimo sottoinsieme del lessico – essenzialmente gli espletivi. Da ciò segue che le prefazioni sono non soltanto brevi, ma anche dotate di una struttura molto semplice: infatti sono completamente prive delle risorse semantiche utilizzate nelle frasi che le seguono per delineare e caratterizzare il referente di cui si sta parlando. Queste particelle in effetti sono esempi di fenomeni che Goffman (1981) ha chiamato nella sua analisi *gridi di reazione*, frammenti di discorso che sono “un naturale straripamento, un traboccamento di sentimenti tenuti precedentemente a freno” (Goffman 1981, p. 143).

A mio parere è possibile che i gridi di risposta presenti nei dati che ho raccolto non costituiscano soltanto azioni da studiare in un quadro d'analisi incentrato esclusivamente sull'individuo e la sua psicologia; il modo in cui sono organizzati, in effetti, fa sì che tali gridi si trasformino anche in veri e propri fenomeni sociali, capaci di offrire efficacissimi strumenti per modellare la percezione e l'azione altrui.

Tanto per cominciare, si può notare come gli stessi partecipanti descrivono spesso i gridi di reazione in un modo del tutto coerente con la descrizione datane da Goffman, e un esempio particolarmente chiaro di ciò lo si può ritrovare nel discorso indiretto o riportato [*reported speech*]: invece di descrivere un personaggio mentre *pronuncia* un grido di risposta, i narratori spesso lo descrivono come se stesse *pensandolo*. Nei due esempi seguenti (denominati *A* e *B* rispettivamente) il grido di risposta “Oh Christ” [“Oh, Cristo!”] è preceduto dal verbo mentalista (Quirk, Greenbaum, Svartik 1985) “thought” [“pensò”]¹⁴:

Esempio A

Tasha: She said oh yeah.
 [Lei disse oh sì.]
 *hhh Karen usetuh date a guy named Prosser Melon
 [Karen usciva con un ragazzo chiamato Prosser Mellon]
 (Is that / He's at) the same bank that Ron works for.
 [(È quello / Lui sta presso) La stessa banca per cui lavora Ron.]
 en I thought Oh : : Christ.
 [e io ho pensato Oh, Cristo!]
 Prosser Mellon yer kidding.
 [Prosser Mellon? stai scherzando?]

Esempio B

Tasha: A:n I had- (0.3) said
 [E io, (mi) ha- (0.3) detto]
 Dju wanna go up t'the club- (0.2)
 [Vuoi venire su al club- (0.2)]
 there's a luau* up there
 [c'è una party là]
 en I said, (0.2) yeah okay en,
 [e io ho detto (0.2) sì vabbe']
 (seh) we'll go up fer, drink'n' dinner
 andiamo per un aperitivo e la cena]
 En I said well I'm sorry
 [E io ho detto be' mi spiace]
 I have a date at nine o'clock (0.7)
 [ho un appuntamento alle nove] (0.7)
 An'e thought oh Christ
 [E lui ha pensato oh, Cristo]

y'know yer really n(h)eat!
 [lo sai che sei davvero forte!]

* *Luuu* è un termine hawaiano che indica un party con cibo e drinks (ringrazio Laura Sterponi per l'indicazione, N.d.T.).

In ogni caso, questi gridi di reazione non dovrebbero essere analizzati isolatamente. Entrambi infatti – proprio come gli altri esempi che ho analizzato – ricorrono in un particolare intorno, cioè dopo un evento scatenante ma prima della frase che commenta quell'evento:

[Evento scatenante] + [Grido di reazione] + [Elaborazione della reazione]

Il grido di reazione è costruito in modo da mettere in luce un particolare tipo di reazione all'evento, fatto che è ben illustrato dalla frequente presenza accanto a esso della particella “oh” analizzata da Heritage (1984a) come un elemento che indica cambiamento di stato. Inoltre in questi gridi di reazione non c'è il meccanismo sintattico anaforico che invece appare nelle frasi successive, ed essi indicano ciò a cui stanno reagendo mediante la posizione adiacente e la giustapposizione immediata. La comparsa del grido di reazione pertanto situa (o almeno nota l'esistenza di) un qualche altro evento e lo formula in un modo particolare – vale a dire come qualcosa che ha il potere di suscitare l'intensa reazione visibile nel grido. In breve, il modello che sto analizzando configura una piccola struttura di attività, lo sviluppo di un singolo e coerente corso di azione: un evento, seguito dalla reazione a esso di qualcuno che lo ha sperimentato, seguita a sua volta da una frase che spiega la reazione che l'ha introdotta.

