

CAPITOLO 13

FABRIZIO BERCELLI E GABRIELE PALLOTTI¹

CONVERSAZIONI TELEFONICHE

13.1. *Interazione telefonica e interazione faccia a faccia*

Le forme del dialogo si sono evolute culturalmente adattandosi a svariate condizioni ambientali, che includono da un lato le *relazioni sociali* fra i partecipanti e dall'altro i *canali di comunicazione* loro disponibili al momento. Quest'ultimo aspetto certamente differenzia qualsiasi interazione faccia a faccia da qualsiasi interazione telefonica – indipendentemente dalle relazioni sociali fra i partecipanti che l'interazione costituisce, o contribuisce a mantenere o modificare².

Tutto ciò che si può fare al telefono si può fare anche – più o meno agevolmente – in un incontro faccia a faccia; l'inverso non vale nella stessa misura, ma vale ampiamente³. Sebbene diversi capitoli di questo libro riguardino specifici generi d'interazione che non avvengono per telefono, è pur vero che una grandissima varietà di conversazioni sia ordinarie e informali, sia professionali e istituzionali, avvengono invece regolarmente anche per telefono.

Un aspetto *usuale* delle conversazioni telefoniche è che sono diadiche, ma questa non è una loro specificità: esistono interazioni diadiche non telefoniche, come sono possibili telefonate *multiparty*, grazie ad alcune tecnologie apposite. Comunque, gran parte delle relazioni sociali possibili nella nostra società possono essere alimentate, se non costituite, parlando al telefono. Sembra conseguire che la specificità dell'interazione telefonica dipenda proprio dal mezzo e sia trasversale a qualsiasi contesto sociale. Per chiarire meglio, per quanto sommariamente, in che consista tale specificità, conviene richiamare qualche risultato delle ricerche sull'interazione al telefono.

Schegloff (1986), analizzando l'apertura delle conversazioni telefoniche, identifica cinque fasi: apertura del canale di comunicazione, identificazione, saluti, interessamenti, entrare nel merito. Ricorriamo ad un esempio per illustrarle brevemente.

(1)

G	((squillo del telefono))	<i>Apertura del canale</i>
F	pronto?	
G	eh fabio?	Identificazione
F	sì.	
G	sono gino.	
F	ciao gino=	Saluti

¹ Questo saggio nasce da una stretta collaborazione tra i due autori che dura da diversi anni, all'interno di seminari e progetti di ricerca sulle aperture telefoniche. Per quanto riguarda la stesura materiale del testo, sono da attribuirsi a Fabrizio Bercelli le sezioni 1, 4 e 5 e a Gabriele Pallotti le sezioni 2 e 3.

² Nella prospettiva etnometodologica (cui l'analisi della conversazione si attiene) il flusso dell'interazione contribuisce di momento in momento a costituire il contesto sociale entro cui l'interazione stessa avviene, in un processo circolare (*riflessivo*) di determinazione reciproca. In questo senso, l'ambiente sociale dell'interazione non preesiste ad essa in modo tale da poterla determinare come un fattore esterno indipendente. Peraltro, la biologia evuzionistica stessa presuppone analoghe circolarità fra forme viventi e loro ambiente.

³ Un'analisi illuminante delle funzioni sociali che differenziano l'interazione faccia a faccia dall'interazione a distanza, variamente 'mediata', è sviluppata in Boden e Molotch (1994).

G	come va?	Interessamenti
F	bene bene.	
G	.hh senti eh volevo sapere quand- te::l devo mandare quella pagina::: hhh .hh famosa?	Entrare nel merito
F	quando vu^oi naturalmente.	

Questa è l'apertura di una normale telefonata tra colleghi di lavoro, Gino e Fabio. Nello spazio di pochi secondi viene compiuta una serie di mosse interazionali che permettono ai due di entrare nel vivo della conversazione. Quali sono qui queste mosse?

- **Apertura del canale.** Chi chiama manda un segnale (lo squillo del telefono) per verificare se c'è qualcuno all'altro capo del filo; chi risponde, dicendo *pronto*, mostra che qualcuno c'è ed è pronto a interagire.⁴
- **Identificazione.** Il chiamante controlla se ha effettivamente raggiunto la persona desiderata (*eh fabio?*), ricevendo una risposta positiva; passa poi ad auto-identificarsi.⁵
- **Saluti.** Fabio saluta con un *ciao*.
- **Interessamenti.** Gino chiede *come va?*, ricevendo una risposta essenziale ma sufficiente a svolgere questa parte del rituale di apertura: mostrare che i partecipanti si interessano l'uno all'altro.
- **Entrare nel merito.** L'ultima fase dello scambio di apertura consiste nel passaggio al motivo della telefonata, che potremmo chiamare 'entrare nel merito'. Qui viene marcato dalla parola *senti*, preceduta e seguita da segnali di esitazione (inspirazioni, sillabe prolungate), quasi a testimoniare lo sforzo necessario per avviare una nuova attività conversazionale dopo lo scambio iniziale.

Non tutte le telefonate si aprono così, naturalmente: ciò che potrebbe sembrare un rituale stereotipato e rigido presenta invece un'infinita varietà di realizzazioni. Questa telefonata non è nemmeno da considerarsi una forma 'prototipica', basilare: è stata portata ad esempio perché in essa sono ben visibili tutte e cinque le fasi in cui può articolarsi l'apertura di una telefonata. Si vedrà in seguito che in molte telefonate alcune di queste fasi – costituite spesso da uno scambio di due mosse – sono assenti o incomplete o realizzate in modi alquanto diversi; ma *sempre* chiamante e ricevente appaiono in qualche maniera orientati alla possibilità e alla rilevanza di questi cinque momenti interattivi.

