

**ISTITUTO ITALIANO DI SCIENZE UMANE
SCUOLA SUPERIORE DI STUDI UMANISTICI DELL'UNIVERSITÀ DI
BOLOGNA**

**UNIVERSITÉ DE LIMOGES
ÈCOLE DOCTORALE : COGNITION, COMPORTEMENT, LANGAGE(S)**

Dottorato di ricerca in Discipline Semiotiche

DALL'IO AL NOI (ANDATA E RITORNO):
IL FOCUS GROUP. PER UNA SEMIOTICA DEL GRUPPO

Matteo Greco

TUTOR

Prof. re Jacques Fontanille

Prof.ssa Patrizia Violi

Indice

0. Introduzione. Le “manques” iniziali della ricerca	9
--	---

Parte prima. Elaborazione del metodo di analisi

1. Osservazione, attestazione, analisi, interpretazione: esplicitazione delle scelte operative e teoriche	17
1.1 Oggetto e obiettivi della ricerca	17
1.2 Per una descrizione processuale. Pertinenza semiotica dello studio	22
1.3 Costruzione del corpus di analisi	25
1.4 Dalla pratica al testo, dal testo alla pratica. Procedura di attestazione	29
1.5 Per una competenzializzazione semiotica. Elaborazione del metodo di analisi	34
1.6 Quadro teorico di riferimento: ambito semiotico	36
1.7 Quadro teorico di riferimento: ambito extrasemiotico	45
2. Sulla costruzione di uno sguardo. Livelli di pertinenza e criteri di analisi	49
2.1. Proprietà presupposte: la selezione del primo caso d’analisi	49
2.2. Pensare “in situazione”: livelli di pertinenza	51
2.3. <i>What is this?</i> Il focus group e l’indeterminazione tematica	61
2.4. Prove di trasformazioni sintagmatiche, prove di equipaggiamento semiotico	65
2.5. Improvvisamente esperti. Strutture modali in sovrapposizione	74
2.6. Dentro l’attante: posizionamenti argomentativi	78
2.7. Tensioni modali e flessibilità strutturale	82
2.8. Variazioni aspettuali dell’interazione	85
2.9. Prendere una posizione: mobilitazioni argomentative	92
2.10. Scoprirsi simili. Arricchimento del ruolo tematico condiviso	96
2.11. Ricordare insieme. Forme nuove di competenza	100
2.12. Moltiplicazione dei giochi. Variazione degli assegnamenti attanziali	104
2.13. Trasformazioni della struttura attanziale di base	110
2.14. Sistematizzazione dei risultati: la griglia di analisi	114

Parte seconda.
Analisi e descrizione teorica

3. Che cosa si fa, che cosa si dice. Forme di interazione e regolarità argomentative	121
3.1. Scansione ragionata della pratica	121
3.2. Dinamizzazione vs determinazione delle relazioni	126
3.3. Differenziarsi, accomunarsi. Effetti di vibrazione argomentativa	132
3.4. Concordare, a modo proprio. Effetti di diffrazione argomentativa	137
3.5. Stabilità di ruoli attanziali e libertà argomentativa. Effetti di mascheramento tematico della pratica	140
3.6. Malleabilità delle configurazioni tematiche ed effetti di condensazione argomentativa	146
3.7. Slittamenti di ruolo e opinioni da “comporre”. I dibattiti	151
3.8. Conduzioni partecipate. Effetti di concatenazione argomentativa	161
3.9. Apprendere per disimparare. Superamento delle soglie di resistenza modale	167
3.10. “ <i>Pit stop</i> semiotico”. Ottimizzazione della griglia di analisi	173
4. Analisi contrastiva e descrizione della comunicazione nel focus group	179
4.1 Comunicazioni difficili. Il secondo caso d’analisi	179
4.1.1. Omologie con il primo caso e prospettive di differenziazione	184
4.1.2. Blocco tematico (1): polarizzazione dei processi di trasformazione Modale	189
4.1.3. Blocco tematico (2): comunicazione gruppale come sommatoria di argomentazioni	197
4.1.4. Gruppo come arena. Radicalizzazione dei posizionamenti	199
4.1.5. Dibattiti fra esperti. Fagocitazione della posizione di osservatore	206
4.1.6. Gruppo come uditorio e gare di declamazione	209
4.1.7. Cristallizzazione degli assegnamenti attanziali	213
4.2. Mappa della comunicazione di gruppo. Categorizzazione dei processi argomentativi	216
4.2.1 Valenze e tensioni semiotiche costitutive	217
4.2.2. Struttura tensiva delle comunicazione nel focus group	219
4.2.3. Campi di tensioni omogenee e area di ottimizzazione della pratica	226
4.2.4. Comunicazioni “estreme”: altre aree di efficienza (e inefficienza) pratica	230
4.2.5. Ottimizzazione enunciazionale come complessificazione della mereologia argomentativa	233
4.2.6. Guida semiotica per la conduzione del focus group	234
4.3. Interpretazione strutturale dei dati prodotti dal focus group.	240
4.3.1 Lo “smarrimento” del gruppo. Descrizione delle principali tecniche di analisi	242
4.3.2. Enunciati e prassi enunciazionale: integrazione vs non integrazione dei dati	244

4.3.3.	Tipologia dei processi di valorizzazione messi in atto nel focus group	247
4.3.4.	Diagrammi e sequenze. Proposta metodologica per l'analisi dei risultati del focus group	250
5.	Accomodamento di gruppo. Lo svolgimento del focus group	257
5.1.	Microsequenze e macrosequenze di risoluzione della pratica	257
5.1.1.	Schema sintagmatico canonico del focus group. Macrosequenza ottimizzante	259
5.1.2.	Macrosequenza sovversiva	265
5.1.3.	Macrosequenza esecutiva	269
5.1.4.	Relazioni in stallo. Sequenze sospensive	271
5.1.5.	Una pratica "a respiro corto". Tratti distintivi dello schema sintagmatico del focus group	274
5.1.6.	Accomodamento autoadattativo ed eteroadattativo	277
5.1.7.	Modello dell'efficienza del focus group	278
5.2.	Descrizione del focus group su base processuale	281
5.2.1.	Focus group come pratica di mobilitazione di un ruolo tematico di riferimento	282
5.2.2.	Focus group come bricolage di forme interattive	286
5.2.3.	Partite discorsive e giochi identitari. Sperimentabilità argomentativa elevata e auto-vincolante	288
5.2.4.	Focus group come pratica di dinamizzazione sicurizzata delle relazioni	292
6.	Descrizione semiotica della gruppalità	297
6.1.	Condizioni e ragioni di generalizzazione teorica	297
6.2.	Sfondo extradisciplinare: i modelli descrittivi della psicologia	299
6.3.	Proposta teorica. Stabilizzazione vs sperimentazione: la doppia vocazione del gruppo	302
6.4.	Flessibilità dei legami: tipologia dei gruppi su base processuale	312
6.5.	Gruppo come scuola relazionale: liberalizzazione, assunzione, esportazione delle modalizzazioni isotopiche	320
6.6.	Schema sintagmatico canonico del gruppo	328
6.7.	Tratti distintivi dello sviluppo gruppale	338
6.8.	Costruzioni di confine. Prassi enunciazionale e costituzione dell'identità gruppale	346
6.9.	Conclusioni. Per una teoria semiotica del gruppo	354
	Bibliografia	365

Introduzione.

Le “manques” iniziali della ricerca

Alla base dello studio semiotico del focus group, inteso come pratica di interazione grupppale, si possono individuare due esigenze teoriche distinte, ma strettamente legate fra loro: da una parte, e in primo luogo, quella di descrivere e ottimizzare una specifica pratica di ricerca sociale, dall'altra, quella di approcciare semioticamente un fenomeno, la gruppalità, che caratterizza considerevolmente la vita relazionale dell'individuo. Si può dire pertanto che il focus group costituisce l'oggetto teorico specifico dello studio, ma vuole essere anche la base per incominciare a riflettere su un argomento più vasto, e cioè quello delle forme di gestione del senso all'interno del gruppo, in generale. In quanto realizzazione particolare di un'interazione grupppale, del resto, lo studio del focus group invita inevitabilmente a domandarsi quali siano i tratti costitutivi dell'essere e del fare in gruppo.

In relazione alla prima “mancanza” da cui prende le mosse la ricerca, si può dire che il focus group si presenta come una tecnica di indagine culturale estremamente produttiva, la cui ricchezza informativa, però, raramente viene messa pienamente a frutto al momento dell'interpretazione dei dati, a causa della particolare natura di queste informazioni, che riguardano al contempo dei *discorsi* prodotti rispetto a un certo argomento, e una *pratica di interazione* fra un numero ristretto di individui:

«Il focus group è una tecnica di rilevazione sociale basata sulla discussione tra un piccolo gruppo di persone, alla presenza di uno o più moderatori, focalizzato su un argomento che si vuole indagare in profondità» (Corrao 2000, p. 25).