Sebbene siano privi del potere descrittivo delle frasi che li seguono, i gridi di reazione possono da soli delineare, caratterizzare e formulare eventi. In tale processo assume particolare importanza il carattere improvviso, immediato e spontaneo della reazione dell'attore all'evento scatenante. Goffman sostiene che i gridi di reazione siano rivelatori di “qualcosa che è sfuggita al controllo” (Goffman 1981, p. 98), “un libero

flusso di sensazioni in precedenza trattenute, un venir meno dei comuni freni inibitori”. La spontaneità del resto è spesso aumentata da enfattizzazioni affettive di vari tipi (ad esempio dall’intonazione). L’efficacia e la spontaneità delle risposte che presentano simili caratteristiche fa sì che la reazione messa in luce possa esser vista in un certo senso come “naturale” e non premeditata: l’evento scatenante, in altre parole, è così ovvio e potente da condurre a un involontario tracimare, che solo in un secondo tempo può esser spiegato mediante un’affermazione esplicita. Nuckolls (1991) nota che

in genere un elevato coinvolgimento del parlante... è prova dell’incapacità da parte di quest’ultimo di esprimersi in modo analitico e impersonale, ed è anche segno del prevalere in lui di un atteggiamento che lo induce a reagire al mondo, invece di “conoscerlo”.

I dati che ho citato contrastano con questa interpretazione. Nei casi presi in esame infatti è proprio il grido di reazione con il suo carico affettivo a stabilire l’esistenza non problematica di un evento fissando un insieme di parametri mediante i quali dovrebbe esser conosciuto: il grido, cioè, descrive l’evento come qualcosa la cui esistenza appare non problematica, ovvia e scontata, e al tempo stesso come qualcosa che va analizzato e a cui si deve reagire in un modo specifico.

8. Percezione, intersoggettività e partecipazione

Da questo punto di vista la spontaneità dello “Uhoo... eh...” di Julie e il peso affettivo che reca con sé accennando alla risata sul punto di esplodere costituiscono delle efficaci strutture per modellare il modo in cui altri attori nella sala interpreteranno ciò che è visibile sullo schermo del monitor. Se il “problema” che ora il tono affettivo della intonazione di Julie mostra di aver individuato è così chiaro ed evidente da farla letteralmente esplodere non appena lo ve-

de, allora ogni altro attore competente nel valutare la scena sul monitor dovrebbe riuscire a individuarlo. Inoltre anche ciascuno di loro potrà reagire, segnalando autonomamente l'istante in cui ha trovato il problema e ad esempio ridendo a sua volta. In effetti, come nota Sacks (1974), il fatto di ridere non appena si è identificato un brano divertente in una storia diventa spesso un vero e proprio test – perché gli attori che ridono con molto ritardo mostrano di non aver capito la battuta, di esser sciocchi ecc. Il grido di reazione di Julie – proprio per il modo in cui presuppone la chiara visibilità del guaio, rafforzando questa presupposizione con intense e spontanee espressioni affettive – è in grado di esercitare un'efficace pressione sugli altri membri della sala, che saranno anche loro indotti a trovare il guaio il più presto possibile. Perciò prima che Julie abbia terminato la propria frase anche Jay sta ridendo:

- | | | |
|-----------|---|---|
| 14 Julie: | Uhoo: : eh : : : | Uhh... eh... |
| 15 | It's covering ha lf
of the <i>ai(b)rpl(h)ane</i> . | Sta coprendo metà
dell' <i>aeroplano</i> . |
| 16 Jay: | Eh Heh Huh huh huh huh | Ahah Hih hih hih |