Riccollegandoci alle considerazioni iniziali, possiamo allora chiederci: qual è, se c'è, la *specificità telefonica* delle fasi di apertura identificate da Schegloff? Come e quanto dipendono dal mezzo tecnico che rende disponibile, rispetto all'interazione faccia a faccia, solo il canale acustico? O tali fasi sono invece componenti invarianti di qualsiasi apertura di incontro?⁶ Per illustrare un abbozzo di risposta a tali interrogativi, utilizziamo l'apertura di un incontro faccia a faccia, di cui sono protagonisti gli stessi due colleghi dell'esempio precedente, in un contesto professionale sotto molti aspetti simile (l'entrata di Gino e alcuni studenti nello studio di Fabio, per una riunione di lavoro).

(2)

La scena è lo studio di un docente (Fabio), seduto alla sua scrivania e inizialmente intento alla lettura di qualche carta – inquadrato di scorcio da una telecamera rivolta alla porta.

Gino ((bussa alla porta))
(2,0)

Gino ((bussa più forte))

Fabio avanti! ((continuando a leggere))

⁴ Come mostrato dall'analisi di Schegloff (1968), il trillo del telefono è da considerarsi a tutti gli effetti un turno conversazionale, più precisamente la prima parte della coppia adiacente 'appello - risposta'.

⁵ Il modo in cui i parlanti si identificano e auto-identificano presenta notevoli variazioni, sia a livello individuale che culturale, ma non è possibile approfondire qui l'argomento. L'esempio riportato mostra solo *una* realizzazione tra le molte possibili, senza che ci sia alcuna pretesa di rappresentatività.

⁶ Ci stiamo riferendo alle aperture solo per semplificare la questione, che ovviamente riguarda l'interazione nel suo complesso.

(2,0) ((la porta si apre ed entra Gino, collega di Fabio; mentre Gino gli si avvicina e lo guarda, Fabio volge la testa e presumibilmente lo sguardo verso di lui))

Gino ci sono invasioni ((sorridente))

Stud.1 ((entrando due passi dietro a Gino)) permesso? ((sorridente e guardando Fabio))

Fabio ((guardando la studentessa appena entrata)) buongiorno ((e tornando a leggere))

(3,0) ((entrano un 2° e un 3° studente, il 2° accenna un gesto di saluto col capo))

Stud.3 °°buongiorno°°

Fabio °buongiorno.° ((volgendo solo per un attimo la testa verso il 3° studente))

(6,0) ((Gino e i tre studenti in silenzio depositano le borse, si tolgono i cappotti e li appendono))

Fabio ((smettendo di leggere e rivolgendosi al gruppo)) io credevo che fosse alle nove ((tutti orientano postura e sguardo verso Fabio)) e invece [...] ((segue uno scambio fra Fabio, Stud.1 e Gino riguardo all'ora d'inizio dell'incontro, mentre gli altri due escono e cominciano a portare qualche sedia da uno studio contiguo))

Fabio prendete pure un po' di sedie.

(3,0)

Gino ((rivolto a Fabio)) hh °comunque° allora ti do subito una cassetta

Fabio hm

E' evidente⁷ che si tratta dell'inizio di un *incontro di gruppo prefissato* – un tipo d'interazione difficile da realizzare per via telefonica. Al di là di questo, focalizzando l'attenzione sulle comunicazioni diadiche, quali differenze e invarianze emergono rispetto all'organizzazione di un'apertura telefonica? Vediamone alcune.

Invarianze.

Anche qui, come nell'esempio telefonico, vi è un 'lavoro' di *apertura del canale* di comunicazione – in questo particolare caso, l'accesso ad una stanza chiusa preliminare all'accesso all'attenzione di una persona disposta a comunicare – compiuto con le primissime mosse (righe 1-6). L'accesso alla stanza si struttura in una coppia di mosse (bussare / 'avanti!', righe 3-4) molto simile alla coppia squillo / 'pronto' dell'esempio precedente.

Vi sono poi, anche qui, *saluti reciproci* (righe 8-9 e 11-12).

Mancano gli *interessamenti*, come peraltro in molte telefonate.

Nelle ultime due mosse (20-21) si comincia ad *entrare nel merito* dell'incontro, con segnali discorsivi ('comunque', 'allora') analoghi a quelli riscontrati nell'esempio telefonico.

Differenze.

L'apertura del canale non si esaurisce nella coppia bussare / 'avanti!', ma include movimenti e posture di attenzione reciproca (righe 5-6): se li Fabio avesse continuato a leggere, Gino avrebbe potuto sì entrare, ma senza vedersi garantita la possibilità di comunicare subito col collega (come invece fa producendo una piccola riparazione rituale alla riga 7). Similmente, il 'permesso?' della studentessa (riga 8) apre una momentanea linea di comunicazione con Fabio grazie al fatto che questi si volge verso di lei – il sorriso di lei e il corrispondente buongiorno di Fabio (righe 8-9) occupano per un attimo il canale così aperto⁸, che però subito si richiude: Fabio riprende la lettura (riga 9). La varietà delle risorse comunicative disponibili nell'interazione faccia a faccia consentono una gamma di variazioni molto più ampia che al telefono.