La difficoltà interpretativa consiste innanzitutto nel gestire la notevole mole di scambi dialogici prodotti, nel gestire cioè l'estensione delle informazioni: su quali battute soffermarsi? Quali tralasciare? In base a quali criteri? Ma vi è anche un ulteriore problema, non meno pressante, che riguarda appunto il fatto che i discorsi prodotti dipendono strettamente dal tipo di relazione che si instaura fra i partecipanti, ma forse si può dire anche il contrario, e cioè che l'argomento di cui di

volta in volta si discorre può avere un'influenza sul tipo di interazione che prende forma fra i parlanti. Il focus group dunque chiama in causa la semiotica innanzitutto in quanto disciplina in grado di *mettere a punto e di formalizzare una prassi interpretativa*: se lo studio dei discorsi appartiene tradizionalmente al campo di indagine della materia, quello dell'interazione pratica può giovare degli avanzamenti teorici compiuti negli ultimi anni, e può offrire al semiologo un punto di accesso privilegiato e singolare per l'osservazione e l'analisi del focus group. Esso in tal senso non verrà concepito come *tecnica* di ricerca, e dunque come il tentativo di realizzare principalmente un modello relazionale ideale, ma come *pratica*, e cioè come un'attività di significazione in corso, dagli esiti non prevedibili, frutto dell'intersezione delle strategie di diversi attori sociali. Attraverso *un'analisi immanente dello sviluppo delle relazioni*, la semiotica può offrire un contributo teorico complementare a quello tradizionalmente offerto, in tale ambito, dalla sociologia (più orientata allo studio e all'ottimizzazione delle strategie di conduzione), e giungere ad una formulazione descrittiva euristica. Infatti, ciò che spesso, paradossalmente, viene tralasciato, nel momento dell'interpretazione di un focus group, è proprio lo studio del tipo di interazione che ha accompagnato la formazione di un certa opinione: accuratamente considerata in fase di organizzazione del focus group, la componente relazionale viene tralasciata in fase di raccolta e lettura dei dati. In quanto studio dei processi di *accomodamento del corso d'azione* (Fontanille 2008), una semiotica delle pratiche può essere pertinentemente e produttivamente chiamata in causa a questo riguardo.

Inoltre, l'elaborazione di un modello interpretativo del focus group può costituire un importante ampliamento delle possibilità operative della semiotica nell'ambito della ricerca sociale, dove tradizionalmente la descrizione dei fenomeni è realizzata dal semiologo attraverso l'analisi di testi o oggetti prodotti e circolanti all'interno della cultura. La formalizzazione di una procedura di analisi del focus group può permettere di spostare l'attenzione dell'analista dagli enunciati prodotti ai processi enunciazionali che caratterizzano la messa in discorso di un certo argomento in un ambito culturale di riferimento, estendendo di fatto le modalità di ricerca specifiche della disciplina. Lo studio delle pratiche permette in tal senso di compiere un passo ulteriore nella descrizione delle *tensioni semantiche* che animano e movimentano la cultura, dal momento che oltre a ricostruire archeologicamente il percorso di senso stabilizzato in un testo, è possibile pedinare l'attività di interpretazione messa in atto da attori diversi, in itinere, all'interno di una stessa situazione. La velocizzazione delle trasformazioni culturali, del resto, richiede uno studio sempre più improntato alla ricerca dei paradossi che innervano il sociale, delle tensioni profonde che lo agitano e che preannunciano le trasformazioni a venire. Partendo dalle ricerche di mercato, per arrivare agli studi compiuti negli ambiti più disparati (educativo, terapeutico, sanitario, politico, ecc.) il focus group,

adeguatamente fornito di una metodologia interpretativa, può costituire in tal senso uno strumento di indagine molto efficace. La dimensione intersoggettiva e, nello specifico, gruppale, è del resto determinante a tutti i livelli per ciò che riguarda i processi di formazione delle opinioni: non esprimiamo giudizi o preferenze in uno spazio asociale, ma calati in una serie di rapporti interpersonali in cui esporre un'opinione su un certo oggetto è al tempo stesso offrire un'immagine di sé per gli altri.

Inoltre, sebbene siamo più inclini a riconoscerci come protagonisti di singole relazioni interpersonali piuttosto che come individui partecipi di fenomeni di gruppo (Anzieu & Martin, 1986), è evidente che la vita professionale, affettiva e sociale di ognuno di noi è profondamente calata all'interno di esperienze gruppali: pensiamo ad esempio alle pratiche inerenti al gruppo familiare, alla collaborazione lavorativa, alle compagnie adolescenziali. A partire da questa considerazione, è possibile esplicitare la seconda "mancanza" da cui prende le mosse la ricerca: se il gruppo costituisca una dimensione così importante nella gestione intersoggettiva dei valori può essere interessante domandarsi quali siano in generale i tratti distintivi del fare gruppale; in altri termini, ci si potrebbe domandare per quali aspetti un gruppo si distingue, nell'agire pratico, da una coppia, da una semplice aggregazione di individui, da una folla, ecc. Che cos'è, in definitiva, che fa di un'interazione una pratica gruppale? Il gruppo sembra mettere in gioco un regime pratico specifico, *processi di co-interpretazione distintivi* che una semiotica delle pratiche può pertinentemente studiare; in tal senso il focus group costituisce, nella presente trattazione, anche l'occasione per domandarsi quali siano i tratti e le tensioni che caratterizzano in generale l'agire gruppale, e quali siano le trasformazioni che ne caratterizzano l'evoluzione nel tempo. Il focus group non può certo costituire, in tal senso, il banco di prova definitivo (ammesso, per assurdo, che ve ne sia uno) per la costruzione di una semiotica del gruppo, ma può senz'altro permettere di elaborare una teoria che possa essere confrontata con i numerosi contributi extradisciplinari sul tema (soprattutto quelli della psicologia sociale), e che possa essere sperimentata, in futuro, su ulteriori e diversi casi di studio. L'ipotesi alla base di questa generalizzazione, è infatti che anche il focus group, in quanto realizzazione particolare di un'interazione di gruppo, *presenti tratti distintivi che appartengono a tutti i soggetti gruppali*, e che vale la pena esplicitare, all'interno di una semiotica delle pratiche, per l'interpretazione di ulteriori e diversi casi di realizzazione.

Dal momento che lo studio semiotico delle pratiche è stato teorizzato da un tempo relativamente recente, il focus group costituisce altresì un'occasione interessante per un confronto empirico approfondito con un oggetto di indagine nuovo per la disciplina; il lavoro analitico permetterà pertanto di sperimentare gli strumenti concettuali recenti e meno recenti della disciplina e di riflettere localmente sulle loro modalità di impiego all'interno dello studio dell'interazione pratica.

La stessa analisi semiotica, del resto, costituisce una pratica, e deve necessariamente mettere in campo una sorta di accomodamento rispetto alla specificità dei processi con cui si confronta. Se infatti l'approccio epistemologico della disciplina permette di preservare una generalità dello sguardo descrittivo, d'altro canto è anche vero che, nel momento in cui ci si trova a oggetti di tipo diverso (passando ad esempio, dai testi alle pratiche) è necessario mettere in gioco una *particolarizzazione del metodo*: solo in tal senso la semiotica può realizzare, anche nel dialogo con le altre discipline, quella funzione di *catalizzatore metodologico* che Greimas le accordava (1966): la descrizione immanente delle strutture relazionali, l'attenzione accordata ai processi di costituzione per differenza dei valori costituiscono insomma dei principi generali che hanno rivelato e rivelano la loro fecondità nei campi di analisi più disparati (dai segni, passando per le diverse tipologie testuali, gli oggetti, le strategie, ecc.), ma di volta in volta i nuovi campi di indagine chiedono all'analista di adeguare e declinare localmente la sua strumentazione metodologica, pena la non-efficienza della pratica di studio semiotico. La ricerca sul focus group non fa eccezione in tal senso, e pertanto un primissimo obiettivo che si intende perseguire, prima ancora di quelli già esposti, riguarda la messa a punto di una *griglia di analisi del focus group*, realizzata attraverso la convocazione dei piani e dei criteri di analisi ritenuti pertinenti, a partire dal confronto con l'oggetto stesso: la prima parte del lavoro è dedicata *all'elaborazione metodologica*. Nello specifico, nel primo capitolo vengono esplicitate le scelte effettuate per ciò che concerne le procedure di selezione, osservazione, attestazione e analisi dei casi di studio; viene peraltro chiarito qual è il paradigma teorico di riferimento, sia per quanto concerne l'ambito semiotico che per quanto riguarda i richiami extradisciplinari. Nel secondo capitolo ci si confronta con alcuni segmenti del primo focus group per mettere a punto una prima versione della griglia di analisi, che viene progressivamente raffinata nel corso della ricerca.

