

Introduzione

Simona Leonardi

1. Le conversazioni al telefono

verba volant: le parole dell’adagio hanno assunto nel corso del XX secolo connotazioni prima inaspettate. Le parole volano, e possono volare a lontananze prima inimmaginate; oltre a radio e televisione, cui forse si pensa immediatamente come innovazioni di enorme portata, proprio per quanto riguarda la trasmissione delle parole, anche il telefono si può inserire in questo ambito, perché tramite il telefono viene resa possibile la conversazione tra due persone che non condividono lo stesso spazio. Al contrario di radio e televisione, di cui la persona comune è fruitrice come ascoltatrice o telespettatrice, ma la cui utilizzazione in prima persona è confinata a casi limite (essere ospite in una trasmissione, essere intervistata), il telefono è entrato a far parte della vita quotidiana di tutti noi e viene usato sì per chiamare persone con cui si è in una relazione di amicizia, ma sempre di più per sbrigare questioni di lavoro o per ottenere un servizio, come testimonia lo sviluppo esponenziale dei *call center* in questi ultimi anni.

Però le parole non volano più nel senso dell’adagio, perché ora è possibile ‘fermarle’ su diversi supporti (prima in forma analogica su nastri magnetici, e audiocassette poi, ora anche come dati su mini-disc e cd) che ne rendono possibile una conservazione nel tempo e la ripetizione *ad lib* di determinate sequenze. Questa innovazione tecnica ha reso possibile per la prima volta un’analisi scientifica della conversazione, intesa in senso ampio come ‘interazione verbale’, quella che in inglese è stata chiamata *talk-in-interaction*. Finalmente, grazie ad un’analisi adeguata, è possibile riconoscere un ordine e determinate sequenze in quanto prima appariva solo un’accozzaglia di parole, in cui gli interlocutori parevano avvicinarsi casualmente e senza nessuna regolarità (Schwitalla 1997: 14, 194).

Fin dalla fine degli anni Sessanta la conversazione al telefono è stata oggetto di attenzione privilegiata da parte degli analisti della conversazione, a partire essenzialmente dagli studi di Schegloff e Sacks (Schegloff 1968;

Schegloff/Sacks 1973), perché è interazione verbale allo stato puro, in quanto vengono a mancare quegli elementi di linguaggio corporeo, di gestualità e di mimica facciale che giocano un ruolo rilevante nella conversazione faccia a faccia, o meglio, se ne può semmai avvertire soltanto quanto riflesso dal canale uditivo. Praticamente tutto quello che accade in una conversazione telefonica, nonché le modalità in cui accade (sequenzialità, alternanza di turni tra gli interlocutori) accade in virtù della sua articolazione attraverso il canale uditivo.

1.1. Le conversazioni al telefono e l'analisi della conversazione

Le conversazioni al telefono sono inizialmente però studiate non per le loro peculiarità, ma proprio per il fatto di essere appunto conversazioni *tout court*, interazioni verbali dove l'analisi viene facilitata perché non appesantita dagli elementi extraverbali. I pionieri dell'analisi della conversazione sono Harvey Sacks e Emanuel A. Schegloff

L'analisi della conversazione nasce nei primi anni Sessanta, quando Harvey Sacks e Emanuel A. Schegloff, allora giovani sociologi formati seguendo Erving Goffman e le sue analisi dell'ordine interazionale, svolgono i primi studi pionieristici; per la loro elaborazione rilevante fu anche l'etnometodologia di Harold Garfinkel, per il quale la sociologia ha come oggetto la problematica dell'ordine sociale, concepito come una questione pratica di interazione sociale (Garfinkel 1967). Schegloff stesso, nella sua introduzione alla raccolta postuma delle lezioni di Sacks (Schegloff 1992: xvi sg.), delinea le origini dell'analisi della conversazione legata all'esame di conversazioni telefoniche: negli anni 1963-64 Harvey Sacks, in qualità di sociologo, lavora al *Center for the Scientific Study of Suicide* di Los Angeles e si trova ad esaminare una serie di registrazioni di telefonate effettuate al centro di aiuto psicologico, *Suicide Prevention Center*. Lo scopo dell'analisi fu uno pratico, cioè vedere se fosse possibile far sì che i chiamanti dicessero il proprio nome, cosa che avveniva molto di rado, senza che l'operatore lo chiedesse direttamente, visto che in genere questo tipo di intervento portava all'interruzione della telefonata da parte del chiamante. Sacks nota che quando l'operatore all'inizio della telefonata si identifica accade molto più frequentemente che anche il chiamante dica il proprio nome – quest'osservazione ha un'importanza fondamentale per stabilire che il significato di un determinato atto linguistico dipende dalla sua posizione sequenziale, così che p.es. il fatto che l'operatore all'inizio dica il suo nome innesca un'azione di rispecchiamento da parte dell'interlocutore, il quale a sua volta si autoidentifica.

Lo studio dettagliato delle telefonate serve dunque a mettere a fuoco determinati fenomeni ricorrenti che valgono anche per la conversazione faccia a

faccia (per una sintesi, cfr. Gavioli 1999), come l'organizzazione dei turni conversazionali e della loro gestione e alternanza (Sacks/Schegloff/Jefferson 1974; Schegloff 1996a), le coppie adiacenti e la rilevanza condizionale (Schegloff 1968; Schegloff/Sacks 1973), il concetto di preferenza e rimedio (Levinson 1983; Pomerantz 1984).

Il primo tratto delle conversazioni che viene messo particolarmente a fuoco in queste analisi è appunto quello di essere costituite da sequenze alternate, il che significa che se gli interlocutori sono due, *a* e *b*, la sequenza conversazionale può essere rappresentata dalla formula *ababab* (Schegloff 1968: 1076). Da questo assunto deriva poi la necessità di vedere come si alternino le parti nell'interazione e le regole che governano l'alternanza dei turni. Schegloff (1968: 1076) rileva l'esistenza di una *regola di distribuzione* dei turni conversazionali ('distribution rule'), la cui prima regola è che in una conversazione telefonica è il ricevente (R) a parlare per primo (in italiano in genere con *Pronto*, nel caso di una telefonata a privati). Alla base di quest'analisi c'è l'interpretazione della risposta del ricevente come risposta ad una chiamata, effettuata dal chiamante (C) attraverso lo squillo del telefono, che viene dunque a costituire la prima componente di un atto comunicativo (Schegloff 1968: 1080). La sequenza squillo-risposta del ricevente (tipo *Pronto*) costituisce dunque una sequenza di *chiamata/risposta* ('summons/answer') che garantisce l'apertura del canale di comunicazione e la disponibilità dell'altra parte ad interagire. Nella conversazione faccia a faccia questa sequenza assume ovviamente altre forme, anche extraverbali, p.es. la chiamata può essere schiarirsi la voce, chiamare qualcuno per nome, anche solo guardare in un certo modo il destinatario dell'interazione, mentre la risposta può essere verbale, ma anche soltanto di mimica facciale o gestuale.

Le *coppie adiacenti* ('adjacency pairs') sono sequenze di due turni conversazionali, proferiti ognuno da un parlante diverso, che ricorrono abitualmente abbinate a coppie (*pairs*) in relazione contigua (*adjacency*) (cfr. Schegloff/Sacks 1973: 295 sg.). Esempi di coppie adiacenti sono le coppie di saluti, quindi domanda-risposta, scuse-minimizzazioni, offerta-accettazione. Le sequenze che costituiscono tali coppie stanno in un rapporto di *rilevanza condizionale* ('conditional relevance', cfr. Schegloff 1968: 1083 sg.), nel senso che il proferimento del primo costituente della coppia rende rilevante la produzione del costituente che completa la coppia da parte dell'interlocutore; se questo per qualche motivo non avviene l'interazione risulta disturbata e si rendono necessari interventi quali riparazioni, chiarimenti o scuse. Un esempio di coppia adiacente è anche la sequenza di chiamata-risposta su delineata come tratto costituente dell'interazione conversazionale, che nella conversazione al telefono assume la forma di squillo (chiamata di C)/risposta di R.

