

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

1.2. Peculiarità della conversazione telefonica: l'apertura

1.3. Peculiarità della conversazione telefonica: la fase di chiusura

2. I generi delle telefonate

2.1. Vicinanza e distanza

2.2. Le telefonate istituzionali e d'emergenza

2.3. Le telefonate dell'ascoltatore (e del telespettatore)

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/conduuttrice. 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 organizzativo sottostante. 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 sospenso 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

6. Composizione del volume