La seconda parte della ricerca è invece dedicata alla realizzazione dell'analisi in vista della descrizione teorica e quindi alla formulazione delle proposte interpretative¹. Nel terzo e nel quarto capitolo viene effettuato lo studio contrastivo dei due focus group selezionati, al termine del quale si presenta il primo output teorico della ricerca: un *modello semiotico di analisi della comunicazione* del focus group, che tiene conto al contempo dei processi argomentativi e delle modalità interattive che caratterizzano la pratica. Nel capitolo quinto, vengono prese in considerazione in maniera esclusiva le forme di trasformazione relazione del focus group e si individuano le forme ricorrenti

¹ Essendo il percorso di ricerca organizzato secondo obiettivi distinti e progressivi, le conclusioni sono distribuite nel corso stesso della trattazione. Nello specifico, i capitoli 3, 4, 5 presentano, al loro termine, i risultati teorici legati allo studio del focus group, mentre il capitolo 6 si conclude con la proposta di una teoria semiotica del gruppo.

di accomodamento per giungere infine a proporre, come risultato teorico, *una descrizione della pratica su base processuale*.

Nel sesto capitolo, invece, si parte dall'esperienza analitica e dalle riflessioni effettuate nello studio del focus group per individuare, in forma di ipotesi, i *tratti distintivi della gruppaltà*, secondo un approccio semiotico; a partire dallo studio delle transizioni relazionali messe in campo dal focus group, inoltre, viene proposto una *schema sintagmatico canonico* che renda conto dei processi evolutivi specifici del gruppo.

Parte prima.

Elaborazione del metodo di analisi

Osservazione, attestazione, analisi, interpretazione.

Esplicitazione delle scelte operative e teoriche

1.1. Oggetto di studio e obiettivi di ricerca

Il percorso di ricerca che stiamo per intraprendere mira a raggiungere, per così dire, due differenti mete, o forse sarebbe meglio dire che intendiamo raggiungerne concretamente una per poter intravedere all'orizzonte l'altra ed offrirne una prima descrizione. Fuor di metafora, lo studio in corso ha due obiettivi distinti ma strettamente connessi fra loro: la *descrizione semiotica del focus group in quanto corso d'azione*, e cioè in quanto processo comunicativo e relazionale non pienamente prefigurabile in fase organizzativa, e, più in generale, *l'individuazione dei tratti distintivi della gruppaltà*; il raggiungimento del primo obiettivo, all'interno di questo cammino teorico "a tappe", vuole essere anche funzionale al conseguimento del secondo, nel senso che si esplorerà da vicino un tipo particolare di gruppo per poi estrapolare dalla sua descrizione alcuni aspetti che possono essere generalizzati per l'interpretazione di altre e diverse esperienze gruppali.

Tentiamo a questo punto di anticipare immediatamente una delle domande che, presto o tardi, potrà giustamente porsi il lettore: è possibile dire qualcosa di fondato sui fenomeni gruppali, a partire dall'analisi di un tipo unico – e, per giunta, come vedremo, molto particolare – di gruppo? Si può approdare a dei risultati minimamente euristici? Per rispondere a questi quesiti, occorre innanzitutto presentare in maniera appropriata il nostro oggetto di indagine, il focus group, evidenziando le caratteristiche che possono qualificarlo come caso di studio più o meno valido per una ricerca semiotica sulla gruppaltà.

Il focus group è «una tecnica di ricerca sociale basata sulla generazione di dati attraverso la discussione di un gruppo costituito ad hoc²» (Frisina 2010, p.8). La sua ideazione è fatta risalire agli anni quaranta del Novecento, periodo in cui Paul Lazarsfeld (1975) lavora per un'agenzia

² La dimensione del gruppo può variare da un minimo di quattro persone a un massimo di dodici, anche se non mancano casi in cui tali limiti non vengono rispettati. Il gruppo comprende anche la figura del moderatore, che può adottare un approccio più o meno direttivo in base agli obiettivi e alle domande di ricerca, alla composizione del gruppo, ma anche in base alla sua particolare personalità.

governativa degli Stati Uniti, l'*Office of Fact and Figures*, che gli commissiona uno studio per conoscere l'influenza dei media sui cittadini. Inizialmente il sociologo realizza delle interviste individuali, ma ne è insoddisfatto e chiama un suo collega, Robert K. Merton, ad assistere ad una sessione di ricerca; questi suggerisce di provare a coinvolgere più persone contemporaneamente nella stessa "intervista", dopo che esse hanno ascoltato una trasmissione radiofonica. Nasce così l'"intervista di gruppo focalizzata", con lo scopo di comprendere e di esaminare in profondità, nel modo meno direttivo possibile, opinioni, atteggiamenti e motivazioni che inducono ad assumere determinati comportamenti.

In seguito, nel corso della seconda guerra mondiale, Merton sperimenta queste particolari interviste con dei gruppi di soldati, per la *Research Branch of the Information and Education Division* dell'esercito americano, al fine di studiare gli effetti della propaganda, basata nella fattispecie sulla visione di film di addestramento da parte delle truppe. Nel corso di questa esperienza, e più tardi nel lavoro al Dipartimento di Ricerca Sociale Applicata della Columbia University, viene sviluppata una serie di procedure che divengono note come "interviste focalizzate". Merton e i suoi collaboratori si rendono conto infatti che con le tecniche "quantitative" possono ottenere informazioni sugli effetti finali, ma che solamente con le interviste focalizzate si riescono a individuare i contenuti e le parti del film o del programma radiofonico che provocano negli ascoltatori determinati effetti, e si riesce inoltre a comprenderne i motivi (Merton 1987, pp. 554 – 557)). Merton si accorge subito delle peculiarità dall'intervista di gruppo rispetto a quella individuale: l'interazione fra i membri serve a sollecitare l'approfondimento delle opinioni, anche se le risposte individuali possono essere influenzate da una tendenza alla convergenza dei giudizi; d'altra parte, le interviste individuali permettono una più intensa spiegazione da parte di ogni singola persona, ma privano della possibilità di far emergere nuove idee stimulate dall'interazione fra i membri (ivi).

Intanto Lazarsfeld continua l'applicazione della nuova tecnica nell'ambito delle ricerche di mercato, dove diviene popolare. Nella ricerca sociale invece il focus group rimane a lungo trascurato e lo stesso Merton, riconosciuto come il suo pioniere, ne prende le distanze, distinguendo da esso la sua *focused interview*; il focus group risulterebbe secondo Merton da una fusione fra la sua intervista focalizzata e una tradizionale tecnica sociologica consistente in un colloquio con un gruppo di persone che sono stimulate a parlare le une con le altre sotto la guida di un intervistatore. Probabilmente Merton, nel respingere con forza l'uguaglianza dei due tipi di tecniche, è mosso anche dall'intento di prendere le distanze da un cattivo uso del focus group, che presto si diffonde nell'ambito delle ricerche di mercato, in cui talvolta non ci si preoccupa di confermare e verificare i dati emersi attraverso la costituzione di campioni sufficientemente ampi di studio. Va detto inoltre

che il focus group riceve nel tempo numerose variazioni metodologiche, operate di volta in volta da diversi ricercatori, a seconda delle esigenze specifiche degli studi (Stewart & Shamdasani 1990); le varianti del modello di ricerca Mertoniano sono pertanto numerosissime, ma gli aspetti distintivi della versione originaria della tecnica vengono confermati: il gruppo come fonte di informazioni, l'interazione fra i partecipanti, la focalizzazione su un argomento specifico, lo studio in profondità.

A partire dagli anni Ottanta il focus group, sino a quel momento usato prevalentemente nell'ambito del marketing, si diffonde progressivamente anche in altri settori di ricerca: in ambito sanitario, ad esempio, le sue applicazioni sono innumerevoli: analisi delle credenze e dei significati attribuiti al concetto di salute e malattia, indagini su concetti relative a specifiche patologie, ecc. (Corrao 2000). Un altro settore in cui il focus group è riscoperto è quello della *communication research*, in particolare all'interno dell'approccio dei Cultural Studies (Morley 1980), in cui il focus group è usato per esaminare la costruzione delle interpretazioni collettive attraverso l'interazione sociale, e per studiare i modi in cui gli individui, inseriti in concreti gruppi sociali, attribuiscono significati ai testi mediologici (Livingstone e Lunt 1994). Liebes e Katz (1990), ad esempio, ricorrono al focus group per studiare le modalità di visione domestica della televisione, facendo seguire alla visione di un programma una discussione di gruppo. Inoltre, da diversi anni il focus group viene impiegato nell'ambito della politica, per comprendere gli orientamenti dei lettori e le motivazioni sottostanti le decisioni di voto (Popkin & Dimock 1996; Schwartz & Devroy 1992), e in ambito educativo (Vaughn 1996).