Consentono anche uno sviluppo più lento e insieme più complesso della fase di avvio dell'incontro, grazie alla disponibilità di vari canali di comunicazione paralleli. Ad esempio, la lunga pausa successiva (riga 13) non annulla il lavoro di apertura appena svolto dai partecipanti, grazie al fatto di essere occupata da visibili attività non verbali (deporre borse e cappotti) manifestamente funzionali alla prosecuzione dell'interazione. Fabio si estrania solo parzialmente dalla situazione comunicativa (mentre legge, si rivolge per un istante a Stud.3 per ricambiare il saluto, righe 11-12), poi riapre agevolmente il canale di comunicazione smettendo di leggere e

⁷ Anzi, è dimostrabile analiticamente sulla base dei soli dati interazionali – anche senza le informazioni contestuali, relative ai ruoli dei partecipanti, che abbiamo inserito nel trascritto solo per facilitare una comprensione più rapida. Tralasciamo per brevità la dimostrazione analitica, peraltro non difficile.

⁸ Si noti che la prima parte dello scambio di saluti 8-9 è non verbale, essendo identificabile col sorriso della studentessa che accompagna e segue la richiesta rituale di accesso alla stanza.

iniziando a parlare, subito reciprocato dal tacito e simultaneo cambio di postura di tutti gli altri (righe 14-15).

Un'altra differenza importante riguarda il lavoro di identificazione, qui interamente affidato alla ispezione visiva, che avviene – non appena rimosso l'impedimento della porta chiusa – parallelamente al completamento dell'apertura del canale di comunicazione (per quanto riguarda Gino e Fabio, righe 5-6) e ai saluti (per quanto riguarda Fabio e la studentessa, righe 8-9). Nell'esempio telefonico, invece, la fase dell'identificazione ha una posizione sequenziale standard, dopo l'apertura e prima dei saluti – anche se con parziali sovrapposizioni. (cfr. Schegloff 1979, pp. 27-28 e sgg.).

E' sufficiente l'analisi sommaria di questo singolo esempio, giustapposto al precedente, per evidenziare la riduzione di complessità comunicazionale imposta dal mezzo telefonico. Nell'interazione faccia a faccia, l'accesso simultaneo ai canali uditivo e visivo (cui possono aggiungersi l'olfattivo e il tattile), combinata con la co-presenza dei corpi dei partecipanti in un medesimo luogo concreto, moltiplica le risorse espressive utilizzabili in parallelo dai partecipanti per sviluppare l'interazione dialogica con sguardi, mimica, gesti, posture e movimenti situati nella scena concreta, sovrapposti e intrecciati alle parole. Come illustrato dal (2), la comunicazione non verbale non si limita a qualificare il flusso verbale, ma a tratti lo sostituisce o compie simultaneamente ulteriori azioni, moltiplicando la varietà delle forme d'interazione possibili. Nell'interazione telefonica, la restrizione delle risorse espressive alle sole risorse vocali semplifica drasticamente il gioco comunicazionale e lo linearizza, organizzandolo in sequenze meno variabili, meno articolate in flussi comunicativi paralleli.

Tuttavia, le funzioni che devono assolvere le aperture nei due generi d'interazione appaiono sostanzialmente le stesse. Sembra ragionevole presumere che ciò valga per l'intero universo delle attività realizzabili nell'interazione telefonica rispetto a quella faccia a faccia: con meno risorse si compiono le stesse attività, per quanto possibile, in un ordine sequenziale più semplice e più lineare.

La conclusione sommaria cui siamo giunti è in accordo con quanto suggerito dalle poche analisi comparative fra le interazioni faccia a faccia e telefoniche nelle ricerche dedicate alle seconde, nell'ambito dell'analisi conversazionale⁹.

Il fatto che la conversazione telefonica presenti in forme semplificate – più trattabili analiticamente – gran parte della varietà dei fenomeni dialogici possibili nella nostra cultura, contribuisce a spiegare perché fin dai suoi inizi l'analisi della conversazione abbia prevalentemente utilizzato corpus telefonici.

Presenteremo, nelle pagine seguenti, un limitato campione di varietà dialogiche, quali risultano evidenziate dal filtro, riduttivo di complessità, del mezzo telefonico. Focalizzeremo la nostra attenzione sulle aperture, tralasciando le fasi centrali e finali delle conversazioni telefoniche – scelta dovuta a limiti di spazio, ma corrispondente anche ai temi privilegiati dalla letteratura pertinente. L'organizzazione delle aperture telefoniche, col suo tratto specifico di più nitida sequenzialità, ci consentirà inoltre di evidenziare qualche variazione strutturale nelle aperture di generi diversi di telefonate, variazioni strutturali che collegheremo ad un compito centrale assolto dalle aperture: l'impostazione locale della relazione interpersonale.

13.2. Telefonate fra intimi

"The opening is a place where the type of conversation being opened can be proffered, displayed, accepted, rejected, modified - in short, incipiently constituted by the parts of it" (Schegloff 1979, p. 25). Queste parole di Schegloff esprimono chiaramente l'importanza dell'apertura nella costruzione del tipo di conversazione che ne seguirà. In quelle poche battute, i due interlocutori stabiliscono come dovranno procedere in seguito riguardo questioni cruciali quali:

⁹ Ad esempio, Schegloff 1979, pp. 24-27 ("The talk people do on the telephone is not fundamentally different from the other talk they do", p. 25); vedi anche, oltre ai già citati Boden e Molotch 1994, l'analisi comparativa svolta in Hopper 1992, pp. 8-10.

che 'distanza sociale' vogliamo istituire e mantenere? Qual è lo scopo principale di questa telefonata? Che tipo di registro - ironico, serio, giocoso, teso - sarà prevalente? Le aperture delle telefonate possono sembrare a prima vista tutte uguali, delle routine stereotipate che preludono alla parte 'originale' della conversazione telefonica. In realtà ogni singola apertura richiede un notevole lavoro da parte dei partecipanti proprio per impostare tutte le questioni di cui si è detto *in modo interattivo e nello spazio di pochi secondi*, con in più l'ulteriore restrizione che abbiamo visto, cioè che al telefono si può usare solo il canale vocale-uditivo.