1.2. Peculiarità della conversazione telefonica: l'apertura

L'inizio di un'interazione tra due o più partecipanti comporta la messa in atto di una serie di dispositivi di presa di contatto e di risposta regolati da norme sociali e culturali; è ancora una volta Schegloff (in particolare in Schegloff 1979: 25 sgg.) a notare che, nonostante tutte le analogie presenti tra conversazione al telefono e conversazione faccia a faccia, è proprio la fase di apertura della telefonata a contraddistinguersi per una caratteristica che la differenzia dalle altre interazioni dove i partecipanti si possono vedere, in quanto nelle telefonate sono presenti sequenze dove gli interlocutori si identificano verbalmente. Schegloff (2002a: 290) nota inoltre, rispetto alla comunicazione faccia a faccia, un'asimmetria di informazioni tra i due partecipanti all'interazione, perché il chiamante compone per una determinata ragione un determinato numero e su quella base può ipotizzare che l'eventuale persona che risponde al telefono sarà entro una rosa ristretta di persone, o appartiene ad una categoria da lui desiderata. Il ricevente, invece, potenzialmente potrebbe essere stato chiamato da chiunque abbia a disposizione un telefono, e non può certo indovinare il motivo della chiamata; inoltre, è proprio la parte meno informata, cioè il ricevente, ad essere nella posizione di parlare per primo (cfr. anche Schegloff 2002: 290)¹.

La fase iniziale delle telefonate è stata quindi attentamente studiata da parte degli analisti della conversazione, come fase relativamente autonoma in cui si può riconoscere un'organizzazione strutturale e sequenziale ben precisa (cfr. Silverman 1987). Presentiamo le varie fasi in cui si articola l'apertura di una telefonata riprendendo l'esempio proposto da Bercelli/Pallotti (2002: 177 sg.) per illustrare l'avvicinarsi delle fasi in una telefonata italiana:

Fig. 1: L'apertura di una telefonata italiana

G ((squillo del telefono))	apertura del canale
F pronto?	
G eh fabio?	identificazione
F sì.	
G sono gino	
F ciao gino-	saluti
G come va?	interessamenti
F bene bene.	
G .hh senti eh volevo sapere quando: te::l devo mandare quella pagina:: hhh .hh famosa?	entrata in merito

¹ In realtà questa caratteristica della conversazione telefonica sta attraversando proprio in questi anni notevoli cambiamenti, in virtù del fatto che dispositivi di identificazione di chiamata e i display dei telefoni cellulari rendono possibile la visualizzazione del numero che chiama. Si tornerà più sotto alle implicazioni di questi mutamenti.

Fig. 1 – segue

F quando vu^oi naturalmente.	entrata in merito
------------------------------	--------------------------

- 1) *apertura del canale* o *chiamata/risposta* ('summons/answer sequence', Schegloff 1968): vuol dire che C manda un segnale a R (squillo), al fine di cominciare un'interazione; R, sollevando la cornetta e pronunciando un segnale di contatto convenzionale (qui *Pronto*), risponde, mostrando disponibilità all'interazione²;
- 2) *identificazione (autoidentificazione/eteroidentificazione)* ('identification sequence', Schegloff 1979; per l'area linguistica tedesca, Berens 1981 perviene a risultati analoghi a quelli di Schegloff): il chiamante controlla se sta parlando effettivamente con la persona desiderata, *eh fabio (eteroidentificazione)*; ricevuta un'assicurazione in tal senso (*si*), passa poi all'*autoidentificazione (sono gino)*;
- 3) *saluti* ('greeting sequence', cfr. Schegloff 1979): in quest'esempio è presente solo il turno di R (*ciao gino*);
- 4) *interessamenti* ('Howareyou', 'initial inquiries', Sacks 1975; Jefferson 1980): i partecipanti si scambiano formule più o meno convenzionali su 'come vanno le cose'; qui R chiede *come va?* e riceve come risposta *bene bene*; questa fase faticosa del rituale di apertura vuole dimostrare che gli interlocutori si interessano dell'altrui condizione; tipica degli interessamenti è la *sequenza scambio* ('exchange sequence' Schegloff 1986: 130), il che significa che solo dopo che la prima domanda su 'come vanno le cose' è stata elaborata e chiusa può iniziare una domanda reciproca da parte di chi ha ricevuto la prima. Sacks (1975) ha dimostrato in modo convincente che gli interessamenti possono fungere da *sostituti dei saluti* ('greetings substitutes'); in questo caso vanno considerati alla stregua di saluti, di modo che, nel caso in cui non si abbia risposta, non si ha l'effetto della 'risposta mancata'; nell'esempio citato è interessante notare che la fase degli interessamenti è iniziata da C, cioè dal partecipante che non ha propriamente salutato;
- 5) *entrata in merito* ('first topic'): segna il passaggio ad un primo nucleo tematico, che in questo caso costituisce anche il motivo effettivo della telefonata.

Schegloff (1986: 130) sottolinea il carattere di routine della fase di apertura, composta per lo più da sequenze di due o tre turni, che costituiscono

² Schegloff (1968: 1090) sottolinea che nell'interazione telefonica il mero sollevamento della cornetta da parte di R serve sì a stabilire la presenza di una persona all'altro capo del filo, senza però provare la sua disponibilità all'interazione; si vedrà di seguito che tale interpretazione invero è specifica di una determinata cultura e non può valere come universale delle conversazioni telefoniche.

dunque o coppie adiacenti (p.es. squillo e il primo turno = *summons/answer sequence*, o la coppia di saluti), oppure coppie adiacenti + un terzo turno a concludere la sequenza, in genere di ratificazione (tipo *come stai? - non c'è male - bene*). Sulla base di conversazioni telefoniche in lingua tedesca, Werlen (1984) ha dimostrato che le coppie adiacenti presenti nelle aperture, ma anche nelle chiusure delle conversazioni telefoniche si possono adeguatamente interpretare come rituali, intendendo con 'rituali' degli «atti espressivi formalizzati» (Werlen 1984: 81).

Da un punto di vista funzionale, l'apertura di una telefonata deve svolgere tre operazioni (Schegloff 1986: 113):

- a) stabilire un contatto;
- b) (ri)stabilire una relazione;
- c) andare verso un primo nucleo tematico.

Per svolgere la fase (1) sono necessarie almeno due sequenze (chiamata-risposta); per la fase (2) sono invece previste a livello strutturale tre sequenze, a) identificazione, b) saluti e c) interessamenti; la fase (3) inizia in effetti dopo che la fase di apertura vera e propria si è conclusa.

In effetti, virtualmente ad ogni punto, nel corso di un'apertura, ognuno dei due partecipanti alla conversazione può interromperne il regolare sviluppo sequenziale (cfr. Schegloff 1986: 144) e introdurre un primo elemento tematico, un focus di conversazione topicalizzato. Le aperture di routine non sono dunque da considerare banali ripetizioni di formule vuote, ma il risultato ottenuto dal lavoro conversazionale di entrambi i partecipanti, che turno dopo turno scelgono in una rosa di molteplici possibilità esistenti gli enunciati che possano adeguatamente corrispondere a quanto proferito nel turno precedente dall'interlocutore, al fine di collaborare alla buona riuscita della comunicazione.

1.3. Peculiarità della conversazione telefonica: la fase di chiusura

Le aperture di telefonate sono state analizzate proprio perché nella fase iniziale le conversazioni sembrano condividere un medesimo schema soggiacente, per poi divergere nella miriade di temi possibili. Per la chiusura accade invece l'inverso, vale a dire che si può notare come dalla miriade di temi possibili le conversazioni si incanalino poi in una medesima struttura di chiusura (Schegloff/Sacks 1973: 291 n. 3), caratterizzata anch'essa da un ordine serrato delle enunciazioni; per raggiungere questo viene utilizzato lo stesso tipo di organizzazione che caratterizza la fase di apertura, cioè la struttura per coppie adiacenti (Schegloff/Sacks 1973: 297).

Il passaggio dalla fase tematica alla chiusura è contrassegnato da particolari marcature (Schegloff/Sacks 1973: 299), del tipo di – per l’inglese – *O.K.*, *see you* (‘ci si vede’), *thank you* (‘grazie’), *well* (‘bene’). Siccome la sola presenza di questi elementi non è condizione sufficiente per garantire il passaggio alla fine della conversazione, Schegloff e Sacks (1973: 303 sg.) preferiscono parlare di *possibili pre-chiusure* (‘possible pre-closings’); solo se l’interlocutore raccoglie la possibile pre-chiusura come tale, ratificandola con la conclusione della coppia adiacente, senza introdurre un nuovo nucleo tematico, si può passare finalmente passare alla chiusura vera e propria.

L’articolazione della fase di chiusura si può esemplificare sulla base dell’esempio seguente, seguendo la strutturazione proposta da Rainer Rath (1995, che integra l’analisi di Schegloff/Sacks (1973), con osservazioni proprie.