In relazione ai nostri obiettivi di ricerca, il focus group pare detenere, come oggetto di studio, dei punti di forza e dei tratti (presunti) di debolezza. Iniziamo dagli ultimi: innanzitutto si può affermare che le dinamiche relazionali, nel caso del focus group, si costituiscono all'interno di un contesto sociale che può essere definito quanto meno "artificioso", o "preconfezionato". In quanto prodotto di una strategia di ricerca sociale, il focus group è caratterizzato da alcuni tratti idiosincratici che sembrano distinguerlo da molte altre esperienze gruppali:

- 1) durata e puntualità temporale degli incontri: i partecipanti si incontrano solo per alcune ore, per un numero di incontri che va da uno (nella maggior parte dei casi) a due o tre (nei casi in cui si svolgano diverse sessioni con lo stesso gruppo di persone)³;

³ In alcuni casi può essere produttivo ai fini della ricerca intervistare il gruppo a intervalli regolari di tempo, per studiare trasformazioni diacroniche delle forme di argomentazione del gruppo, o semplicemente per approfondire, in più tappe, aspetti diversi della ricerca. Si tratta ad ogni modo di soluzioni abbastanza rare, soprattutto nell'ambito delle ricerche di mercato, dove si tende piuttosto a costruire diversi focus group (con partecipanti sempre nuovi) in relazione ad uno stesso progetto di ricerca, con l'intento di mappare in maniera più dettagliata ed estesa possibile un determinato fenomeno sociale.

- 2) estraneità dello spazio: i partecipanti sono convocati e riuniti in un luogo che non conoscono, che non gli è proprio, né hanno a disposizione il tempo per familiarizzare con tale ambiente, a differenza di quanto può accadere in molte esperienze di gruppo che sperimentiamo quotidianamente (in famiglia, a scuola, sul luogo di lavoro, ecc.);
- 3) estraneità reciproca degli attori: i partecipanti al focus group non si conoscono fra loro, e posseggono pochissime informazioni sulle reciproche identità, per lo più desumibili dalla situazione. Essi dovrebbero passare, secondo quanto prefigurato dagli organizzatori del focus group, da una condizione di non-conoscenza allo stato di interazione specifico del gruppo, il che appare un'impresa veramente ardua e insolita, se si tiene conto di quanto sia difficile, in alcuni casi, costruire e rendere efficiente una formazione gruppale: si può addirittura dire che in alcuni casi non basterebbe un'intera esistenza per trovare la maniera ottimale di relazionarsi all'interno di un gruppo, e non a caso siamo protagonisti nel corso della vita, chi più chi meno, anche di esperienze gruppal fallimentari.

Questi aspetti idiosincratici del focus group, tuttavia, possono fare paradossalmente del focus group un oggetto privilegiato di studio. Se infatti perfino la realizzazione di questo tipo di tecnica dà luogo a modalità relazionali e comunicative che definiamo gruppal, ciò significa che vi sono delle *regolarità profonde*, a livello di costituzione e gestione dei legami inter-identitari, che sono comuni tanto ai gruppi sedimentati da anni quanto a quelli in formazione, tanto ai gruppi longevi quanto a quelli che esauriscono la loro esperienza nell'arco di un breve periodo. L'ipotesi di partenza della ricerca è insomma che, dato un insieme ristretto di persone e uno spazio/tempo di compresenza, le dinamiche gruppal si costituiscano secondo forme e tensioni distintive, che intendiamo individuare. Proprio perché "estremo", dunque, il focus group può rilevarsi un caso di studio interessante: come è possibile che persone che non si conoscono, che si incontrano per un paio d'ore in un luogo a tutti sconosciuto, con la consapevolezza che difficilmente si rivedranno in seguito, si relazionino, per lo meno in alcuni frangenti, come un gruppo? Cos'è che fa di un insieme di individui, radunati secondo le esigenze di una *strategia* di ricerca, una formazione gruppale, effettivamente realizzata nella *pratica*? Il focus group emerge come un caso di ricerca estremamente interessante, sia come oggetto di studio in sé, sia per una riflessione più ampia sulle dinamiche di gruppo.

Ma il focus group presenta anche dei vantaggi espliciti per la ricerca, fra i quali risalta la possibilità di monitorare in maniera completa tutte le fasi della vita del gruppo, ogni momento di evoluzione delle relazioni inter-attoriali; ciò è possibile proprio in virtù del fatto che i membri del focus group (moderatore compreso) si incontrano per la prima volta sotto gli occhi dell'osservatore e concludono la loro esperienza nell'arco di poche ore; se qualche forma di strutturazione gruppale

dei legami si concretizza, insomma, essa accadrà senz'altro sotto lo sguardo del ricercatore. A tal proposito, il focus group ha permesso anche di mettere in atto una modalità osservativa minimamente invasiva, dal momento che esso prevede per statuto la presenza di un osservatore esterno, di cui i partecipanti sono informati, e che comunque rimane estraneo alla pratica in corso, sia che rimanga nascosto dietro uno specchio sia che sieda, appartato, in un angolo della sala⁴. Si potrà certo sostenere che la presenza di un osservatore esterno costituisca un elemento singularizzante del focus group, e può costituire in tal senso un aspetto problematico in vista della generalizzazione finale. Tuttavia, avremo modo di vedere come l'avvio di una strutturazione interdependente dei legami fra i partecipanti non sia affatto inficiata dalla consapevolezza di essere osservati.

Del resto, non è la verità delle rappresentazioni identitarie che ci interessa, quanto la loro verosimiglianza e il loro grado di co-implicazione, di interdipendenza: in altre parole, ciò che è interessante conoscere non è quanto l'auto-rappresentazione dei singoli partecipanti sia fedele a quella che essi offrono al di fuori del Centro di ricerche; è piuttosto importante esplorare quali siano *le forme di tenuta e di evoluzione* del Sé rappresentato all'interno delle relazioni gruppali, e in tal senso la presenza di un osservatore esterno non pare influenzare considerevolmente i processi della pratica.

Se il percorso di ricerca può legittimamente mirare due obiettivi diversi, o due diverse mete, per riprendere la metafora iniziale, ciò non significa tuttavia che i risultati teorici finali avranno lo stesso peso, la stessa validità (proprio come raggiungere fisicamente un posto non è come guardarlo da lontano). Infatti, la descrizione delle modalità comunicative e delle forme di evoluzione relazionale del focus group giungerà al termine di un approfondito percorso di analisi, e sarà pertanto verificabile; nell'ultimo capitolo, invece, si proporrà un'ipotesi di interpretazione dei processi gruppali che, pur nascendo dalle sollecitazioni analitiche offerte dai focus group, non trovano, in questo lavoro, conferme empiriche attraverso il riferimento a un corpus di studio più vario. Cionondimeno, gli spunti teorici finali potranno costituire per lo meno delle *chiavi interpretative possibili* per chi voglia accostarsi semioticamente all'analisi e alla descrizione di gruppi di varia natura.

⁴ Esplicitiamo a tal proposito che le osservazioni dei focus group analizzati sono state svolte per l'appunto attraverso il posizionamento del ricercatore dietro uno specchio; non vi è stata pertanto nessuna relazione diretta fra ricercatore e membri del focus group.

1.2. Per una descrizione processuale. Pertinenza semiotica dello studio

Sono numerosi e continui gli approfondimenti teorici dedicati negli ultimi anni, in ambito sociologico e psicologico, al focus group, a testimonianza di una sua recente, nuova valorizzazione come tecnica di ricerca. Abramczyk (1995) fa notare a tal proposito come il focus group possa costituire uno strumento efficace all'interno di una società ormai multi-etnica, costantemente interpellata dal problema della comprensione e della relazione con l'alterità: l'allestimento di un campione di ricerca corale, l'uso di forme di interrogazione non rigidamente strutturate, consentono di far emergere differenze culturali, territoriali, individuali, che potrebbero rimanere altrimenti inesprese. Soprattutto, il focus group appare fondamentale per lo studio dei *processi* di costituzione di un'opinione più o meno condivisa; ciò che nelle interviste individuali viene necessariamente taciuto, vale a dire il percorso di formazione di un qualsivoglia giudizio, può emergere nel confronto di gruppo attraverso l'interazione fra i parlanti. Il focus group consente di recuperare la dimensione relazionale nella formazione delle opinioni, spesso trascurata al momento della rilevazione, forse anche a causa di una visione atomistica della collettività (per cui essa sarebbe costituita da individui isolati e non interagenti); a questa visione del sociale corrisponderebbe l'idea di un'opinione pubblica che è fatta dalla somma delle opinioni individuali, rilevabili singolarmente e poi sommabili in un secondo momento (Bentivegna 1996; Wolf 1993).