Ogni apertura di telefonata è quindi un capolavoro di ingegneria conversazionale. E non è affatto vero che si seguano solo routine stereotipate: nel nostro corpus di alcune centinaia di telefonate non ce ne sono due identiche tra loro.

Il primo tipo di telefonate che desideriamo esaminare è quello tra persone tra cui esiste un certo grado di intimità: familiari, amici, fidanzati. In queste telefonate la creatività nelle aperture è particolarmente visibile: anzi, esibire un'apertura originale è il primo modo di dimostrare all'altro che la nostra relazione è 'speciale'. Ci soffermeremo qui su un aspetto che caratterizza molte di queste telefonate: il momento dell'identificazione è ridotto se non assente, e affidato comunque a indizi minimali. Consideriamo come primo esempio una telefonata tra due giovani amici.

(3) MI Co-Lor

C: ((Trillo del telefono))
R: Pronto:
C: hOh
R: Eh
C: Allo:ra?
(...)

I primi due turni sono canonici: il chiamante compie la prima mossa, facendo suonare il telefono dell'altro, il ricevente solleva il ricevitore e dice *pronto*, dimostrando che il canale è aperto e il contatto è stabilito. A questo punto il chiamante, invece di identificarsi, emette un suono inarticolato (*hOh*), a cui viene risposto con un altro suono inarticolato (*eh*). È chiaro che i due giovani si sono riconosciuti al volo: al chiamante sono bastate le due sillabe di *pronto* per capire che all'altro capo del filo c'era il suo amico. Può dunque permettersi un turno che non avrebbe azzardato se avesse riconosciuto il padre, la madre o la sorella. Lo stesso vale per il ricevente: sentirsi apostrofato con un *hOh*, con *quel* particolare modo di dire *hOh*, gli fa capire chi lo sta chiamando. La risposta è quindi sullo stesso tono (*eh*). Il chiamante entra poi subito nel merito, anche qui nel modo più implicito possibile: quella domanda, *allora?*, sottintende che c'è tutta una vicenda - nota ai due - di cui vuole conoscere gli ultimi sviluppi.

In questo esempio l'intimità tra i due non è solo presupposta, ma *prodotta* ed *esibita* attraverso i loro comportamenti comunicativi. Con questo breve scambio i due non solo stanno aprendo un canale comunicativo, identificandosi a vicenda e richiedendo informazioni, ma si stanno anche dicendo: 'noi sì che ci intendiamo, siamo sulla stessa lunghezza d'onda, ci riconosciamo al volo e stabiliamo l'argomento di conversazione con due versi e un *allora*'. Diverso era il caso che abbiamo visto nel frammento 1, dove due colleghi, Fabio e Gino, si conoscono discretamente ma non tanto da fare a meno di qualche forma di identificazione reciproca.

Facciamo un altro esempio di identificazione minimale. Questa volta si tratta di una madre e una figlia.

(4) DF9

C: ((trillo del telefono))
R: Pronto
C: Mami
R: Oh
C: Ciao sono io

R: Eh

Anche qui la figlia, che chiama, riconosce la madre semplicemente udendola pronunciare *pronto*. È la mamma questa volta che risponde in modo inarticolato per ben due volte (*oh; eh*), non facendo proprio nulla per auto-identificarsi.¹⁰ È interessante notare come la figlia si identifichi ben due volte, ma sempre in modo implicito e minimale. La prima volta è pronunciando *mami*: un'apostrofe che solo una figlia può utilizzare. Ma la signora potrebbe avere più figlie. Non si sa se per questo motivo o per altri, la figlia si autoidentifica di nuovo dicendo *sono io*. La frase in sé, da un punto di vista strettamente logico, è assolutamente non informativa. Eppure è comunissima nelle telefonate tra intimi, in cui si ci si identifica, ma nel modo più semanticamente vuoto possibile. Una figlia che dicesse al telefono alla madre *ciao sono Anna* rischierebbe quasi di offenderla: vuoi che la mamma non ti riconosca? A tal punto è arrivata la distanza che ci separa, siamo ormai due estranee?

Ritroviamo la stessa forma di auto-identificazione in una telefonata tra due fidanzati, in cui il chiamante dice *ei ciao sono io*. Chi riceve non solo non ha bisogno di dire che riconosce la persona amata, ma afferma addirittura di averla riconosciuta fin dal trillo del telefono. Come dire: la nostra intimità sconfinava nella telepatia; oppure: i nostri ritmi telefonici battono ormai all'unisono.

(5) DF 20

C: ((Trillo del telefono))

R: Pronto

C: Ei ciao sono io

R: Lo sapevo che eri tu

Gli stessi fidanzatini ci danno un altro esempio in cui il gioco del riconoscersi più in fretta possibile con il minor numero possibile di indizi diventa quasi una sfida.