Fig. 2: *La chiusura di una telefonata italiana*

1 R =vado in consiglio comunale a sentire: la [papparde[lla	
2 C [bello [hm	pre-chiusura 1
3 R però insomma: (.) pomeriggio così	ratificazione 1
4 C perfetto (--) .hh va bene (.) niente=chIU[do ale (.)	pre-chiusura 2
5 R [eli	ratificazione 2
6 C =<<p> se no qua:: <<ridendo> mi> (ride)<<ridendo> [mi licenziano> [per le telefonate	
7 R [sì [non ti preoccupare per il Nonno eli (--) a quest’[ora] è l’ora CRItica=sa[i [.hh] [mh	ratificazione 2a sintesi
8 C forse[=s: <<f> ma non lo so> (.)=	coda 1
9 R [sai	
10 C=IO lo chiamo sempre=a quest’Ora più o meno (.) dopo:: sì () di volta in volta	coda 1a
11 R<ff> tanto poi la Mamma> forse va su lei ha detto> FORse (.) quindi (--) speriamo	coda 2
12 C.hh (.) va bene	pre-chiusura 3
13 R=va bene eli?	ratificazione 3
14 C niente	ratificazione 3a
15 Ra presto	congedo 1
16 Cci sentiamo	replica 1
17 R<<ridendo> ciao>	congedo 2
18 Cciao [ale	replica 2
19 R [ciao	replica 2a

- 1) *pre-chiusura/ratificazione* ('Gesprächsbeendigungsangebot/Ratifizierung'): uno dei due parlanti, tramite determinati marcatori (per l'italiano esempi possono essere *via, allora, bene, insomma, niente*) segnala che la conversazione potrebbe avviarsi alla conclusione; affinché ciò avvenga, bisogna che l'interlocutore ratifichi la proposta, utilizzando egli stesso un marcatore analogo. In questo caso si notano tre sequenze di pre-chiusura/ratificazione; nelle prime due le due partecipanti convengono di collaborare a chiudere la telefonata, però R propone poi una sintesi della chiamata su cui si inserisce una 'coda', mentre la terza, *va bene // =va bene, eli? // niente* costituisce una vera e propria pre-chiusura (Schegloff/Sacks 1973: 306);
- 2) *sintesi/ratificazione* ('Resümee/Ratifizierung'): una delle due parti riassume gli eventuali accordi presi nel corso della parte tematica della telefonata, spesso relativi a futuri appuntamenti, luogo e ora degli stessi, inviti, etc., oppure, come in questo caso, al richiamo dell'occasione della telefonata (cfr. Schegloff/Sacks 1973: 317), qui la preoccupazione sullo stato di salute del nonno dopo la recente morte della moglie. A questo punto è frequente l'inserimento di una 'coda', perché l'interlocutore può voler intervenire sulla sintesi per correggerla; a sua volta la correzione necessita poi della ratificazione (Rath 1995: 12). Qui R riprende il tema principale della telefonata, invitando C a non preoccuparsi per lo stato del nonno; sulla sintesi proposta da R si inserisce come prima 'coda' un primo aggiustamento di C (*mh forse=s: <<f> ma non lo so*); la coda diventa un vero e proprio tema, ripreso da C (cosa 1a) e R (coda 2). Una nuova pre-chiusura (*va bene*) segna la fine di questo tema, ratificata quindi dall'interlocutrice (*=va bene eli?*) e infine anche da un terzo turno (*niente*);
- 3) *ringraziamenti/replica* ('Dank/Gegendank'); in quest'esempio tale fase non compare;
- 4) *saluti (a altre persone)/replica* ('Grüße/Gegengrüße'); in quest'esempio non compare nemmeno questa fase;
- 5) *congedo/replica* ('Verabschiedung/Gegenverabschiedung'), qui R inizia la fase del congedo con *a presto*, cui l'interlocutrice replica *ci sentiamo*; R riattacca, iniziando lo scambio finale costituito da una coppia adiacente di saluti (*ciao ale // ciao*) + un terzo turno a chiudere la sequenza (*ciao*) (cfr. Schegloff (1986: 130).

Sia la coppia adiacente dei saluti a altre persone che quella dei ringraziamenti, pur essendo attestate con una discreta frequenza, sono facoltative (Rath 1995: 12); inoltre, il loro ordine sequenziale non è fisso, perché le coppie possono scambiarsi di posto (Rath 1995: 12), mentre la sequenza di ringraziamenti può anche precedere anche la sintesi (Brons-Albert 1984: 6). Altri studi hanno dimostrato che sebbene la chiusura delle telefonate dimostri

una struttura soggiacente analoga all'apertura, presenta tuttavia un maggior numero di varianti e variabili (Button 1990).

In realtà, fino a quando uno dei due interlocutori non abbassa la cornetta, sanzionando così la fine dell'interazione (Bjelic 1987: 208) è sempre virtualmente possibile allacciare un nuovo tema, anche dopo che la prechiusura è stata ratificata (Schegloff/Sacks 1973); in questo caso, dove ovviamente si rende necessario per i due partecipanti negoziare l'introduzione del nuovo tema, che spesso ha la sua origine dallo sviluppo di un argomento già almeno toccato nella parte tematica (Schegloff/Sacks 1973: 319, «most closing components have their roots in the body of the conversation»), si perviene a quello che Rainer Rath (1995: 25 sg., 32) chiama «formazione di code» (*Schleifenbildung*).

2. I generi delle telefonate

2.1. Vicinanza e distanza

Le differenze tra conversazione faccia a faccia e telefonata risiedono, come già detto sopra, nell'annullamento dell'unità di luogo per i due interlocutori, il che può comportare a livello linguistico variazioni nella deissi spaziale (Rath 1995: 9, n.1), visto che il *qui* di R non coincide con il *qui* di C e nella specificità del canale, ristretto a quello acustico. Anche questo fattore può avere dei riflessi linguistici, che consistono essenzialmente in un più frequente uso di segnali di contatto (formule di conferma e di rassicurazione della presenza nel canale), che da una parte sostituiscono segnali di linguaggio corporeo e di mimica facciale percepiti visivamente nella comunicazione faccia a faccia e dall'altra servono a sincerarsi del buon funzionamento del canale (Rath 1995: 10).

Nelle conversazioni faccia a faccia esistono diverse tipologie e lo stesso non può non accadere per le telefonate, tuttavia a tutt'oggi manca una classificazione sistematica delle conversazioni al telefono. Rath (1995: 17 sgg.), opera una suddivisione utilizzando la scala vicinanza-distanza (cfr. Koch/Oesterreicher 1985) relativamente al rapporto tra gli interlocutori; su questa base si possono riconoscere due gruppi:

- a) *conversazioni di servizio* ('Dienstleistungsgespräche'): i due interlocutori non si conoscono, C chiama R, in quanto R rappresenta un'istituzione, un ente, un'azienda, un negozio da cui C desidera avere informazioni riguardo ad un servizio fornito;
- b) *conversazioni fatiche* ('phatische Gespräche'): i due interlocutori si conoscono, sono amici, conoscenti o parenti; nella conversazione un fine fon-

damentale è quello del rafforzamento e della stabilizzazione di una relazione sociale.

Il gruppo b) si può a sua volta suddividere in due gruppi:

- (b1) *conversazioni puramente fatiche* ('rein phatische Gespräche): l'unico scopo è quello di rafforzare la relazione sociale;
- (b2) *conversazioni fatiche con scopo addizionale* ('phatisch geprägte Gespräche mit zusätzlichem Zweck'): telefonate tra intimi o conoscenti che sono state effettuate in primo luogo per risolvere una questione, e che dunque hanno, al di là del mantenersi in contatto, uno scopo pratico.

Anche a causa della non omogeneità delle relazioni comprese in b), la distinzione tra (b1) e (b2) non è così netta come quella tra a) e b).

La distinzione tra a) e b) comporta delle differenze che si riflettono invece nell'organizzazione delle telefonate stesse: p.es., se le telefonate di servizio sono unicamente rivolte al raggiungimento di un fine che sin dalle prime battute deve risultare chiaro ad entrambi i parlanti, da questo deriva che da entrambe le parti si cerca di ottimizzare al massimo il tempo a disposizione. A questo fattore a sua volta si può ascrivere il fatto che le telefonate di servizio abbiano particolarità specifiche, da ricondurre in gran parte proprio al fattore tempo, che fa sì che in esse ad esempio gli interessamenti siano considerati totalmente fuori luogo e che le sequenze di saluti siano ridotte al minimo (Rath 1995: 31 sgg.).