Alla base dell'uso del focus group è invece l'ipotesi che le opinioni personali non nascono in una situazione di isolamento sociale e non sono frutto unicamente di riflessione individuale, ma derivano dalla discussione e dal confronto con le idee di altre persone. Anziché dare per scontato che le persone possiedano atteggiamenti già formati e imm modificabili, pronti ad essere rilevati, si prevede la possibilità che le opinioni possano formarsi e/o modificarsi nel corso dell'intervista (Zaller & Feldman 1992). Nel focus group, il confronto aiuta gli attori sociali a capire e definire le loro posizioni rispetto ad un certo argomento e ad approfondire le motivazioni alla base di un certo atteggiamento (Morgan & Krueger 1993).

Proprio in virtù di questa peculiarità del focus group, la nostra ricerca si propone di indagare le *trasformazioni* che esso mette in gioco, sia a livello prettamente comunicativo, sia per ciò che concerne i legami che progressivamente si costruiscono fra i parlanti. Se nelle trattazioni teoriche prodotte in ambito sociologico e psicologico il focus group viene presentato come *tecnica di ricerca*, nello studio in corso esso viene considerato essenzialmente come una *pratica*, in cui diversi attori devono mettere in scena, all'interno di un corso d'azione, una strutturazione minimamente condivisa delle relazioni. Anziché considerare come centrale il punto di vista del moderatore, o in generale quello dell'organizzatore del focus group, si terrà conto di come i diversi attori trovano progressivamente il modo di interagire in maniera più o meno efficiente; i casi in cui le relazioni fra

i partecipanti prendono forma secondo le intenzioni dei promotori del focus group saranno, in tal senso, interessanti tanto quanto i casi in cui l'interazione prende forma secondo modalità non ottimali o non previste. Se è il farsi dell'argomentazione, e delle relazioni, a costituire la specificità del focus group, sarà proprio questo processo interattivo che andremo a pedinare: l'obiettivo è quello di arrivare a esplicitare gli aspetti distintivi del focus group non individuandoli nelle condizioni di partenza della pratica (quelle strategicamente costituite), ma in quelle del suo *svolgimento*. In quanto *processo di svolgimento di più azioni realizzate in compresenza*, il focus group verrà considerato un oggetto che, pur partendo da uno schema d'azione abbastanza fisso, mette in atto ogni volta delle scelte, da parte degli attori, che non sono solo una conseguenza della programmazione effettuata a monte della pratica, ma risentono delle forme di organizzazione relazionale individuate in corso d'opera.

Proprio in quanto *descrizione di processi*, riteniamo che una semiotica delle pratiche possa fornire, rispetto agli studi di altre discipline, un contributo specifico e complementare sull'argomento; se infatti sono numerose e raffinate le tipologizzazioni del focus group in quanto tecnica di ricerca (cfr. Corrao 2000), non sembra che si possa dire lo stesso per ciò che concerne l'analisi e l'interpretazione delle effettive forme di realizzazione del focus group in quanto pratica. Non a caso, come vedremo, uno dei nodi teorici più problematici legati a questa tecnica di ricerca sociale è quello dell'interpretazione dei dati: i diversi metodi di analisi ad oggi elaborati non sembrano valorizzare la ricchezza informativa prodotta dal focus group, e ciò accade per una doppia ragione. Da una parte, l'enunciazione gruppale, in quanto essenzialmente dialogica, richiede un metodo specifico di attestazione e di analisi; in tal senso sembra che la produzione teorica sia stata nel corso degli anni concentrata più sull'attività di costruzione di un focus group, supportando meno il lavoro di de-costruzione. Ma la difficoltà interpretativa risiede anche in un altro aspetto, direttamente connesso con la natura di questa tecnica di ricerca: la lettura dei dialoghi e il reperimento delle forme di costruzione delle opinioni non può essere scisso dalle specifiche modalità di relazione che gli attori sociali intrattengono fra loro. Non si può raccogliere pienamente la ricchezza informativa prodotta dalla pratica, se non si elabora un metodo di analisi che tenga conto *sia* delle trasformazioni comunicative *sia* di quelle relazionali. L'apporto di uno studio processuale appare insomma necessario anche in vista di una realizzazione ottimale del focus group in quanto tecnica di ricerca.

Nell'ambito di una semiotica delle pratiche, pertanto, sarà interessante accostarsi alla descrizione del focus group in base alle seguenti domande: emergono, pur nella varietà delle diverse realizzazioni, delle regolarità nella gestione del flusso comunicativo da parte degli attori? Da cosa è caratterizzata l'enunciazione gruppale? Su quali tensioni si costituisce? Verso quali esiti diversi può

evolvere? Come si strutturano le relazioni all'interno del gruppo? Si possono individuare, a riguardo, delle tipologie di evoluzione? Come si realizza concretamente l'efficienza o l'inefficienza del focus group?

Si tratta evidentemente di domande cui si può rispondere solo attraverso un pedinamento analitico delle forme e delle modalità di transizione che *tutti gli attori* collaborano a realizzare all'interno della scena pratica. Ciò che caratterizza lo studio del focus group in quanto pratica è in effetti proprio il fatto che la descrizione processuale non viene effettuata a partire dalla focalizzazione sul fare strategico di un attante (come avviene invece solitamente negli studi sociologici e psicologici, incentrati sulla figura del conduttore); studiare la pratica del focus group da un punto di vista semiotico significa pedinare le mosse strategiche dei vari attanti presenti sulla scena, e esplicitare il modo in cui essi concorrono a gestire il senso in corso d'azione. All'interno di tale prospettiva, anche il concetto di *efficienza* deve essere rivisitato, dal momento che non può essere spiegato all'insegna del piacere o della gratificazione che uno o più attori provano al termine di una pratica: l'efficienza ha a che fare, in tal senso, con ciò che avviene *tra gli attori nel corso* stesso dell'azione: secondo Fontanille (2008) una pratica è efficiente quando riceve un'interpretazione coerente e condivisa e viene adeguatamente controllata da parte degli attori che vi prendono parte.

«... dobbiamo cercare l'efficienza in immanenza, e non in eventuali dichiarazioni a posteriori degli attori. In immanenza, una pratica riuscita è una pratica coerente, nel corso della quale i partecipanti hanno potuto e saputo controllare le interazioni; una pratica che, in atto, dà il senso che non aveva necessariamente all'inizio» (ibidem, pag. 130).

Rispetto a queste nuove necessità conoscitive, la semiotica può mettere a disposizione strumenti teorici antichi e nuovi: da una parte, infatti, essa è tradizionalmente interessata allo studio dei differenti tipi di linguaggi che caratterizzano la comunicazione, e potrà essere utilizzata, nel caso del focus group, per analizzare non solo il linguaggio verbale ma anche quello non-verbale (la gestualità dei partecipanti, le loro disposizioni posturali, la prossemica dei dialoghi, ecc.). D'altro canto, gli studi recenti della semiotica delle pratiche offrono un paradigma teorico nuovo all'interno del quale inquadrare e descrivere la comunicazione gruppale. Ciò non significa, come vedremo, che il metodo di osservazione e analisi semiotica delle pratiche sia già dato; sono poste tuttavia le condizioni teoriche perché il semiologo costruisca un suo punto di vista privilegiato sul focus group e arricchisca il proprio bagaglio metodologico attraverso il confronto con questo oggetto.

1.3. Costruzione del corpus di analisi

Per giungere a individuare delle caratteristiche strutturali del focus group, e cioè dei tratti distintivi della pratica, il primo passo da compiere è quello dell'individuazione di una serie di casi privilegiati d'analisi: in parole più semplici, occorre costituire un corpus di studio.

L'oggetto in questione però pone in tal senso non poche difficoltà, relative innanzitutto alla grande varietà di realizzazioni che questa tecnica di ricerca ha conosciuto nel corso degli anni. Senza entrare nel dettaglio, esponiamo brevemente alcune varianti costitutive del focus group, individuate in ambito sociologico (Corrao 2000). Un primo elemento di differenziazione è quello della conoscenza fra i membri del gruppo: secondo il modello originario i partecipanti non dovrebbero conoscersi, per evitare che la presenza di legami già costituiti freni o influenzi la manifestazione di opinioni o la condivisione di esperienze: le persone che si conoscono potrebbero tendere a riferirsi l'una all'altra, qualcuno potrebbe astenersi dall'esprimere il proprio disaccordo nei confronti di un amico, si potrebbe alludere a precedenti discussioni sul tema (Krueger 1994). Talvolta, però, gli obiettivi specifici della ricerca possono indurre gli organizzatori a optare per gruppi precostituiti (famiglie, equipe di lavoro, ecc., come ad esempio nel caso in cui si voglia studiare l'influenza intrafamiliare nella decisione di voto (Liebes & Katz 1990).