(6) DF 8

C: ((trillo del telefono))

R: Pronto

C: Pronto

R: Ciao mai lov! Hehehe

C: Ciao

Il ricevente dice *pronto*, il segnale standard di apertura del canale: perché la persona amata, che nel frammento precedente ha dimostrato di saper riconoscere l'interlocutore semplicemente con queste due sillabe, fa eco con un altro *pronto*?. Forse perché desidera introdurre una variante nel gioco da innamorati 'facciamo a chi riconosce per primo l'altro', mettendo alla prova il ricevente. Per chi chiama, infatti, è relativamente facile identificare chi risponde sentendo solo *pronto*, dato che all'altro capo del filo possono esserci solo poche persone, l'interessato e qualche convivente. Per chi riceve la telefonata, invece, l'identità del chiamante è molto più indeterminata: essere in grado di riconoscerlo da un semplice *pronto* è un grande segno di intimità. La ricevente di fronte a questa sfida non solo mostra di aver riconosciuto la voce del chiamante tra i mille possibili *pronto* che le potevano essere rivolti, ma mostra di esserne anche assolutamente certa, apostrofandolo con una forma affettuosa (*my love*) che sarebbe molto imbarazzante usare con un estraneo, scambiato per errore con il fidanzato. La risata finale è il coronamento di questo piccolo gioco da innamorati.

Questi virtuosismi nell'identificazione con il minor numero possibile di elementi sono caratteristici, forse esclusivi, delle conversazioni telefoniche. Riconoscere una persona nota in un incontro faccia-a-faccia è una faccenda molto più semplice: basta guardarla in viso. Infatti in questi scambi non ci sono mai mosse esplicite di identificazione, a parte nel primo incontro tra completi estranei (o tra persone che non si riconoscono più). Invece il telefono, col suo rendere problematica

¹⁰ È abbastanza tipico che il ricevente compia meno sforzi di auto-identificazione del chiamante: chi chiama ha già un'idea di chi potrà rispondere; per chi risponde invece ci potrebbe essere una gamma potenzialmente infinita di interlocutori dall'altro capo del filo.

l'identificazione, ci consente di esibire il nostro grado di intimità in una varietà di sfumature. Paradossalmente, è proprio la povertà semiotica del telefono che diventa una risorsa in più a disposizione dei parlanti, i quali possono utilizzarla per una serie di manovre volte a definire, confermare, istituire il loro grado di intimità. 'Ti riconosco sentendoti pronunciare appena due sillabe', 'ti riconosco dall'orario in cui telefoni', 'sono assolutamente certo di averti riconosciuta', 'credo di averti riconosciuta ma domando conferma': nelle poche battute di un'apertura telefonica si concentra tutto un delicato lavoro di costruzione e negoziazione delle relazioni sociali.

13.3. Telefonate di servizio

Vediamo ora un altro genere di telefonate, quelle di servizio. Queste telefonate, nel corpus che abbiamo raccolto, sono caratterizzate da due aspetti principali: 1) hanno luogo tra persone che si conoscono poco o per niente 2) hanno come fine principale la richiesta di un servizio, ad esempio un numero di telefono al 12, un appuntamento dalla parrucchiera, un'informazione da un ente turistico.¹¹ Una caratteristica che accomuna molte di queste telefonate è che si dimostra di non avere tempo da perdere, di mirare al sodo e, se a questo non pensiamo noi, ci pensano l'operatore del call center, la parrucchiera, la receptionist. Le aperture delle telefonate di servizio sono a volte dei piccoli capolavori di management conversazionale: gli affari sono affari e tutto procede nel senso dell'efficienza. I convenevoli sono ridotti al minimo, gli interessamenti sono banditi, i saluti e le forme di cortesia sono presenti quel tanto che basta per mostrare che, nonostante si sia estranei e si vada di fretta, siamo comunque persone civili.

Vediamo subito un esempio di questa efficienza e rapidità, in cui, come in molte telefonate di servizio, si nota una fusione di diverse mosse interazionali all'interno dello stesso turno.

(7) TS99 2

C: ((trillo del telefono))

R: Agorà buongiorno

C: eh buongiorno senta volevo sapere voi fate anche il servizio per la: consegna del sette e trenta cio- cioè già compilato

Con un solo turno di due parole chi risponde riesce a compiere ben tre mosse comunicative: 1) mostra che il canale è aperto (parlando); 2) si identifica (*Agorà*); 3) saluta (*buonasera*). Chi risponde non ha che da replicare al saluto ed entrare direttamente nel merito. Notiamo anche qui che l'auto-identificazione di chi offre il servizio è una peculiarità dell'interazione telefonica: quando andiamo a uno sportello pubblico o a un banco di negozio, l'addetto non si presenta come *Telecom buonasera* o *Macelleria Villani buongiorno*. Questa auto-identificazione è invece molto utile al telefono: chi chiama spesso non è sicuro di avere composto il numero giusto ed è bene riconfermarglielo. Quando infatti la risposta è un semplice *pronto*, come si fa nelle case private, il chiamante fa indagini o comunque chiede conferma dell'identità del ricevente. Nella maggior parte delle telefonate di servizio che abbiamo osservato, se la risposta è un semplice *pronto*, il chiamante avvia un lavoro di indagine sull'identità del ricevente, come nei due esempi seguenti.

(8) TS99 22

C: ((trillo del telefono))

R: pronto:

C: pronto buongiorno chi parla?

R: alimentari,

¹¹ Per semplificare l'esposizione, abbiamo intenzionalmente escluso i casi intermedi, in cui ad esempio si telefona per motivi di lavoro (per richiedere servizi) ma l'interlocutore è una persona più o meno conosciuta.

C: ah- alimentari ehm hm simonetta?

R: sì

C: sì senta volevo sapere intanto se siete aperti e poi se: eh vendete anche vino.

(9) Trasa1 3

C: ((trillo del telefono))

R: Pronto?

C: e pronto C.O.M.O.R.?