Se teniamo conto del fatto che la prima risata di Julie si verifica soltanto dopo che Jay ha iniziato a ridere, potremmo essere indotti a credere che Julie stia rispondendo alla risata di Jay. La situazione tuttavia è più complessa. Con il suo primo grido di reazione al rigo 14, infatti, Julie non ha proposto soltanto un modo di vedere l'immagine sullo schermo ma anche un possibile atteggiamento verso di essa; la successiva risata di Jay perciò può esser considerata una risposta alla proposta di Julie. Dopo aver predisposto la possibilità di assumere un atteggiamento di quel tipo, Julie aumenta la propria partecipazione all'interazione non appena qualcun altro si unisce a lei (cfr. l'analisi del controllo reciproco in Goodwin 1980). Come ha dimostrato anche Jefferson (1979, 1984, 1987) nelle sue ricerche dedicate alla risata, in questo caso ci troviamo dinanzi alla complessa costruzione di un ridere assieme collaborativo, realizzata passo dopo passo.

Non appena questa risata diventa un'attività discorsiva socialmente distribuita, lo statuto sociale degli eventi che sta esprimendo subisce una radicale trasformazione: la risata reciproca mette in luce un consenso multilaterale circa il modo in cui l'immagine sullo schermo dovrebbe essere interpretata. Proprio perché osservatori indipendenti possono giungere alla stessa conclusione riguardo al senso e all'importanza di ciò che vedono, è possibile sostenere esplicitamente che questa interpretazione è reale, che esiste "realmente fuori di lì" e non si tratta dell'erronea percezione di un singolo individuo. Nel gettare le basi da cui sarebbe nata la scienza moderna, Robert Boyle "ribadì che il testimoniare doveva essere un atto collettivo. Proprio come nel diritto penale, anche nella filosofia naturale l'affidabilità di una testimonianza dipendeva dalla molteplicità delle fonti" (Shapin, Schaffer 1985, p. 56). Secondo Boyle insomma (*ib.*)

Proprio come la testimonianza di un unico individuo non basterà a provare la colpevolezza dell'uomo accusato di omicidio così la testimonianza di due persone, benché dotate entrambe di pari credibilità (...) di solito sarà sufficiente a provare la colpevolezza dell'uomo, perché si pensa sia ragionevole supporre che – anche se la testimonianza di ogni singolo appare altrettanto probabile – tuttavia il concorrere di tali probabilità (le quali dovrebbero a giusto titolo essere attribuite alla verità di ciò che congiuntamente tendono a dimostrare) può senza dubbio equivalere a una certezza morale.

Boyle e i suoi colleghi si preoccupavano delle strutture discorsive mediante cui dare più forza alla "verità" nell'ambito di una comunità, ma non diversa era la preoccupazione delle ragazze afroamericane quindicenni impegnate in una disputa di tipo He-Said-She-Said [lui-ha detto-lei-ha detto] descritta da M. H. Goodwin (1990, p. 202):

Ruby: It's between Kerry, and you, (1.0)
[È fra Kerry, e te,]

See *two* (0.5) two against one. (0.7)
 Who wins? The one is two.=Right? (0.5)
 [Cioè *due*, due contro una.
 Chi vince? Vincono quelli che sono due. Giusto?]
 And that's Joycie and Kerry. (0.5)
 [Quindi Joycie e Kerry.]

They both say that you said it.
 [Loro dicono tutte e due che l'hai detto.]
 And you say you didn't say it.
 [E tu dici che non l'hai detto.]
 Who you got the *proof*
 [Chi ti dà la *prova*]
 that you *didn't* say it
 [che non l'hai detto?]

Quando Jay e Julie ridono assieme vedendo l'immagine dinanzi a loro, manifestano pubblicamente agli altri attori presenti nella sala un consenso condiviso riguardo al modo in cui l'immagine dovrebbe esser percepita e interpretata. L'efficacia di tale consenso non sta unicamente – anzi, neppure in prevalenza – nella proposizione affermata esplicitamente (nel caso specifico “Sta coprendo metà dell'aeroplano”), ma nell'organizzazione interattiva della cornice di partecipazione attraverso cui si realizza questa visione condivisa. Nell'organizzazione cognitiva di tale processo assumono particolare importanza le sue componenti affettive, che contribuiscono a delineare la visione come qualcosa di così stabile e ovvio da far sì che gli attori messi dinanzi a essa scoppieranno spontaneamente in una risata – ed è proprio ciò che accade, dato che subito gli altri membri della sala iniziano a ridere. È a questo punto che nasce la visione trasparente – cioè la capacità di individuare spontaneamente un evento di tipo particolare fra i pixel di un monitor: la trasparenza insomma si manifesta come prodotto di un processo interattivo, all'interno del quale le scene percepite e il corretto atteggiamento degli attori verso di esse sono costruite mediante il discorso.