Un altro elemento di differenziazione è quello dell'omogeneità / eterogeneità interna del focus group: la maggior parte degli autori ritiene l'omogeneità una condizione indispensabile per il buon esito della pratica, perché la percezione di trovarsi tra pari fa sentire la persona a proprio agio e la incoraggia a condividere opinioni ed esperienze, mentre eventuali differenze dal punto di vista socio-culturale potrebbero far sorgere in alcuni il timore di essere giudicati da membri del gruppo considerati più esperti; inoltre i partecipanti potrebbero percepire un'incolmabile distanza tra esperienze di vita, criteri di valutazione, norme di comportamento (Colombo 1997; Dawson *et al.* 1993). Tuttavia, in alcuni casi si cerca di evitare di costruire gruppi eccessivamente omogenei poiché le differenze interne servono anche a favorire l'emergenza di posizioni diverse e contrastanti (Tynan & Drayton 1988); a seconda degli obiettivi della ricerca si opterà per gruppi più omogenei, che permettono di raggiungere una maggiore profondità dello studio, o più eterogenei, che possono far emergere una maggiore varietà di punti di vista.

Ancora, i gruppi possono differenziarsi per il numero dei membri: si possono distinguere in tal senso i *mini group* (quattro - cinque partecipanti) dai *full group* (otto -dieci persone), laddove i primi consentono solitamente un maggiore approfondimento delle opinioni, i secondi una maggiore varietà; sul lato dei potenziali svantaggi, invece, i mini group sono più vulnerabili rispetto alle dinamiche di gruppo (Morgan 1988), come ad esempio l'insorgenza della forte personalità di uno dei membri, ma sono più facili da costituire, a differenza dei gruppi più numerosi.

Il focus group presenta numerose varianti non solo in relazione alla sua composizione, ma anche per quanto riguarda la sua strutturazione interna. Possiamo immaginare a tal proposito un continuum in cui da una parte si trovano i gruppi “autogestiti” e dall’altra quelli massimamente organizzati. Nei primi il moderatore si limita a proporre il tema del confronto e a fornire alcune regole di interazione, cercando di intervenire il meno possibile nel corso della pratica; nei secondi il conduttore si comporta come un vero e proprio intervistatore, e conduce il focus group seguendo in maniera rigorosa un questionario precedentemente realizzato. Secondo alcuni autori, infatti, una semplice lista di temi non è sufficiente perché la pratica abbia un buon esito ed occorre preparare una guida formale, divisa in sezioni, con tutti i punti da affrontare riportati in dettaglio (Grennbaum 1998).

In ultimo, i focus group possono differenziarsi sulla base dello stile di conduzione adottato dal moderatore (Krueger 1994), che può essere più o meno direttivo: come per il grado di strutturazione, possiamo immaginare un continuum nel quale troviamo, ad un estremo, un moderatore che, dopo aver proposto il tema e comunicato alcune regole di interazione, si assenta e osserva il gruppo dall’esterno; all’estremo opposto ci sono i focus group in cui il conduttore esercita un notevole controllo sia sui temi della discussione, sia sulle dinamiche di gruppo (Frey & Fontana 1993).

Se si tiene conto delle possibili differenze che possono essere prodotte a livello di composizione, strutturazione e conduzione, e se si tiene conto delle possibili combinazioni fra le scelte operate ai vari livelli, ecco che sotto la denominazione unica di “focus group” rinveniamo una varietà così ampia di casi da rendere veramente ardua la scelta dei casi privilegiati di analisi. Quali focus group scegliere? Detta in altri termini, quali differenze privilegiare?

La soluzione che proponiamo è direttamente connessa al nostro obiettivo di partenza: se è lo studio processuale che si intende perseguire, allora anche la costruzione del corpus sarà condizionata non tanto dalle varianti individuabili in fase organizzativa, quanto dalle differenze emergenti *nello svolgimento effettivo* della pratica. Pertanto verranno presi in considerazione dei focus group che evolvono in maniera diversa: nello specifico, analizzeremo una pratica che evolve in maniera funzionale rispetto alla programmazione decisa in fase organizzativa e un caso che mette in gioco invece dei processi inattesi, o quanto meno non auspicati da parte degli organizzatori. Si può dire che verranno presi in considerazione un focus group riuscito ed uno non riuscito, a patto di sottolineare come con tali definizioni è il punto di vista strategico dell’organizzatore a essere evidenziato; nelle analisi che seguiranno, invece, saranno i processi di aggiustamento fra le diverse prospettive di significazione ad essere pedinati, e non il fare strategico di un singolo attore. L’ipotesi teorica alla base di una selezione di questo tipo è che sia possibile individuare, al di là

degli svolgimenti singolari dei diversi casi, dei tratti distintivi dell'evoluzione sintagmatica del focus group, in generale.

I focus group sono stati selezionati in seguito all'osservazione diretta di numerose sessioni, svolte all'interno di alcuni Istituti di ricerche di mercato di Milano⁵: sulla base delle note di osservazione sono stati selezionati i due casi che sembravano mettere in gioco maggiori differenze di svolgimento, pur partendo da caratteristiche di partenza abbastanza omogenee: entrambi i focus group sono caratterizzati da una composizione interna omogenea, da uno stile di conduzione sufficientemente direttivo, da una strutturazione moderata dell'interazione (in entrambi i casi la modalità dell'intervista sostiene e guida i dialoghi). Nonostante questo l'interazione si è sviluppata, nei due casi, diversamente; le note di osservazione registrate rilevano, a tal proposito, le seguenti differenze:

- a) la comunicazione si svolge in maniera sufficientemente ordinata nel primo, più confusa nel secondo;
- b) i tratti soprasegmentali degli scambi (intonazione della voce, ritmo dell'enunciazione, ecc.) mettono in scena un'interazione prevalentemente distesa in un caso, più tesa nell'altro;
- c) nel secondo caso il moderatore è costretto più volte a riprendere esplicitamente alcuni partecipanti, interrompendoli o invitandoli ad interagire diversamente⁶.

Si tratta ovviamente di differenze che appartengono al piano d'espressione della pratica (cfr par. 1.4), non già di elementi distintivi dei due casi di analisi: in altre parole, assumiamo che i fenomeni individuati possano costituire degli indizi di differenze ulteriori individuabili e descrivibili a livello del contenuto e che la comparazione fra questi processi costitutivamente diversi possa essere funzionale all'individuazione delle caratteristiche strutturali del focus group.

La scelta di restringere il corpus a un numero minimo di oggetti è dovuta alla particolare natura della ricerca, che intende privilegiare l'asse sintagmatico rispetto a quello paradigmatico: dovendo pedinare, di microanalisi in microanalisi, le trasformazioni dei confronti dialogici, si è optato per un corpus minimamente esteso che possa però essere analizzato in profondità.

Sempre per privilegiare lo studio delle variazioni sintagmatiche, l'esposizione delle analisi sarà caratterizzata da una presentazione sequenziale dei casi: passando costantemente da un focus group a un altro, infatti, si rischierebbe di perdere di vista ciò che in primo luogo occorre considerare: i

⁵ In osservanza alle normative sul rispetto della privacy, non verranno menzionati, nel corso della ricerca, né il nome degli istituti, né in generale i nomi di persone o cose che permettono di risalire a identità di soggetti o oggetti di qualsivoglia natura: le denominazioni dei partecipanti ai focus group, come quelle dei prodotti e delle marche sono perciò totalmente inventati.

⁶ Questa differenza appare ancora più significativa se si tiene conto che i due focus group selezionati sono stati condotti dallo stesso moderatore.

passaggi, le trasformazioni operate da una fase all'altra dei confronti dialogici. Partendo dal primo focus group, si eseguirà pertanto una serie di zoomate descrittive dei momenti che segnano una variazione significativa delle relazioni: esaurito il primo caso, si procederà allo studio del secondo focus group⁷, per cercare conferme ma anche possibilità di arricchimento delle ipotesi teoriche sino a quel punto formulate. L'esplorazione di due diverse "storie di svolgimento", e cioè di due diversi modi di gestire la tensione fra programmazione esterna e adattamento interno alla pratica, potrà presumibilmente essere utile per giungere ad una descrizione dei processi caratteristici del focus group.

Occorre precisare, ad ogni modo, che l'intento del nostro lavoro non vuole essere quello di giungere ad una rappresentazione univoca delle trasformazioni del focus group: ogni pratica, in quanto processo di interazione fra più attanti, è calata in un'indeterminazione semantica che può essere risolta solo lungo il corso d'azione, e pertanto non ci proponiamo certo di ridurre i molteplici percorsi d'azione possibili a un'unica "storia". Alla base del nostro lavoro vi è piuttosto l'ipotesi che le variazioni multiformi di questo tipo di pratica possano mettere far emergere dei *punti comuni di ancoraggio descrittivo* per l'attività del semiologo. Definire il risultato di questa fase di lavoro in termini di possibilità di articolazione fra soggetto e oggetto della ricerca è anche un modo per scampare alla tentazione di confondere il metodo di analisi strutturale con l'individuazione di strutture ontologicamente date. Scegliere alcuni focus group e osservarli secondo un determinato rispetto significa mettere in atto una consapevole semplificazione della realtà, a partire da un punto di vista, allo scopo di uniformare secondo un certo rispetto fenomeni diversi fra loro (Eco 1980). Ciò non significa, evidentemente, evacuare il problema della generalizzabilità dei risultati, giacché tentare di individuare dei criteri di descrizione comuni significa infatti già immaginare l'esistenza di processi minimamente omogenei fra oggetti di studio eterogenei. È probabile pure - ce lo auguriamo - che quest'atto "immaginario" si riveli utile, e che permetta di formulare ipotesi sufficientemente euristiche su alcuni aspetti dei processi di comunicazione di gruppo. Ad ogni modo, i modelli che seguiranno le nostre analisi non avranno una funzione predittiva del corso d'azione di focus group ulteriori, ma potranno essere concepiti, nel migliore dei casi, come validi strumenti di lettura semiotica di questo specifico tipo di pratica.