Si notano spesso (Schegloff 2002a: 290) anche forme alternative di risposta allo squillo, perché una delle strategie riscontrate nelle telefonate di servizio per ottimizzare il tempo è quella di utilizzare come formula di risposta la presentazione dell'istituzione rappresentata, confermando le aspettative di C (che non si aspetta certo di essere riconosciuto da un R sconosciuto) e compattando in un unico turno apertura del canale e autoidentificazione. Nel contesto privato, invece, si utilizza più spesso una formula di apertura convenzionale (*Hallo, Pronto*) e si segnala la preferenza per essere riconosciuti dall'interlocutore sulla base del campione di voce (Schegloff 2002a: 290).

La chiusura delle telefonate di servizio è caratterizzata dallo stesso criterio di ottimizzazione presente nelle aperture, così che in genere non c'è bisogno di negoziare la fine; perché la conversazione termina quando si è raggiunto un accordo sul servizio per il quale si è chiamato (il servizio è stato erogato o si è stabilito un appuntamento affinché ciò possa avvenire) (Rath 1995: 31-2).

La distinzione tra (b1) e (b2) sembra riflettersi nella diversa organizzazione della fase di chiusura, in quanto nelle conversazioni puramente fatiche in genere manca completamente la sintesi, presente invece nelle telefonate fatiche con scopo addizionale. In questo caso la sintesi, che serve a sincerarsi di aver preso gli accordi giusti, viene di norma iniziata dal chiamante e si riferisce al motivo della chiamata, riassumendo i risultati della telefonata (Rath 1995: 32).

2.2. Le telefonate istituzionali e d'emergenza

L'analisi conversazionale, nei primi lavori di Harvey Sacks e Emanuel A. Schegloff, nasce non solo come analisi di telefonate, ma anche come analisi di interazioni in contesto istituzionale (chiamate alla polizia o al centro di assistenza psicologico); tali studi mirano inizialmente individuare, anche in queste chiamate inusuali, i meccanismi dell'interazione quotidiana. In una fase successiva, l'analisi della conversazione è tornata al parlato istituzionale, in contesti estremamente diversificati, come chiamate di emergenza (cfr. p.es. Zimmerman 1992b e Monzoni/Zorzi in questo volume), al Pronto intervento (*Feuerwehr*) (Bergmann 1993), incontri medici, tribunali, comunicazione all'interno dell'università (cfr. Ciliberti/Anderson 1999) e della scuola. In questi studi più recenti l'accento è invece sulle peculiarità dell'interazione istituzionale, vista come orientata, almeno da parte di uno dei partecipanti, a uno o più obiettivi convenzionalmente attribuiti a tale istituzione (cfr. Drew/Heritage 1992); di conseguenza, all'interazione all'interno di una particolare istituzione sono in genere associate determinate inferenze. Da ciò deriva che il repertorio di meccanismi conversazionali utilizzato risulti ridotto rispetto alla conversazione ordinaria (Atkinson 1982).

Uno degli studi che mette a fuoco come i meccanismi della conversazione ordinaria siano adattati nelle telefonate d'emergenza è Wakin/Zimmerman (1999); in particolare, nella fase di apertura i partecipanti convergono sull'obiettivo istituzionale, manifestando entrambi l'orientamento all'attività 'telefonata d'emergenza'. Su questa base sviluppano entrambi strategie ottimali per risolvere la chiamata, da cui può derivare un'organizzazione sequenziale diversa rispetto alle telefonate 'normali', con forme di riduzione/assenza (p.es. delle sequenze di autoidentificazione del chiamante, dei saluti e degli interessamenti) o riposizionamento di elementi.

Bergmann (1993), nella sua analisi di telefonate al Pronto intervento (*Feuerwehr*) in area tedesca, nota che nella prospettiva dell'adeguatezza dell'informazione una telefonata al Pronto intervento potrebbe consistere solo di due componenti, ad identificare a) tipo di emergenza, e b) luogo in cui si è verificata. Nonostante ciò, lo studio dimostra che le telefonate che iniziano senza la canonica sequenza dell'autoidentificazione del chiamante, tipica dell'apertura delle telefonate in tedesco, suscitano immediatamente scetticismo da parte dell'operatore (Bergmann 1993: 304), che attraverso domande specifiche cerca di appurare se la telefonata sia autentica o meno³. Bergmann

³ Questa è un'ulteriore dimostrazione del particolare valore che va ascritto all'autoidentificazione del chiamante in tedesco, in quanto va oltre la specificità della presentazione personale, ma serve ad accordare i partecipanti sull'autenticità dell'emergenza.

cita altri elementi che possono valere come ‘prove di autenticità’⁴, come p.es. il saluto da parte del chiamante, l’immediata comunicazione dell’indirizzo preciso, la strutturazione sequenziale della fase di apertura e di chiusura, notando anche che tali elementi si possono trovare in innumerevoli altre chiamate non d’emergenza, tuttavia solo nell’ambito delle telefonate di emergenza rivestono, sia pur implicitamente, il ruolo di ‘prova della verità’ sottesa continuamente a questo tipo di telefonata e all’interazione che vi si svolge.

2.3. *Le telefonate dell’ascoltatore (e del telespettatore)*

La telefonata dell’ascoltatore a programmi radiofonici (o dello spettatore in quelli televisivi) si distingue da una chiamata ‘ordinaria’ in primo luogo perché qui la comunicazione, invece di essere diadica come nella stragrande maggioranza delle telefonate, è triadica o tetradica, in quanto oltre a chiamante e conduttore, coinvolge anche altri ospiti presenti in studio o collegati a loro volta per telefono (esperti, giornalisti, etc.), e soprattutto il pubblico a casa (Sobrero 1994: 156). Inoltre, la telefonata prima arriva al centralino e solo in seguito viene passata al conduttore: come ogni telefonata passata, ha dunque in realtà due aperture, di cui però solo una, quella con il conduttore, viene trasmessa in onda (Bercelli/Pallotti 2002). Alla parte ‘pubblica’ della telefonata manca dunque lo squillo, così che la funzione di apertura del canale è svolta dal primo turno del conduttore, in cui un segnale convenzionale come *Pronto* o un saluto svolge il doppio compito di segnalare all’interlocutore che adesso è in linea col conduttore e al pubblico che l’interazione adesso non è più con tutto l’uditorio, ma concentrata sul chiamante (Ten Have 1999).

Bercelli/Pallotti (2002), che concentrano la loro analisi sulla fase di apertura, notano che nelle trasmissioni d’opinione identificazione del chiamante (il conduttore di norma non si presenta) e saluti sono sbrigati rapidamente, spesso compressi in un unico turno, per passare poi subito all’entrata in merito. Sottolineano invece come in programmi di intrattenimento rivolti essenzialmente al pubblico giovanile vengano sfruttate di più le possibilità della fase di apertura, dilatando alcune sequenze fino a creare l’impressione di un incontro personale (Bercelli/Pallotti 2002).

⁴ Ovvio che si possono verificare casi in cui l’assenza di autoidentificazione e di saluto da parte del chiamante, difficoltà di formulazione e poca precisione nell’indirizzo siano invece da ricondurre a uno stato di panico; in questo caso, l’operatore è nella difficile posizione di scegliere se prendere per buona una chiamata ‘disturbata’ o insistere sulle domande per appurare l’autenticità della chiamata, ritardando dunque l’invio dei soccorsi (Bergmann 1993: 305); cfr. Whalen/Zimmermann/Whalen (1988) per l’analisi di un caso del genere, dove l’insistenza dell’operatore per la chiarezza delle informazioni può portare ad un epilogo tragico.

Un'analisi dettagliata della strutturazione sequenziale delle chiamate dell'ascoltatore è nel cd multimediale Bercelli/Mizzau/Pallotti (2000), in cui viene rilevato che nelle telefonate alla radio o alla televisione si può delineare un'ulteriore sequenza, quella dei *complimenti*, del chiamante alla trasmissione o alla persona del conduttore/conduttrice. Nei programmi più 'seri' e d'opinione tale fase costituisce una parentesi marginale, perché il conduttore replica in genere con ringraziamenti minimi e invita il chiamante ad entrare in merito oppure contiene i complimenti, anche interrompendoli, e cambia tema. nei programmi più 'fatici' i complimenti costituiscono invece una parte sostanziale della telefonata e sono funzionali a mettere in scena alcuni dei tratti del chiamante, per farlo poi emergere 'personaggio'.

3. Le conversazioni al telefono e le analisi inter- e transculturali

I lavori di Schegloff sulle aperture delle telefonate (in particolare Schegloff 1968, 1979 e 1986) e sulle chiusure (in particolare Schegloff/Sacks 1973) hanno delineato un modello che è diventato poi 'canonico' per come si apre e chiude una telefonata, così che è servito come base per svolgere studi trans- e interculturali, dove l'interazione al telefono viene a configurarsi come una sorta di test di Rorschach di una determinata cultura (cfr. Schegloff 2002a: 292).