9. *Conclusione*

Ciò che è possibile vedere sul monitor appare dunque situato in una fitta rete di pratiche discorsive, che vanno dall'organizzazione della stessa sala operativa – intesa come entità cui è affidato un particolare tipo di lavoro –, agli indessicali prospettivi – che annunciano il problema e configurano la visione iniziale dello schermo –, alle cornici di partecipazione che danno forma a una percezione e cognizione condivisa e socialmente distribuita – e si potrebbe continuare. I prodotti di queste attività costruiscono eventi situati, dipendenti dal contesto – i monitor che riprendono le porte d'imbarco usati in questo specifico ambiente di lavoro possono perciò modellare la percezione dei brani di discorso che vengono uditi, laddove il parlato-in-interazione configura la percezione delle immagini sullo schermo –, e di natura profondamente locale. Tuttavia nel costruire questi eventi locali i partecipanti si servono di procedimenti interattivi molto più diffusi – modelli di storia, indessicali prospettivi, manifestazioni di affetto ecc. – che agiscono anche in altri ambienti (cfr. Schegloff 1972). Di conseguenza lo studio del discorso non è un sottosectore marginale delle scienze umane, ma al contrario un luogo strategico da cui analizzare le pratiche discorsive, le operazioni cognitive e i fenomeni sociali mediante cui gli esseri umani creano tutti assieme i mondi endogeni nei quali abitano.

Da questo punto di vista, è possibile considerare la percezione non come un processo riconducibile alla psicologia individuale o situato all'interno di una mente cartesiana isolata dal mondo in cui vive, ma come un fenomeno intrinsecamente sociale e legato all'azione nel mondo. Nei dati che ho analizzato, qualcosa che fa parte dell'ambiente di lavoro di questa comunità – la rappresentazione su uno schermo televisivo di eventi che si svolgono presso un luogo di lavoro distante – viene interpretato e modellato sino a dar vita a un evento percettivo pertinente per l'attività lavorativa di quell'ambiente,

utilizzando un secondo sistema di rappresentazione: il linguaggio verbale, così come si realizza e configura attraverso il parlato-in-interazione.

La capacità della lingua di determinare il modo in cui il gruppo percepisce il mondo in cui vive costituisce un aspetto essenziale dell'ipotesi Sapir-Whorf. Sapir e Whorf incentrarono la loro ricerca su un solo ordine di fenomeni – i sistemi grammaticali e semantici caratteristici di ciascuna lingua –, e in effetti nei dati della mia ricerca presso la sala operativa la grammatica del parlato in corso – manifestata, ad esempio, dalla struttura degli indessicali prospettivi – si è rivelata un aspetto essenziale ai fini dell'organizzazione del lavoro interattivo svolto da quanti fanno parte di questo ambiente. A prima vista Whorf sembra aver del tutto trascurato l'organizzazione della lingua al livello discorsivo, come fenomeno sistematico a sé stante; eppure se andiamo in cerca di ciò che – a detta dello stesso Whorf – costituiva il nucleo fondamentale delle questioni che stava affrontando, scopriamo che si tratta proprio del raggiungere un accordo:

(...) i fenomeni di sfondo con cui [la linguistica] ha a che fare sono implicati in tutte le nostre attività preminenti del parlare e del raggiungere un accordo, nel ragionare e nel discutere, nella legge, nell'arbitrato, nella conciliazione, nei contratti, nei trattati, nella pubblica opinione, nel valutare le teorie scientifiche e nell'esprimere i risultati scientifici. Ogni volta che si raggiunge un accordo o un consenso negli affari umani, abbiamo a che fare o meno con la matematica e altri simbolismi specializzati, *l'accordo o è raggiunto attraverso processi linguistici o non è raggiunto* (Whorf 1956, p. 168).