R: sì.

C: eh pronto buongiorno.= Senta volevo sapere se se voi avete la: disponibilità di dare dei locali, [...]

Una caratteristica che manca del tutto nelle telefonate di servizio, almeno in quelle tra estranei che stiamo considerando qui, sono gli interessamenti. Pare in effetti fuori luogo chiedere a un centralinista o un commesso 'come sta?' o 'tutto bene?': dopo i saluti, andiamo direttamente al sodo senza tanti convenevoli.

Questa rapidità ed efficienza che caratterizza le aperture delle telefonate di servizio ha un limite estremo quando una parte del lavoro interazionale viene affidata a una macchina (v. cap. 17). Telefonando a enti e aziende di una certa dimensione, è sempre più comune sentirsi rispondere con messaggi preregistrati come i seguenti.

(10)

telecom italia servizio dodici. operatore bi novecentotrentadue

(11) TS99 9

risponde vialibera, centro di informazioni a ti ci. per conoscere le ultime novità sul servizio a ti ci preme il tasto uno. per le tariffe a ti ci preme il tasto tre. per le informazioni sul piano sosta della città, preme il tasto quattro. per sapere come comportarsi in caso di sanzioni, preme il tasto cinque. per parlare con l'operatore, preme il tasto sei.

Entrambi i messaggi iniziano con un'identificazione abbastanza completa di chi risponde. Quando si telefona al servizio informazioni telefoniche, il messaggio registrato consente di sbrigare in modo automatico la prima parte della telefonata, apertura del canale e identificazione. L'operatore apre infatti solitamente con qualcosa come 'buongiorno dica', in cui due parole chiudono i rituali di apertura con il saluto e il sollecito ad entrare nel merito, e l'utente può manifestare la sua richiesta, premendole tutt'al più un saluto. Nel frammento 11, come in molti casi simili, si cerca addirittura di evitare di aprire una conversazione: telefonando all'Azienda Trasporti del Comune di Bologna le opzioni da uno a cinque, infatti, portano ad udire un messaggio registrato in cui si danno le informazioni più comunemente richieste. È solo premendo il tasto sei che uno può parlare con l'operatore.

13.4. Telefonate alla radio e alla TV

La telefonata dell'ascoltatore, nei programmi radiofonici e televisivi, ha una peculiarità: il chiamante prima parla con le operatrici di un centralino, poi resta in attesa di iniziare la (parte della) telefonata che viene messa in onda¹². Questa circostanza tecnica, di per sé banale, dischiude un

¹² E' una situazione ovviamente simile a quella di chi, chiamando un privato o un'azienda, sente rispondere una persona diversa da quella che cerca: la telefonata si articola allora in due parti, ciascuna dotata di una sua apertura: nella prima parte il chiamante

ventaglio non piccolo di possibilità, variamente sfruttate dal conduttore del programma e dall'ascoltatore in funzione del registro su cui impostare l'interazione fra loro: si va dalla finzione che il retroscena non esista, quasi come se l'ascoltatore potesse telefonare direttamente al conduttore, alla sua esibizione in varie forme e con vari effetti.

Illustriamo la gamma delle alternative con qualche esempio. Nei frammenti trascritti indichiamo i turni dell'ascoltatore con A, quelli del conduttore con C (C1 e C2 quando i conduttori sono due).

(12)

Domenica in, RAI 1, 17/5/98

C1 va be'. [riproviamo da capo
[driin
C1 da ca[po
C2 [bene ritorniamo-
C1 da capo si ricomincia da capo=pronto
C2 dalla chitarra?=
A =pronto?
C1 con chi parliamo
A sono romana dalla calabria.

Questo frammento è tratto da un programma televisivo di giochi a quiz, in cui l'apertura della *telefonata messa in onda* inizia col trillo del telefono, come nelle situazioni ordinarie. Qui il trillo si sovrappone ad un'attività in corso dei conduttori costringendoli a risolverla rapidamente per rispondere alla chiamata. Poco importa che quest'attività riguardi proprio il succedersi delle telefonate ('da capo') volte a risolvere il quiz ('dalla chitarra'): sebbene ciò suggerisca che anche questa telefonata è stata filtrata da un centralino, l'effetto è quello di simulare una situazione ordinaria in cui il trillo del telefono impone di abbandonare ciò che si sta facendo per rispondere – contribuendo a creare quel ritmo concitato che costituisce un elemento caratterizzante di questo particolare genere televisivo.

Nella maggior parte dei programmi il trillo manca. La parte pubblica della telefonata viene invece iniziata da una mossa del conduttore, che dà il via (plausibilmente sulla base di segnali provenienti dalla regia) all'ascoltatore in attesa, come nei due esempi seguenti.

(13)

Se telefonando, RAI 2, 29/10/99

C ((continuando)) siamo in diretta da- a e se telefonando con danila bonito le undici e sette minuti e sentiamo (..) vittorio (.) buongiorno vittorio
A ciao buongiorno

(14)

Zapping, RAI 1, 28/4/00

C giuseppe prestitino da reggio calabria buonasera
A buonasera

In entrambi i casi, in assenza del trillo, il primo turno del conduttore funge da apertura del canale. Nel medesimo turno il conduttore identifica l'ascoltatore – presentandolo così al pubblico e risparmiandogli di auto-identificarsi – e lo saluta. Col ricambiare il saluto, l'ascoltatore completa la fase del contatto, confermando di essere in linea.

chiede ad un primo ricevente di essere messo in contatto con un secondo ricevente, nella seconda parla con lui/lei. La peculiarità della telefonata dell'ascoltatore è che vi è un pubblico cui la prima parte può venire celata; l'inizio della seconda parte può dunque apparire al pubblico come apertura *tout court* della telefonata stessa.