Gli studi transculturali mettono a confronto le fasi in cui si articola una telefonata in una determinata lingua e cultura con le sequenze in un'altra lingua e cultura – spesso con le sequenze identificate da Schegloff, anche con l'intento di vedere se queste abbiano o meno validità universale.

Il primo studio transculturale è quello di Godard (1977), che mette a confronto le telefonate americane con quelle francesi; secondo la studiosa, una grande differenza consiste nel fatto che l'apertura americana dimostra che il ricevente, nel momento in cui risponde alla chiamata, è di norma disponibile all'interazione, mentre in Francia la telefonata viene considerata un'intrusione nella sfera privata, ragion per cui il chiamante apre in genere l'interazione scusandosi, a meno che non si tratti di una telefonata tra intimi.

Questo studio e le reazioni che ne sono derivate da parte di Schegloff (p.es. Schegloff 1986: 147; Schegloff 2002b) è esemplare per mettere a fuoco la diversa prospettiva con cui guardano alle telefonate l'analisi conversazionale e l'analisi linguistica transculturale e antropologica. Infatti, mentre per quest'ultima linea di ricerca è essenziale dare rilievo a ciò che cambia passando da una lingua a un'altra, per l'analisi della conversazione quello che interessa è esaminare quanto accade a livello dell'organizzazione dell'interazione, dunque ad un livello di astrazione più alto, che può sussumere sotto un unico criterio organizzazionale quelle che da vicino appaiono come due articolazioni diverse. Schegloff (1986: 147) sottolinea infatti che nella sua

prospettiva, nel caso si notino delle differenze da una cultura ad un'altra, è importante esaminare se nell'organizzazione delle telefonate ci sia qualche altro fattore in grado di motivare quelle differenze o se una descrizione più generale non possa permettere di vedere le diverse pratiche come alternative, così da vedere le differenze come espressione di uno stesso criterio organizzazionale soggiacente. P.es., le stesse considerazioni (in questo caso una relazione tra persone che si conoscono bene) che fanno sì che in una sequenza di apertura statunitense possano mancare le sequenze di interessamento si possono anche richiamare per l'assenza delle scuse per intrusione in francese (cfr. Schegloff 1986: 147).

In filigrana agli studi di Schegloff, Theodossia-Sousia Pavlidou mette a confronto l'organizzazione delle sequenze nelle telefonate tedesche e greche, concentrandosi inizialmente sulle aperture (Pavlidou 1994), quindi sulle chiusure (Pavlidou 1997 e 1998). Già nello studio sulle aperture, la studiosa mette in rilievo come in greco siano molto più diffuse e rilevanti per l'andamento della conversazione sequenze puramente fatiche; p.es., da un esame comparato dell'articolazione della fase degli interessamenti conclude che per i parlanti greci la sequenza del 'come va' corrisponde a un rafforzamento del legame interpersonale, mentre per i tedeschi non è altro che un breve 'cuscinetto' per evitare di passare immediatamente all'entrata in merito, cosa che risulterebbe in contrasto con le norme di cortesia.

Come nota Hao Sun (2002: 89) nella sua rassegna sugli studi di comunicazione transculturale applicata alla conversazione al telefono, un'area su cui si sono concentrati molti studi è quella dedicata alla primissima sequenza della fase di apertura, quella *chiamata/risposta*. Se negli Stati Uniti la forma che prende la risposta allo squillo in una casa privata è *Hallo*, Houtkoop-Steenstra (1991) per il nederlandese e Halmari (1993) per il finlandese notano che in queste culture il primo turno del ricevente è costituito dall'autoidentificazione tramite cognome. Lindström perviene a risultati analoghi relativamente allo svedese, dove il primo turno del ricevente è di norma costituito dall'autoidentificazione tramite cognome o anche tramite numero di telefono. Analizzando telefonate in tedesco, anche Berens (1980), confermando i risultati di Bethge (1974), rileva come nella maggior parte delle telefonate il primo turno del ricevente, la risposta alla chiamata, in tedesco contenga l'autoidentificazione (cfr. anche in questo volume Marui/Schwitalla, Thüne e Varcasia per altri dettagli su questa prima fase in tedesco).

Una medesima varietà di approcci si nota per la fase di identificazione del chiamante: secondo Schegloff (1979), nelle telefonate tra conoscenti, negli Stati Uniti si preferisce l'eteroidentificazione da parte del ricevente sulla base del campione di voce; nelle telefonate di servizio e anche nelle telefonate di emergenza, l'identificazione del chiamante può essere tranquillamente omessa, senza causare disturbo all'interazione, anzi, spesso viene in effetti omessa. Houtkoop-Steenstra (1991) e Halmari (1993) sottolineano invece, ri-

spettivamente per il nederlandese e il finlandese, come la mancata autoidentificazione del chiamante sia possibile solo tra intimi e sia altrimenti considerata una grave violazione in termini di cortesia; l'autoidentificazione del chiamante ricopre un ruolo analogo per la costruzione dell'interazione in tedesco, come emerge dallo studio di Bergmann (1993) sulle telefonate di emergenza e di Eva-Maria Thüne (in questo volume) sulle telefonate di servizio.

L'esatto contrario sembra essere vero per le telefonate in cinese, in particolare in quelle tra donne (Sun 2002), dove l'identificazione della chiamante viene costruita come un processo interattivo di identificazione collaborativa (*collaborative identification* o *invited guessing*) che adempie funzioni sociali oltre che una funzione di strutturazione della conversazione; quello che accade è che la chiamante, dopo aver confermato l'identità della ricevente, la invita a indovinare la sua identità. In realtà, la particolarità del cinese sta nella lunghezza che tale sequenza può assumere, nonché nella frequenza con cui si rilevano routine e commenti espliciti relativi proprio a questo fatto (tipo 'indovina chi è?' 'sei brava a riconoscere dalla voce' o 'allora mi hai riconosciuta dalla voce', cfr. Sun 2002: 96-97).

Nel presente volume, analizzano in prospettiva transculturale le conversazioni telefoniche i contributi di Anna Colamussi e Gabriele Pallotti (spagnolo e italiano nelle telefonate di servizio), Ichiro Marui e Johannes Schwitalla (confronto tedesco-giapponese in telefonate fatiche e di servizio), Chiara Monzoni e Daniela Zorzi (inglese e italiano in telefonate d'emergenza) e Cecilia Varcasia (tedesco e italiano in telefonate di servizio), mentre lo studio di Fabrizio Bercelli si concentra sull'articolazione delle telefonate di servizio in italiano, notando analogie e differenze rispetto a quanto proposto per l'anglo-americano.

Solo di recente l'analisi della conversazione ha cominciato a svolgere studi interculturali, cioè ad esaminare l'interazione tra nativi e non nativi di una determinata lingua e cultura (cfr. Schegloff 2000 per una sintesi delle problematiche coinvolte). Uno studio interculturale sulle telefonate è quello di Carmen Taleghani-Nikazm (2002), che sulla base di analisi transculturali sulle aperture di telefonate in persiano e in tedesco, dove riprende anche note di Pavlidou (1994) sulla funzione degli *interessamenti*, esamina poi l'interazione al telefono, in lingua tedesca, tra parlanti tedeschi e quelli con il persiano come lingua materna. Particolarmente delicata appare appunto la fase degli interessamenti, perché i parlanti di cultura persiana tendono a utilizzare anche in tedesco le modalità consuete nella lingua materna, dove la fase degli interessamenti è lunga e prevede, come rituale, che il chiamante faccia domande sullo stato di salute non solo del ricevente, ma anche dell'intera famiglia. Tale richiesta provoca di norma stupore e anche imbarazzo da parte del ricevente tedesco, abituato ad una tipologia di interessamenti diversa, molto più breve e *ad personam*, così che di norma risponde causando un altro

problema conversazionale, perché tratta la domanda non come una particolare articolazione della fase degli interessamenti, ma come un tema di conversazione vero e proprio.

Ad un'analisi interculturale sull'interazione al telefono in tedesco tra parlanti tedeschi e parlanti italiani che hanno appreso il tedesco come lingua straniera è dedicato il contributo di Eva-Maria Thüne in questo volume.