I processi descritti da Whorf – dei quali l'accordo costituisce il caso più emblematico – non presentano soltanto componenti di livello discorsivo ma sono, a quanto pare, processi costituiti in quanto tali attraverso il discorso – come avviene ad esempio nella discussione, nella legge, nell'arbitrato, in ciò che oggi sappiamo riguardo all'organizzazione delle pratiche scientifiche ecc. L'accordo insom-

ma non è qualcosa che un singolo cervello *sa*¹⁵, ma qualcosa che viene *fatto* in collaborazione con altri: non si tratta di uno stato di coscienza statico ma di un processo interattivo che si estende sino a ricomprendere attori differenti in un campo d'azione distribuito. La stessa esistenza di un accordo necessita della compartecipazione di altri, e proprio per questo il luogo naturale in cui situare l'accordo non può che essere il discorso umano. Da questo punto di vista i processi di discorso attraverso i quali gli esseri umani realizzano una forma di comprensione reciproca, comune e situata si rivelano essenziali per l'analisi delle questioni sollevate da Whorf.

Più in generale, lo studio dell'organizzazione interattiva della conoscenza è necessario per riuscire a conoscere non solo i prodotti cognitivi sedimentati nella *langue* saussuriana ma un campo d'azione più vasto, del quale fanno parte le attività che costituiscono il mondo-della-vita di comunità endogene ma anche gli strumenti usati per portare a termine tali attività e gli stessi corpi reali dei partecipanti, disposti in modo tale da favorire un particolare contatto percettivo reciproco e con gli eventi in cui sono coinvolti tutti assieme. Nell'ambito di tale cornice, i partecipanti utilizzano il parlato sia per formulare proposizioni sia per esprimere in forma affettiva il loro atteggiamento nei riguardi di queste ultime, e al tempo stesso definiscono sempre meglio la verità di tali affermazioni mediante il processo discorsivo di interazione; quest'ultimo, a sua volta, si situa entro ambienti abitati non solo da altri esseri umani ma anche da manufatti che sono parte integrante delle attività cognitive in corso. Eppure, a dispetto di questo più ampio quadro di riferimento, la minuziosa organizzazione di lingua e grammatica così come si sviluppa attraverso il parlato-in-interazione costituisce il nucleo di questo processo: essa infatti fornisce le strutture primarie per l'organizzazione e l'interpretazione dell'azione – in poche parole, una sintassi necessaria a costruire non solo le frasi ma anche l'azione sociale e l'intersoggettività.

Ringraziamenti

Sono molto grato a Steve Clayman, Françoise Brun-Cottan, Kathy Forbes, Candy Goodwin, Tim Halowski, Susan Newman, Elinor Ochs, Emanuel Schegloff, Lucy Suchman e Randy Trigg per aver letto e commentato una precedente versione di questo saggio.

¹ Per trascrivere il parlato ho utilizzato il sistema sviluppato da Gail Jefferson (Sacks, Schegloff, Jefferson 1974, pp. 731-733). Oltre alle convenzioni del sistema, ho messo in evidenza particolari sequenze tratte da trascrizioni più ampie inserendole in un riquadro.

² Quest'analisi è parte del Workplace Project, promosso da Lucy Suchman presso il Palo Alto Research Center. Il progetto si proponeva di indagare in che modo era organizzato il lavoro in ambienti multi-attività situati presso un aeroporto di medie dimensioni.

³ Cfr. Suchmann (1992) per un'analisi più dettagliata dei centri di coordinamento come fenomeni situati e costruiti mediante l'interazione.

⁴ Per un'analisi più approfondita del modo in cui questo oggetto cambia nel tempo cfr. Goodwin, Goodwin 1996.

⁵ Cfr. Goodwin (1986) per un'analisi del modo in cui una storia con due valutazioni contrastanti degli eventi di cui sta per parlare, contenute in due prefazioni distinte, conduce a interpretazioni conflittuali sia degli eventi presentati nella storia sia della sua stessa struttura: ad esempio non sarà facile capire quando situare il momento culminante del racconto, a partire dal quale i riceventi possono iniziare a reagire.

⁶ Cfr. Ochs, Taylor et al. (1989, 1992) per altre analisi sull'importanza assunta dalle strutture narrative interattive per l'organizzazione del discorso scientifico.