Sostituire il trillo con il primo turno del conduttore abbrevia i tempi, consentendo di comprimere nel primo turno stesso buona parte dei preliminari di apertura: è una soluzione funzionale ai programmi di opinione, in cui l'attenzione del pubblico viene subito volta al merito della telefonata, senza indugiare nei convenevoli e senza affidarsi a modalità più interattive di stabilimento del contatto e dell'identità dell'ascoltatore – modalità più passibili di variazioni, meno controllabili dal conduttore.

Una soluzione di questo genere non nasconde del tutto la presenza di un retroscena: se il conduttore mostra di conoscere già il nome dell'ascoltatore, il pubblico non può non intuire che la telefonata è in qualche modo preparata. Nei programmi d'intrattenimento, il retroscena viene a volte addirittura esibito, in vari gradi e modi, con l'effetto di vivacizzare e dare un tono d'informalità al programma. Un esempio estremo è il seguente, in cui il conduttore dialoga in pubblico con la centralinista (Ce), e l'apertura della telefonata dell'ascoltatrice viene innestata su questo dialogo.

(15)

Mixing 4 U, Radio dee jay, 22/2/99

- C hhhh abbia- abbiamo hhhh ci colleghiamo col centralino dove c'è:: una:: ragazza: molto carina che di kitcat oggi ne ha mangiati già seicento, perché lei con la scusa di distribuirli agli ascoltatori, se li:: frega °diciamo°=
- Ce =è vero.
[...]
- C =così golosa eh?=
Ce =è vero. ((come trattenendo il riso))
- C → allora, ch[i c'è in linea
- Ce → [a- a- vi passo una:: gelataia ((risa, commenti in studio)) >°tanto per restare in°< ((risa)) mari:na:: ventitrè anni, da saronno.
- C → benissimo, sentiamola, pronto::
- A ciao alba ((nomignolo di C))
- C ciao mari::na::=

Il retroscena può essere svelato anche a seguito di comportamenti fuori copione dell'ascoltatore, come nel frammento seguente.

(16)

Select, MTV, 30/3/00

- C → ma cacchio dai non p- (.) non ridere che ti ho sentito ridere pronto?
- A ciao ((ride))
- C ciao (.) perché ti sei messa a ridere?

Il frammento è tratto da un notissimo programma televisivo in cui appare valorizzato, più che il contenuto delle telefonate, il registro informale ed amichevole, ad alta interattività, dell'incontro telefonico fra i conduttori e i loro giovani *fan*: perfino il momento del contatto viene utilizzato – come mostra l'esempio – per impostare subito la telefonata su questo registro, col concorso di entrambe le parti.

Identificazione e saluti.

Nella telefonata dell'ascoltatore, è solo lui/lei a dover essere identificato: il filtro del centralino, la notorietà dei conduttori (almeno per chi chiama) e il fatto che chi chiama sta seguendo il programma in diretta, garantiscono infatti all'ascoltatore la certezza dell'identità del ricevente.

Abbiamo già visto che in molti programmi l'identificazione dell'ascoltatore è fatta dal conduttore nel primo turno dell'apertura, all'interno di una formula standard che stabilisce il contatto e fornisce anche un saluto ('giuseppe prestitino da reggio calabria buonasera', dalla

trasmissione Zapping). In altri programmi, tuttavia, la fase dell'identificazione si sviluppa in modo più interattivo. Ad esempio, in Select MTV, i conduttori alternano varie modalità: identificano subito l'ascoltatore, ma gli chiedono conferma (di essere in linea e di essere proprio la persona nominata); oppure prima stabiliscono il contatto e poi identificano; oppure ancora sviluppano l'identificazione (nome, luogo di provenienza, talvolta l'età) in più turni. I frammenti 17 e 18 seguenti danno un'idea, seppur minima, di questa vasta gamma di possibilità.

(17)

Select, MTV, 30/3/00

- C siamo pronti per prendere: in linea: h:m (u)na persona pronto?
A pronto ciao francesco
C ciao chi sei?
A sono cristina:
C cristina da dove?
A .h eh dalla provincia di como
C dalla provincia di como? allora cristina tu quanti anni hai?
A quindici

Lo sviluppo dell'apertura in modi altamente interattivi induce un effetto di informalità che simula una telefonata fra intimi – anzi in certa misura la realizza¹³. Non solo: aperture di questo genere offrono all'ascoltatore maggiori opportunità di assumere l'iniziativa nell'impostare la relazione col conduttore. In particolare, l'ascoltatore può iniziare lui i saluti, come avviene nel frammento sopra riportato. E può farlo in un modo che dimostra una disinvolta familiarità nei confronti di personaggi mediatici, come appare ancora meglio nel frammento seguente.

(18)

Frammento n. 8, Select, MTV, 3/4/00 (1:14.13 - 1:16.12)

- C pronto?
A → ma' (('mao' è il nomignolo del conduttore)) ciao
C ciao (.) chi sei?
A sono claudia

Entrare nel merito

Manca lo spazio per esaminare ulteriormente la varietà di forme che assumono le fasi d'apertura delle telefonate degli ascoltatori, a seconda della natura dei programmi in cui compaiono. Accenniamo solo alla differenza, rispetto all'*entrare nel merito*, fra programmi come Select MTV, che danno largo spazio alla presentazione e all'inscenamento di sé del chiamante – contribuendo in modo non irrilevante alla definizione sociale dell'identità giovanile (Bercelli, in stampa) – e programmi il cui formato tende a comprimere questo spazio. Ad esempio, nel già citato Zapping, l'apertura è gestita dal conduttore in modo da arrivare subito al merito della telefonata, in un modo che ricorda vagamente lo stile delle telefonate di servizio, come illustrato dai due frammenti seguenti.