⁷ Ulteriori casi di indagine, pure considerati in fase di osservazione, non sono stati inseriti nella ricerca, in quanto avrebbero prodotto più che altro effetti di ridondanza interpretativa.

1.4. Dalla pratica al testo, dal testo alla pratica. Procedura di attestazione

Lo studio del focus group pone innanzitutto il problema del metodo di analisi. Una volta optato per un tipo di osservazione della pratica (esterna – non partecipante, nel nostro caso) si pone il problema di ri-accedere in maniera più approfondita all'oggetto di studio per poter individuare le sue fasi più salienti, per arricchire le prime osservazioni effettuate, per dettagliare alcuni passaggi comunicativi ritenuti interessanti, ecc. C'è bisogno insomma di tornare sul focus group osservato attraverso dei metodi che permettano di “piegarlo”, per così dire, alle esigenze dell'analisi; da oggetto sfuggente, che diventa costantemente altro da sé, inevitabilmente affidato al cambiamento, deve essere reso oggetto addomesticato, suscettibile di essere visionato più e più volte, in base ai tempi e alle necessità del suo osservatore. A tal fine, l'analisi della pratica del focus group deve necessariamente passare dalla costruzione di un *testo*.

Nello specifico, lo studio del focus group ha richiesto un doppio passaggio testuale. Innanzitutto, le interazioni di gruppo selezionate sono state trasposte in testi audiovisivi: se l'osservazione diretta è stata funzionale alla selezione degli oggetti del corpus, la registrazione delle pratiche si è rivelata indispensabile per effettuare lo studio approfondito dei vari focus group. La possibilità di stoppare il flusso dell'interazione, e in generale di muoversi agevolmente, in avanti o indietro, lungo tutta la durata di ogni sessione, ha permesso di selezionare le sequenze comunicative più significative e di osservarle ripetutamente, individuando i tratti del piano dell'espressione pertinenti per il nostro studio. In un secondo momento, è stato necessario effettuare un'ulteriore traduzione, questa volta da un tipo di testo ad un altro, e precisamente dal testo audiovisivo a quello verbale; la ragione principale di questo ulteriore passaggio è data principalmente dalla necessità di pedinare analiticamente (e al tempo stesso di esporre al lettore) le concatenazioni e enunciazioni verbali e non-verbali dell'interazione. Per individuare delle ricorrenze sul piano dell'interazione verbale, gestuale, prossemica, ecc., si è rivelato indispensabile riportare su di un foglio i vari enunciati riportati nella registrazione audiovisiva: si tratta di un ulteriore modo per fissare, letteralmente, ciò che nella scena pratica, ma anche nel video, è inesorabilmente affidato all'evoluzione temporale. La trascrizione su un foglio di un'interazione permette di muoversi in avanti o indietro nel lavoro analitico in maniera ancora più agevole di quanto accade nella visione della registrazione: tutto è a disposizione dello sguardo dell'analista, che può procedere agevolmente nel reperimento delle regolarità ai vari livelli dell'analisi. L'andamento sintagmatico dell'interazione ovviamente non è affatto perduto, ma trasposto nella vettorialità dello spazio di iscrizione (il foglio): si scorre in avanti o indietro la trascrizione per muoversi, in un senso nell'altro, nel lavoro di pedinamento della pratica.

Nella trascrizione finale, però, sono state mantenute le tracce di questo doppio passaggio dalla pratica al testo, perché l'analista, e con lui il lettore, abbia la possibilità di ricordare, lungo la lettura del testo, il percorso di testualizzazione effettuato: tale compito, che si potrebbe definire "mnemonico", è affidato alla doppia procedura notazionale utilizzata. Le trascrizioni sono state arricchite dalle *note di osservazione diretta* e da quelle di *osservazione audiovisiva*, laddove le prime si riferiscono alle osservazioni effettuate dall'analista nella sua partecipazione esterna alla pratica, mentre le seconde sono il risultato dell'osservazione audiovisiva. I due tipi di note permettono di far riferimento a due regimi diversi di osservazione, e richiedono pertanto delle modalità di lettura diverse. Nel primo caso, occorrerà tenere conto del fatto che si tratta, per così dire, di commenti registrati "a caldo", nel corso di una prima visione "dal vivo", e saranno caratterizzate pertanto da commenti poco dettagliati, frutto dell'interpretazione del momento. Questo tipo di note può essere tuttavia importante per l'analista perché possono salvaguardarlo dalla tendenza a cadere in abusi o "eccessi di interpretazione", talvolta correlati a una visione ripetuta di alcune sequenze audiovisive, in fase analitica. Occorre tener conto, infatti, che dal momento della partecipazione al focus group sino a quello della visione delle registrazioni e dell'analisi trascorre un lasso di tempo che può essere più o meno lungo, ed è pertanto fondamentale per l'analista conservare traccia della sua prima esperienza percettiva (la quale costituisce già come sappiamo, una primissima forma di interpretazione della pratica). In generale, dunque, le note di osservazione diretta hanno la funzione di ricondurre l'analista sul luogo della scena pratica, riportando quelli che, in tale scena, sono apparsi come i tratti più significativi del corso d'azione.

Le note di osservazione audiovisiva, invece, sono caratterizzate da considerazioni maggiormente dettagliate, ed hanno la funzione di far risalire l'analista che lavora sulla trascrizione verbale ad un'altra esperienza percettiva, che è appunto quella dell'osservazione del filmato registrato; da una parte, dunque, i commenti di osservazione diretta possono segnalare alcuni passaggi significativi del testo, dall'altra le note di osservazione audiovisiva possono confermare e approfondire (o meno) tali interpretazioni preliminari. I due tipi di note si danno insomma in un regime di monitoraggio reciproco: fra di esse vi è una sequenzialità ma non una gerarchizzazione, nel senso che è piuttosto il loro intreccio ad aiutare l'analista a costruire un'interpretazione il più possibile fedele della pratica. I due tipi di commenti saranno infatti re-interpretati, infine, in sede d'analisi, assieme alla trascrizione dell'interazione verbale e non verbale, e permetteranno in tal senso di preservare memoria del processo di testualizzazione effettuato.

Occorre precisare però che il passaggio attraverso un processo di testualizzazione non implica in alcun modo, all'interno del presente lavoro, l'adozione del metodo di analisi e interpretazione testuale: ricorrere a forme di attestazione della pratica non significa insomma dimenticare il piano

d'afferenza del focus group, che non è quello testuale ma quello, appunto, delle pratiche. Ciò significa che non solo il paradigma teorico di riferimento (cfr par. 1.6) ma anche la metodologia di analisi (cfr. par. 1.5) dovrà essere adeguato allo studio di una pratica; la procedura di attestazione dovrà pertanto incaricarsi di enfatizzare al meglio la varietà dei fenomeni riscontrabili sul piano d'espressione del focus group. Nella misura in cui si riuscirà in tale intento, si potrà sfuggire a un rischio cui la semiotica, per sua tradizione, può incorrere, quello cioè di trasformare ogni pratica in un testo, anestetizzando i tratti distintivi che differenziano un corso d'azione da un percorso narrativo testuale. Al contrario, una volta esplicitati i diversi regimi di senso che sottostanno ai testi e alle pratiche, il semiologo potrà mettere in atto vecchie e nuove competenze, acquisite, rispettivamente, nel primo e nel secondo ambito, per accedere ad una descrizione il più possibile adeguata dei processi di interazione sociale.

Per quanto riguarda, nello specifico, la procedura di attestazione del focus group, gli obiettivi di ricerca pongono due principali esigenze:

- a) analizzare delle sequenze dialogiche sufficientemente estese, senz'altro non riconducibili alle coppie di enunciati che nell'analisi della conversazione prendono il nome di coppie adiacenti⁸: essendo l'enunciazione di gruppo caratterizzata dall'interazione fra diversi attori sociali, è necessario prendere in considerazione sequenze abbastanza ampie di scambi dialogici;
- b) rendere conto al meglio non solo dell'interazione verbale, ma anche di quella non verbale, e in generale dei fenomeni relazionali che caratterizzano di volta in volta la scena pratica: essendo la ricerca finalizzata allo studio processuale dei legami inter-attoriali, occorre prestare particolare attenzione alla ricostruzione figurativa della scena pratica; occorre insomma descrivere ciò che accade sul piano delle relazioni fra i corpi dei parlanti, e fra questi e lo spazio che li circonda.