⁷ Tali strutture interpretative rappresentano efficaci strumenti dotati di importanti ricadute politiche in situazioni di visione contestata. Cfr. Goodwin (*supra*, Capitolo primo), per un'analisi del modo in cui gli avvocati difensori degli agenti accusati di aver pestato Rodney King hanno utilizzato il linguaggio per modellare la percezione della giuria riguardo agli eventi visibili sul nastro del pestaggio.

⁸ Questa interpretazione naturalmente è compatibile con la tesi di Heidegger secondo cui il primato di cui gode tradizionalmente la conoscenza disinteressata dev'essere ridimensionato, attribuendo maggiore importanza al lavoro reale svolto in ambienti contingenti e socialmente costruiti. I lavoratori della sala operativa, insomma, conoscono le immagini trasmesse dai loro schermi grazie a una manipolazione situata, attiva e pratica di "strumenti che hanno già un significato in un mondo che è organizzato sotto forma di scopi" (Dreyfus 1991, p. 47).

⁹ Nella sua funzione di arricchimento epistemico, l'espressione "We definitely have..." ["Abbiamo proprio..."] potrebbe lasciar pensare a una precedente interazione relativa a questo argomento – ad esempio che al responsa-

bile della porta d'imbarco sia stato affidato il compito di scovare un possibile problema (ringrazio Emanuel Schegloff per aver attirato la mia attenzione su questo problema). Anche se una ricerca preliminare fra le mie registrazioni non è riuscita a identificare tale scambio conversazionale, quello di Schegloff costituisce senza dubbio uno dei modi possibili in cui potrebbe essere inteso questo brano di parlato.

¹⁰ La richiesta di specificare la porta d'imbarco ha un'importanza che va al di là della semplice ricerca di una particolare scena sui monitor che riprendono le varie porte. Ad esempio se la sala operativa deve inviare una squadra di tecnici per una riparazione deve anche sapere dove farla andare. Whalen (1991) descrive dettagliatamente in che modo i lavoratori di una sala operativa del 911 [il numero del pronto intervento di polizia americano, N.d.T.] "prendono il controllo" delle descrizioni fatte da chi telefona: riescono a cogliere quelli che a giudizio degli utenti sembrano gli aspetti più interessanti di ciò che hanno da dire, e raccolgono così il più rapidamente possibile le informazioni necessarie a riempire i formulari di rapporto che strutturano il lavoro presso il centralino del 911.

¹¹ [Nella traduzione italiana degli esempi la cosiddetta proforma – vale a dire il pronome o dimostrativo anaforico riferito all'evento scatenante che origina il grido di risposta – può non esser presente; l'italiano infatti, a differenza dell'inglese, è una lingua cosiddetta *pro-drop* nella quale non è obbligatoria l'indicazione esplicita del soggetto di frase (ruolo sintattico svolto dalla proforma iniziale in tutti gli esempi citati da Goodwin), N.d.T.].

¹² Per un'analisi dell'organizzazione interattiva dell'affetto cfr. Goodwin, Goodwin 1987a; Ochs 1986; Schieffelin 1983, 1986, 1990.

¹³ Uno degli intorni caratteristici di tali enunciati è al termine di storie e altre lunghe descrizioni, dove sono utilizzati per facilitare la formulazione di una sintesi del parlato precedente.

¹⁴ Usando simili verbi mentalisti in questi racconti, il parlante è in grado di riferire (1) uno specifico evento e, al tempo stesso, (2) la valutazione non detta che di quell'evento ha dato un attore pertinente. In altre parole il parlante crea una descrizione a strati molteplici contenente sia un resoconto di qualcosa che è stato detto, sia l'analisi che i partecipanti hanno condotto di quel discorso riportato e il loro atteggiamento verso quest'ultimo. Cfr. Capps, Ochs (1995) per una dettagliata analisi del modo in cui i verbi mentalisti "illuminano l'aspetto grammaticale della coscienza", consentendo a un parlante di realizzare un racconto che non si limita a riferire pensieri passati, ma si sofferma sul fatto di essere assorti a pensare e provare emozioni come processo autonomo.

¹⁵ Anche se a quanto pare altri studiosi hanno raggiunto l'identica conclusione: si pensi ad esempio all'idea saussuriana di *langue* come "tesoro condiviso", che sembra alla base della tesi whorfiana circa un accordo "codificato nelle configurazioni della nostra lingua" (Whorf 1956, p. 169).