(19)

Zapping, RAI 1, 27/4/00

- C allora antonio d'agostino da: roma buonasera
A buonasera
C dica pure
A eh io penso

¹³ Finzione e realtà, nei media, hanno confini sfumati: in particolare, per i ragazzi che guardano MTV, i conduttori sono personaggi importanti del loro universo culturale ed affettivo, e i conduttori stessi stabiliscono rapidamente con loro una relazione confidenziale, a volte tramite ripetuti contatti di vario genere (e-mail, telefonate fuori programma, ecc.)

(20)

Zapping, RAI 1, 28/4/00

C raffaele oliva da trieste se riesce ad essere brevissimo buonasera?

A e:h buonasera a lei: [e ai suoi=

C [sì

A =ospiti

C gra[zie

A [brutto destino: quello del nostro paese

Si noti, nel secondo frammento, come l'invito alla brevità, parzialmente trasgredito dal saluto alquanto elaborato dell'ascoltatore, sia ribadito dal 'sì' del conduttore sovrapposto al saluto: l'ascoltatore si adegua subito, entrando nel merito senza ulteriori indugi, anzi sovrapponendosi a sua volta al 'grazie' del conduttore.

13.5. Conclusioni

Abbiamo visto come il problema di identificarsi sia risolto in modo molto diverso in diversi tipi di telefonate, sfruttando variamente le risorse che il mezzo telefonico rende disponibili per il riconoscimento.

Nelle telefonate tra intimi si cerca di identificarsi con il minor numero possibile di indizi e nel modo più rapido: un campione di voce di poche sillabe, talvolta addirittura un suono inarticolato. Questo serve a costruire e ribadire il senso di mutua conoscenza, di intimità.

Quando si chiama un estraneo per ottenere un servizio, invece, l'identificazione è massimamente esplicita, ma non necessariamente reciproca: è il ricevente – azienda, negozio, servizio – che identificandosi garantisce al cliente che si è rivolto al posto giusto, mentre l'identità personale del cliente è poco rilevante e spesso non viene né spontaneamente fornita né richiesta. E' prassi molto comune che il ricevente si auto-identifichi subito, nel primo turno dopo il trillo, condensando in quel turno l'auto-identificazione, l'apertura del canale e i saluti. In certi casi è addirittura una macchina a rispondere, svolgendo così in modo automatico la parte dell'apertura del canale e dell'identificazione. Quando il ricevente non si auto-identifica di sua iniziativa, viene sollecitato a farlo dal chiamante, il quale o chiede con chi sta parlando, o almeno chiede conferma di stare parlando con chi desiderava.

Le telefonate ai programmi radio-televisivi sono interessanti, nella prospettiva adottata in questo capitolo, perché le loro aperture mostrano una gamma di variazioni che corrisponde agli intenti e al formato del programma, anzi contribuisce a costituirlo. Nei programmi di opinione, identificazione e saluti vengono sbrigati rapidamente, in modi stereotipati che ricordano quelli delle telefonate di servizio, per offrire subito al pubblico il parere dell'ascoltatore. In certi programmi d'intrattenimento rivolti ad un pubblico giovanile, invece, le occasioni dialogiche offerte dalla fase di apertura vengono sfruttate ampiamente, per produrre l'effetto di un incontro personale, con la caratteristica creatività interattiva delle telefonate fra intimi. Perfino la circostanza particolare che la telefonata 'di ribalta' è la prosecuzione di una telefonata 'di retroscena' viene gestita e sfruttata variamente, a seconda del programma.

Le conversazioni telefoniche, e specialmente le loro aperture, rivelano con particolare evidenza un fenomeno generale: i vincoli sociali e fisici della situazione comunicativa (assai stretti i secondi, quando il mezzo è il telefono; cfr. cap. 2) tendono a strutturare il flusso comunicativo in un ordine stabile, tenacemente resiliente, e tuttavia passibile di infinite variazioni – cui i partecipanti ricorrono per definire, ribadire o aggiustare la qualità della loro relazione interpersonale. La rigida linearità seriale della comunicazione telefonica evidenzia l'ordine strutturale e, insieme, l'ingegnosa capacità umana di variarlo, producendo così ogni sfumatura della gamma relazionale.

Riferimenti bibliografici

- Bercelli, F. (in corso di stampa), "Cosa fai nella vita? L'identità giovanile nelle telefonate degli ascoltatori di Mtv Select." In Lalli, P. (a cura di), *Giovani virtuali. Come i media rappresentano i giovani*, Laterza, Bari.
- Boden, D. e H.L. Molotch (1994), "The compulsion of proximity", in Friedland, R. e D. Boden (a cura di), *Now/Here. Space, Time and Modernity*, University of California Press, Berkeley, pp. 257-286.
- Hopper, R. (1992), *Telephone conversation*, Indiana Un. Press, Bloomington Ind.
- Schegloff, E. (1979) "Identification and recognition in telephone conversation openings", in Psathas, G.(a cura di), *Everyday Language*, Irvington, New York.
- Schegloff, E. (1986), "The routine as achievement", *Human studies*, 9, pp. 111-52.
- Schegloff, E.(1968), "Sequencing in conversational openings", *American Anthropologist*, 70, pp. 1075-95.