Una questione fondamentale che si pone sia per gli studi trans- che per quelli interculturali è la posizione da prendere rispetto ai modelli 'canonici' individuati nelle ricerche basate sull'interazione al telefono negli Stati Uniti (essenzialmente gli studi di Schegloff 1968, 1979 e 1986 e di Schegloff/Sacks 1973), in particolare se questi abbiano il valore di universali, entro cui far comunque rientrare i risultati dell'analisi del comportamento al telefono in altre lingue (cfr. Hopper 1992) o se invece passando ad altre lingue e culture non siano più adeguati altri modelli. Una delle questioni da approfondire è p.es. se abbia davvero validità universale la regola secondo cui è il chiamante a parlare per primo, rispondendo alla chiamata costituita dallo squillo (cfr. Schegloff 1968: 70 «A first rule of telephone conversation, which might be called a 'distribution rule for first utterances', is *the answerer speak first*»). Schegloff (1968: 1090) sottolinea che nell'interazione telefonica il mero sollevamento della cornetta da parte di R serve sì a stabilire la presenza di una persona all'altro capo del filo, senza però provare la sua disponibilità all'interazione. Nel contributo di Ichiro Marui e Johannes Schwitalla (in questo volume) emerge però in modo chiaro che in Giappone esistono numerosi casi dove il ricevente R sollevi la cornetta e non dica nulla; a parlare per primo è allora il chiamante, in genere con la formula *mosimosi* 'pronto'; accade con una certa frequenza anche che i due partecipanti inizino a parlare contemporaneamente, in genere con una formula di apertura del canale.

Un'ulteriore questione è esaminare se negli studi transculturali non sia più opportuno accentuare il modello funzionale dell'apertura delle telefonate (cfr. Ten Have 1999), vale a dire a) presa di contatto, b) (ri)stabilire una relazione, c) andare verso il primo tema, ed inserirvi poi le sequenze strutturali tipiche di una determinata comunità linguistica e culturale.

4. Prospettive

Per quanto riguarda l'analisi dell'interazione al telefono in prospettiva linguistica e di analisi della conversazione (che è quella considerata nel presente volume e anche in questa *Introduzione*, dove non ho preso in esame l'ampia letteratura di impronta prettamente sociologica che analizza l'impatto e l'utilizzo del medium telefonico, senza fare un'analisi linguistica), numerosi sono ormai gli studi con taglio transculturale, come testimonia anche la recente miscellanea di Luke/Pavlidou (2002).

Auspicabile sarebbe una maggiore differenziazione delle tipologie: tra ‘telefonate di servizio’ e ‘telefonate tra intimi’ esiste in realtà tutta una zona grigia, p.es. di comunicazione tra persone che da anni lavorano in ditte diverse (p.es. segretarie del settore vendite) e che si scambiano frequentemente comunicazioni di servizio per telefono: ovvio che in questo caso, se anche le due partecipanti all’interazione non si sono mai viste e comunicano soltanto per lavoro, la loro comunicazione sarà diversa dalla comunicazione di servizio considerata ‘standard’, dove un privato telefona una volta ad un’azienda per ottenere un servizio o un’informazione, situazione in cui il chiamante non si aspetta certo di essere riconosciuto.

Il proliferare dei *call-center* e dei centri di assistenza telefonica (*helpline* o *help-desk* telefonico) fanno pensare che questo tipo di interazione meriterebbe una serie di studi adeguati; un primo esempio è Baker/Emmison/Firth (2001), che esamina le regolarità riscontrate nelle fasi di apertura delle chiamate ad un centro di assistenza di una ditta di software. Potter/Hepburn (*in stampa*) analizzano invece le chiamate ad un centro di assistenza di tipo sociale del Regno Unito, nella fattispecie dedicato a riportare eventuali casi di abusi su minori (un centro a copertura nazionale organizzato dalla NSPCC, *National Society for the Prevention of Cruelty to Children*). Lo studio mette a fuoco la particolarità del primo turno del chiamante, che nella maggior parte dei casi si costruisce come *concerned about x* (‘preoccupato per x’). I due studiosi esaminano dunque le implicazioni di questo formato di apertura, proiettando poi ulteriori implicazioni per la relazione tra psicologia, interazioni e istituzioni.

Tra le caratteristiche che contraddistinguono la conversazione al telefono avevamo visto il suo carattere essenzialmente diadico (con l’eccezione delle telefonate ‘pubbliche’ a radio o televisione); quest’ultimo punto è in realtà un aspetto *usuale* delle conversazioni telefoniche (cfr. Bercelli/Pallotti 2002: 177), visto che questa non è una prerogativa esclusiva delle telefonate, che dunque si potrebbero al limite far rientrare nella più ampia e eterogenea classe delle conversazioni a due, né è a rigori sostenibile che la conversazione telefonica escluda conversazioni con più interlocutori. Negli ultimi anni sono stati infatti commercializzati diversi apparecchi che permettono la conversazione ‘multipla’, come p.es. il *viva voce*, e anche le compagnie telefoniche, con particolari tipi di contratto, permettono la conversazione tra più interlocutori (tipo ‘conversazione a tre’ di telecomitalia). Mancano a tutt’oggi però analisi specifiche che mettano a fuoco la portata di tali innovazioni e se abbiano essenzialmente modificato le caratteristiche della comunicazione al telefono.

Un tipo di comunicazione al telefono che negli ultimi anni è andata crescendo in modo esponenziale è quella al telefono cellulare; in questo tipo di comunicazione viene ribadito il carattere diadico della comunicazione telefonica, che fa sì anzi che talune persone, quando ricevono una telefonata in un

luogo pubblico, possano comportarsi come se fossero sole al telefono con l'interlocutore, cosa che p.es. nel caso di aspre liti o anche di dialoghi tra innamorati può causare un certo imbarazzo tra le persone circostanti. Questo può accadere perché chi parla al telefono cellulare, come nota Schegloff (2002a: 286) può essere contemporaneamente in due posti diversi, dove uno è il posto pubblico e magari affollato, ma l'altro è 'al telefono', considerato come spazio privato.

Gli studi di taglio linguistico e di analisi della conversazione dedicati specificatamente all'interazione al telefono cellulare non sono molti; è stato tuttavia da più parti sottolineato come il primo turno del ricevente contenga pressoché sempre la precisazione del luogo in cui si trova in quel momento, tipo *sono in treno* oppure *sto andando in ufficio*, etc. (cfr. p.es. Laurier 2001). Ci sono altre caratteristiche che distinguono la comunicazione al telefono cellulare da quella al telefono fisso e che rendono necessario ripensare all'organizzazione delle sequenze in questo medium: innanzi tutto il telefono cellulare è *personale*, quindi chi chiama sa in anticipo che se qualcuno risponde, quella sarà la persona desiderata; a questa maggiore sicurezza informativa da parte del chiamante corrisponde però un dato che fa sì che l'asimmetria tra chiamante e ricevente (Schegloff 2002a: 290) proprio riguardo alle informazioni a disposizione dei partecipanti sull'interlocutore diminuisca, perché il display presente su tutti i telefoni cellulari indica il numero o anche il nome del chiamante. Di conseguenza, sempre che il chiamante faccia parte della cerchia di conoscenti con cui il ricevente mantiene contatti telefonici, se la chiamata proviene da un telefono cellulare, quindi individuale, il ricevente può essere sicuro dell'identità della persona con cui si accinge a parlare, mentre nel caso provenga da un telefono fisso il chiamante potrà al limite ipotizzare di avere preso a che fare con una persona della ristretta rosa che normalmente utilizza quel telefono. Tutto questo provoca notevoli cambiamenti nella fase iniziale dell'interazione, p.es. le sequenze dedicate all'identificazione dei interlocutori diventano superflue (cfr. Bonomo/Lee 2001). Mancano a tutt'oggi studi che analizzino in dettaglio la portata di questi cambiamenti e soprattutto che mettano a fuoco le possibili ricadute sull'intera organizzazione sequenziale dell'interazione.

Schegloff (2002: 293 sg.) delinea possibili prospettive di analisi legate alla comparsa del display che anche per i telefoni fissi permette di vedere da quale numero provenga la chiamata (*Caller ID*); in primo luogo nota che non appena questi dispositivi sono apparsi sul mercato sono stati elaborati meccanismi atti a neutralizzarli (*Caller ID blocking*), dimostrando che spesso il chiamante è consapevole della sua posizione vantaggiosa rispetto al ricevente, e vuole anche mantenerla. Inoltre, affermare che un tale dispositivo possa fondamentalmente cambiare l'asimmetria esistente di norma tra chiamante e ricevente è forse esagerato. A parte che ovviamente il ricevente non può conoscere i motivi della chiamata, rimane comunque in sospeso la questione di

chi stia usando il telefono da cui parte la chiamata in quel momento; d'altra parte, al chiamante rimane oscuro quanto sappia il ricevente. Importante sarebbe vedere nei dati come queste aperture dove il ricevente ha un telefono con *Caller ID* si configurino, vale a dire se ci sia o meno una sequenza dedicata all'identificazione del chiamante, in caso positivo se sia diversa dalle sequenze dove il dispositivo non è presente, e quindi in che cosa si differenzi.

Un'area di studi che a tutt'oggi risulta non compiutamente sviluppata, soprattutto confronto alle potenzialità di analisi offerte è quella dell'esame della prosodia nell'interazione al telefono (confronta però la dettagliata analisi di Marui/Schwitalla in questo volume sulla prosodia nelle conversazioni al telefono in giapponese e in tedesco); proprio perché la conversazione al telefono svolge esclusivamente su dati percepiti attraverso il canale uditivo, la prosodia riveste invece un ruolo centrale, p.es. nell'articolazione delle emozioni e nella percezione che di queste ha l'interlocutore. Meritevole di analisi sarebbe inoltre un eventuale confronto con la prosodia nell'interazione faccia a faccia, facendone emergere eventuali differenze.

5. I dati audio e i sistemi di trascrizione

Come si è detto, la registrazione su supporto magnetico o digitale è parte essenziale dell'analisi della conversazione, perché tali registrazioni costituiscono i dati da sottoporre quindi all'analisi. Fin dai primi momenti della moderna analisi conversazionale fu subito chiaro che l'interazione linguistica non si poteva adeguatamente trascrivere con il normale sistema di scrittura, così che all'interno delle diverse linee di ricerca furono sviluppati diversi sistemi di trascrizione. A titolo esemplificativo Gumperz/Berenz (1993) per la linguistica interazionale, Sacks/Schegloff/Jefferson (1974) e Ochs/Schegloff/Thompson (1996) per il sistema sviluppato da Gail Jefferson nell'ambito dell'analisi conversazionale, Ehlich/Rehbein (1976) per il sistema HIAT, *Halbinterpretative ArbeitsTranskriptionen* 'trascrizioni di lavoro semi-interpretative', focalizzato in particolare ad annotare intonazione e interazione non verbale, Kallmeyer (1996) per quello elaborato dall'Institut für Deutsche Sprache per la IDS-DIDA *DiskursDATenbank* ('banca dati del parlato'), infine Edwards/Lampert (1993) e Redder (2001) offrono una rassegna sui vari sistemi, mettendo in luce le difficoltà dell'operazione di trascrizione, illustrando i vari sistemi e collegandoli agli obiettivi in parte diversi che si prefiggono. La panoramica di Lenk (1999) contiene numerosi esempi di trascrizione secondo vari sistemi, soprattutto in inglese, ma anche in altre lingue; il repertorio *Deutsche Transkripte 1950 bis 1995* (Ehlich/Glas 2000) presenta numerose trascrizioni di parlato tedesco, dove vengono utilizzati diversi sistemi di trascrizione. Il contributo di Schneider (2002), oltre a passare in rassegna i sistemi di trascrizione più usati in area linguistica tedesca, pre-

senta criticamente il sistema EXMARaLDA, elaborato all'Università di Amburgo per la trascrizione di testi facendo uso di computer, prevedendo l'importazione di dati e la esportazione in diversi formati (cfr. anche Schmidt 2002).

Il sistema GAT (*GesprächsAnalytische Transkriptionen*, 'trascrizioni per l'analisi della conversazione', cfr. Selting et al. 1998) è stato elaborato da un team di linguisti con l'esplicito intento di uniformare diversi criteri, in effetti assai simili, perché nati nel medesimo ambito dell'analisi della conversazione; prevede una trascrizione base (*Basistranskript*) che può essere in seguito precisata ulteriormente con annotazioni più dettagliate, p.es. riguardo alla prosodia, arrivando ad una trascrizione fine (*Feintranskript*).

In effetti, si può dire che la prima fase dell'analisi sia costituita proprio dalla trascrizione del materiale audio, che se da una parte permette di avere un rapido accesso a un medium di norma più consueto per l'analisi scientifica, facilitando la comparazione dei dati, dall'altra rappresenta pur sempre una selezione della ricchezza dei dati audio, così che non può considerarsi un vero e proprio sostituto (Psathas/Anderson 1990). La trascrizione effettuata dallo studioso, essendo anche una scelta dei dettagli da inserire, costituisce in un certo senso una prima interpretazione⁵.

Nel presente volume è utilizzato il sistema di Gail Jefferson nelle trascrizioni presenti nei contributi di Fabrizio Bercelli, Anna Colamussi e Gabriele Pallotti, Chiara Monzoni e Daniela Zorzi e infine di Cecilia Varcasia, il GAT invece nelle trascrizioni degli studi di Ichiro Marui e Johannes Schwitalla, Bernd Sieberg e Eva-Maria Thüne (per le norme di trascrizione cfr. più sotto l'*Appendice*).

Una scelta di dati audio fonti delle trascrizioni presenti nel volume è presente all'indirizzo <http://lingue.unibo.it/linguaparлата/>.

Sono opportune alcune parole sul criterio seguito nelle traduzioni degli esempi che non fossero né in italiano né in inglese; per motivi di spazio, ma anche di leggibilità, non si è potuto optare per quella che forse è la soluzione ottimale, cioè glossa interlineare parola per parola seguita da una traduzione a senso (in questo caso a ogni riga di testo originario seguirebbero due righe di traduzione). Si è scelto invece di presentare prima l'intero testo originario (in tondo) cui segue poi il testo della traduzione (in corsivo); per facilitare l'attribuzione delle sequenze della traduzione con quelle del testo originale

⁵ Flader/von Trotta (1988) hanno dimostrato che le trascrizioni di interazioni verbali non possono essere descritte e spiegate adeguatamente senza un'interpretazione dei dati della comunicazione verbale; su questa base, muovono una critica agli analisti della conversazione, che in genere si accontenterebbero di inserire implicitamente note interpretative all'interno di descrizioni formali con pretesa di oggettività 'positivista'. Dieter Flader e Thilo von Trotta sollecitano invece il passaggio ad un'interpretazione in forma esplicita dei dati a disposizione.

sono stati numerati i turni di C e di R, numeri che poi, insieme alle corrispondenti sigle di C o R, compaiono anche nella traduzione⁶. Nella traduzione i singoli turni sono separati da una doppia barra //.

Per la traduzione in sé, si è cercato, per quanto possibile, di raggiungere un compromesso accettabile tra resa letterale e adeguatezza pragmatica della versione italiana (cfr. Schegloff 2002b sui problemi di ‘presentazione’ di dati in una lingua diversa da quella dei dati stessi); proprio affinché la versione italiana fosse conforme alle norme che regolano l’organizzazione di una telefonata in italiano sono state talvolta inserite parole (p.es. *Pronto* nel primo turno del ricevente, o il verbo *sono/è* nell’autoidentificazione del ricevente); le parole inserite per garantire una presentazione in italiano adeguata sono state inserite tra parentesi quadre [] (dunque [*Pronto*]). Altre volte, al contrario, può capitare che alcune parole presenti invece nella versione originale in una versione italiana adeguata andrebbero omesse (p.es. *am Apparat* ‘al telefono’ nelle telefonate tedesche); in questo caso la parola che andrebbe omessa è inserita tra parentesi graffe { } (dunque *storm=am=apparat [sono] Storm {al telefono}*).

6. Composizione del volume

Il primo gruppo di studi del presente volume contribuisce a mettere a fuoco la strutturazione di una particolare tipologia di telefonata, quella di servizio, con particolare accento sulla fase di apertura, in diversi contesti situazionali e culturali.

Fabrizio Bercelli, in *Le aperture delle telefonate di servizio italiane*, mette in luce alcune caratteristiche distintive di questa tipologia, come la rilevanza dell’identità organizzativa, che va ad affiancare e talvolta anche a sostituire l’identità personale e categoriale e che la maggior parte delle volte costituisce il primo turno del ricevente, non di rado senza nemmeno l’aggiunta di un segnale di apertura del canale (*Pronto*) o un saluto convenzionale. La mancata identificazione categoriale da parte del ricevente nel suo primo turno provoca in genere addirittura un intoppo nell’andamento della conversazione, cioè l’immediata reazione del chiamante, che chiede conferma di aver composto il numero desiderato. Le telefonate di servizio tendono in generale a perseguire la massima efficienza, sviluppando spesso strategie di semplificazione e compressione: in quelle italiane non viene ritenuta rilevante all’andamento della conversazione l’identità individuale del chiamante, che in genere di conseguenza non si identifica. Ci sono però altri fattori che possono con-

⁶ Con questo ci si discosta dalle convenzioni usuali dell’analisi conversazionale, che sia nel sistema Jefferson sia nel GAT utilizza in genere la numerazione continua delle righe.

tribuire al rallentamento della conversazione, come l'obbligo della cortesia, cui ascrivere lo scambio di saluti, che si può però ottimizzare compattando questa sequenza insieme ad altre fasi, o altri 'intoppi' come quello su citato. Con l'analisi di 'telefonate trasformate', in cui cioè una telefonata di servizio diventa, dopo il reciproco riconoscimento dei due interlocutori, una telefonata fra conoscenti, si delinea chiaramente la differenza fra la struttura soggiacente le telefonate di servizio e quella tra conoscenti; nelle telefonate del corpus è documentata la preferenza per operare il cambio di *frame* il più presto possibile.

Dal contributo di Anna Colamussi e Gabriele Pallotti, *Le aperture di telefonate in italiano e spagnolo*, emerge chiaramente che le due lingue romanze, molto vicine viste in prospettiva linguistica tipologica, hanno invece elaborato routine comunicative diverse. Infatti, accanto a divergenze sul piano semantico, riguardanti le formule convenzionali utilizzate, che non sono mai perfettamente sovrapponibili, sono decisamente rilevanti le diverse articolazioni pragmatiche. Nello specifico delle telefonate di servizio, si nota in particolare una strutturazione della fase dei saluti diversa, con lo spagnolo che assegna turni dedicati esclusivamente ai saluti, mentre in italiano si preferisce compattare in un unico turno questa sequenza con quella successiva. Molto diversa è inoltre nelle due lingue l'entrata in merito, perché l'uso delle prechieste, molto frequenti nelle telefonate italiane, è decisamente raro nelle telefonate spagnole, che spesso anzi espongono la richiesta in maniera estremamente essenziale, in pratica con il solo sintagma nominale o preposizionale, omettendo addirittura il verbo.

Cecilia Varcasia, in *Chiamate di servizio in Italia e Germania: aperture a confronto*, rileva che in entrambi i contesti linguistico-culturali questo tipo di chiamata sottostà al principio di ottimizzazione del tempo a disposizione, così che sono frequenti occorrenze in cui in un unico turno si compattano più sequenze. Questa tendenza è però in contrasto con un'altra tendenza, quella ad ottemperare a degli obblighi di cortesia, p.es. tramite saluti o forme di prechieste, attestati con una frequenza analoga sia in italiano sia in tedesco. La differenza maggiore riguarda invece la sequenza dell'autoidentificazione del chiamante, che nelle telefonate tedesche è presente nella quasi totalità delle chiamate, anche nel caso in cui i parlanti non si conoscano, mentre in quelle italiane è attestata solo in casi in cui sia funzionale all'ulteriore sviluppo della telefonata.

Un'analisi di interazione interculturale è invece il contributo di Eva-Maria Thüne, *Telefonate di servizio in tedesco: esempi di comunicazione tra nativi e non-nativi*, dove i chiamanti sono parlanti italiani e i riceventi tedeschi. Esaminando la fase di apertura delle chiamate del corpus emerge in modo netto che non è tanto la competenza linguistica in senso stretto a rendere la telefonata del parlante non nativo più esposta a possibili 'intoppi', quanto la mancata consapevolezza del fatto che nelle due lingue le strategie prag-

matiche possono non essere convergenti. In particolare, si nota come l'applicazione meccanica di una strategia tipica delle telefonate di servizio italiane, cioè l'assenza dell'autoidentificazione del chiamante, possa invece essere destabilizzante, perché in tedesco questa fa parte delle routine conversazionali dell'apertura, essenziali affinché la relazione tra i due interlocutori possa stabilirsi senza problemi. D'altra parte, è anche evidente che i parlanti nativi e non nativi collaborano a sviluppare strategie per garantire la comprensione, come p.es. la ripetizione dialogica, oppure l'abitudine dei chiamanti a categorizzare la chiamata come 'dall'Italia', per fare appello alla collaborazione del parlante nativo all'altro capo del filo.

Con *Le telefonate d'emergenza: un confronto fra l'italiano e l'inglese*, di Chiara Monzoni e Daniela Zorzi, si passa quindi ad un'altra tipologia di telefonata, quella istituzionale, nello specifico di quella d'emergenza. Sulla base di un corpus di chiamate al 118, sono state oggetto di analisi le fasi di apertura delle telefonate e la richiesta iniziale, raffrontate poi con corrispondenti dati statunitensi. Scopo del lavoro è mettere a fuoco le strategie di *riduzione* e *specializzazione*, che caratterizzano le telefonate di emergenza rispetto a quelle ordinarie, e individuare somiglianze e differenze rispetto alle chiamate statunitensi. Si rileva dunque che in entrambi i contesti compaiono forme di *riduzione* rispetto alle aperture 'canoniche', realizzate però in modi differenti; da una parte spesso la stessa funzione interazionale può essere costruita tramite azioni diverse (p.es. l'accordo di operatore e chiamante all'attività 'telefonata d'emergenza', in inglese tramite autoidentificazione dell'istituzione e segnali di accettazione del chiamante, in italiano tramite autoidentificazione dell'istituzione e saluti, non reciprocati). D'altra parte, la stessa azione discorsiva può occorrere in posizioni diverse e assolvere funzioni diverse.

Gli ultimi due contributi, infine, non sono più concentrati su un'unica tipologia di telefonata, né esclusivamente sulla fase di apertura, ma prendono in esame i diversi tipi di interazione al telefono, fatica, fatica con scopo addizionale e di servizio, esaminando i modi in cui si può aprire una telefonata, ma anche come si passa poi alla chiusura.

Il contributo di Bernd Sieberg, *'Estou sim', 'Pois Pois', 'Pronto' e 'Beijinhos': la comunicazione al telefono in portoghese*, mette a fuoco per la prima volta routine e rituali tipici delle telefonate in Portogallo. In particolare, va rilevato che i partecipanti di una conversazione telefonica portoghese tendono a costruire un clima comunicativo gradevole tramite segnali di avvicinamento, posizionati in genere alla fine della fase di apertura, sotto forma di diversi mezzi comunicativi e espressioni linguistiche che segnano poi il passaggio all'entrata in merito. Il fatto che, sia per quanto riguarda i mezzi che le espressioni linguistiche corrispondenti, questi elementi siano identificabili con estrema chiarezza, giustifica l'ipotesi secondo cui questa vada considerata una fase a sé stante all'interno della sequenza di apertura. La fase di chiusura ha invece una struttura più semplice e stereotipata; dalle telefonate

del corpus si può affermare che in Portogallo i partecipanti a una conversazione telefonica svolgono più lavoro discorsivo nell'apertura che non nella chiusura; di conseguenza, nelle sequenze finali delle telefonate esaminate non si registrano 'formazioni di code'.

Chiude il volume l'analisi transculturale di Ichiro Marui e Johannes Schwitalla, *Aprire (e chiudere) una telefonata: un'analisi contrastiva tedesco-giapponese*. Dal confronto emerge con nettezza che alle telefonate tedesche, sia nella fase di apertura sia di chiusura, sottostà un comune modello chiaramente strutturato e anche prevedibile, dove sia la suddivisione dei ruoli di chiamante e ricevente sia la sequenzialità sono ben definite. Per le telefonate giapponesi, invece, è più difficile delineare una struttura tipica e anche l'alternanza dei turni. Da notare che nelle due lingue il fatto che una relazione sia più o meno intima ha l'effetto opposto, perché in tedesco quanto più gli interlocutori sono in confidenza, tanto più si possono dilatare le fasi di apertura e chiusura, mentre in giapponese si verifica il contrario, cioè che vengono accorciate, tanto che in Giappone è normale chiudere una telefonata semplicemente abbassando la cornetta. Oggetto di analisi è anche la prosodia delle due lingue, in particolare, per il giapponese, i contorni intonativi di determinate routine e rituali e l'articolazione della formula convenzionale *mosimosi* su diversi modelli prosodici, in funzione della variazione sul continuum vicinanza-distanza tra gli interlocutori. Per il tedesco si rileva talvolta l'utilizzo di forme prosodicamente espressive come manifestazione di sentimenti di sorpresa e gioia, forme che possono essere poi 'rispecchiate' dall'interlocutore e quindi essere scambiate per diversi turni.