⁸ Negli anni settanta, i sociologi Schlegoff e Sacks (1973), allievi di Garfinkel, padre dell'etnometodologia, studiarono le conversazioni quotidiane e misero in luce che la comunicazione è organizzata sequenzialmente, attraverso un'alternanza di turno; in particolare, introdussero due importanti concetti: la nozione di *coppia adiacente* e quella di *preferenza*. La prima è una sequenza di due enunciati prodotti da due parlanti diversi, che si richiamano reciprocamente (ad esempio i saluti, la domanda-risposta, l'invito-accettazione, la giustificazione-accettazione); la nozione di coppia adiacente è interessante perché permette di osservare gli effetti nell'interazione di ciò che uno dice. La nozione di preferenza, invece, costituisce uno strumento per studiare i vincoli con i quali gli attori sociali fanno i conti quotidianamente: in ogni conversazione esistono dei corsi d'azione preferiti, culturalmente definiti, che possono ad ogni modo essere violati dai parlanti, attraverso delle mosse alternative. Tali mosse, tuttavia, sono impegnative per chi le fa e non sono prive di conseguenze per gli altri interlocutori.

Per rispondere a queste due esigenze, ogni sequenza testualizzata verrà riportata all'interno di una tabella così strutturata:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
--------	--------------------------------	--

Tab. 1 Tabella di attestazione del focus group

Accanto alla trascrizione dell'enunciazione verbale di uno o più attori, è prevista una caratterizzazione figurativa della scena pratica; rispetto al tempo di produzione di un determinato enunciato, ci si preoccuperà, in tal senso, di descrivere quali sono i comportamenti messi in gioco dagli altri attori: ascoltano in silenzio? Tentano a loro volta di prendere la parola? Parlottano fra loro? Si avvicinano incuriositi al tavolo? O guardano da tutt'altra parte rispetto al punto in cui è seduto l'enunciatore di turno? La descrizione focalizzata delle azioni che vengono prodotte contemporaneamente alle varie enunciazioni verbali è funzionale al pedinamento di quei processi di aggiustamento che informano la pratica: per scoprire come viene messo a significare, di battuta in battuta, il corso d'azione, è fondamentale esplicitare i comportamenti che precedono, accompagnano e seguono i diversi atti enunciazionali.

In tal senso i gesti, la gestione delle distanze inter-corporali, le posture non vengono intesi come atti enunciazionali ancillari rispetto alle produzioni verbali, ma ricevono pari attenzione e visibilità all'interno del processo di attestazione; è questo il motivo per cui non verranno commentati nel corpo della trascrizione degli atti verbali, ma sarà loro dedicato uno spazio apposito⁹. Sempre per permettere una descrizione dettagliata delle relazioni messe in gioco fra gli attori, e per non appesantire, al contempo, la lettura delle trascrizioni, non si farà ricorso alla varietà di segni con cui, in analisi della conversazione, si esplicitano gli aspetti non verbali e non vocali dell'interazione. La decisione di separare la trascrizione degli atti verbali dalla descrizione delle altre attività¹⁰ permette inoltre di rendere conto della contemporaneità delle enunciazioni (verbali e non) attraverso lo sfruttamento dell'orizzontalità della superficie di iscrizione; altrimenti il parlato e le azioni si troverebbero necessariamente in successione lungo l'asse verticale del foglio.

Nella trascrizione delle enunciazioni verbali verranno ad ogni modo inseriti i segni che servono a ricostruire l'intonazione del parlato, e che sono comunemente riconosciuti come segni di

⁹ In osservanza alle vigenti normative per la tutela della privacy, non sarà possibile inserire all'interno della ricerca immagini delle registrazioni effettuate; pertanto la ricostruzione figurativa della scena sarà esclusivamente affidata alle descrizioni verbali riportate in tabella.

¹⁰ Tale procedura, fra l'altro, è talvolta utilizzata anche nell'ambito dell'analisi conversazionale (Fasulo e Pontecorvo 1999).

interpunzione, il cui utilizzo convenzionale viene ripreso e esplicitato nell'ambito dell'analisi conversazionale (Fasulo & Pontecorvo 1999):

- *l'intonazione lievemente ascendente*, cioè un tono sospeso, si indica con la *virgola* dopo la parte interessata;
- *l'intonazione discendente*, cioè un tono conclusivo/affermativo, si indica con il *punto*;
- *il prolungamento del suono di una vocale o consonante* si indica con *i due punti*, che possono anche ripetersi se il prolungamento è marcato;
- *il punto esclamativo* si usa in modo simile alla convenzione abituale, per esprimere *tono enfatico*;
- *il punto interrogativo* si usa per marcare *tonalità nettamente ascendenti*, come la domanda o un brusco innalzamento di tono.

La decisione di limitare l'uso dei segni di trascrizione a quelli comunemente conosciuti è volta a rendere la lettura del testo il più scorrevole possibile: a tal proposito Fasulo e Pontecorvo (ibidem) fanno notare come il dilemma del trascrittore consiste nel fatto che più aumenta la fedeltà agli aspetti fonetici e non verbali della conversazione, più ci si allontana dalle convenzioni del testo scritto, producendo così brani di difficile lettura.

«Inoltre, è praticamente impossibile veicolare tutte le sfumature della voce, anche se si usasse l'alfabeto fonetico. Ci sono aspetti culturali nell'interpretazione del parlato che non sono inscrivibili attraverso la pronuncia o le altezze dell'eloquio. Basti pensare alle imitazioni di accenti, alla prosodia di particolari dialetti o ai giochi verbali dei bambini che sfruttano proprio la materia fonica della lingua. Non è esagerato dire che la trascrizione è una traduzione fra lingue diverse: tra quella parlata, che costruisce significato utilizzando tutte le risorse locali, inclusi il corpo e l'ambiente circostante, e quella scritta, che crea significato confidando esclusivamente nel segno grafico» (ibidem, pp. 31-32).

Parlare dell'attività di trascrizione come una forma di traduzione significa, da un punto di vista semiotico, esplicitare il fare interpretativo che caratterizza questa attività, sia che essa sia affidata all'uso di segni convenzionali, sia che si realizzi attraverso il ricorso ad estesi commenti descrittivi. Il grado di raffinatezza delle trascrizioni verbali e non verbali, ad esempio, dipende non solo dalla qualità della registrazione audiovisiva e dalla sensibilità dell'orecchio e dell'occhio del ricercatore, ma anche dagli obiettivi stessi della ricerca: nel nostro caso ci si concentrerà in tal senso sulla descrizione di quelle variazioni enunciazionali che appaiono significative per uno studio dei processi di aggiustamento in corso dell'azione.

A tal proposito, nella descrizione figurativa della scena pratica verranno commentati prevalentemente i fenomeni di *gestione temporale dell'enunciazione comune*: essendo i membri del focus group liberi di intervenire spontaneamente, sarà importante osservare le modalità attraverso

cui riescono a concatenare gli enunciati fra loro. Ciò vale non solo sul piano del contenuto, dove ognuno dovrà porsi il problema della coerenza valoriale e tematica che il suo fare produce rispetto a quello altrui, ma anche e innanzitutto sul piano dell'espressione della pratica, nel senso che il primo passo consisterà nell'osservare se i partecipanti costruiscono, di intervento in intervento, un ritmo più o meno sostenuto dell'interazione, se si distribuiscono irenicamente i turni conversazionali o se tentano piuttosto di accaparrarsi il diritto di parola alzando ad esempio il tono della voce, ecc. Le forme espressive di connessione fra i diversi atti enunciazionali saranno insomma considerate dei segni significativi per lo studio dei processi di strutturazione relazionale in corso. A tal proposito, la caratterizzazione figurativa della scena sarà particolarmente costituita da:

- a) una descrizione del *ritmo* dell'interazione: il susseguirsi degli atti enunciazionali all'interno di una determinata sequenza potrà costituire un'interazione lenta o concitata, caratterizzata da acceleramenti o rallentamenti;
- b) una descrizione delle *forme di concatenazione espressiva*: ogni partecipante potrà dire o fare qualcosa dopo che un suo collega ha smesso di realizzare il suo atto enunciazionale, oppure gli interventi potranno darsi in totale sovrapposizione; o ancora, gli enunciati potranno accavallarsi l'uno sull'altro, sovrapponendosi solo parzialmente.

Ai fini della selezione delle sequenze da analizzare, saranno considerate significative quelle in cui è possibile riscontrare *effetti di ridondanza* sul piano del ritmo e/o sul piano delle concatenazioni espressive: ci si soffermerà, per esempio, su sequenze dialogiche in cui diverse enunciazioni confermano la realizzazione di una decisa variazione di ritmo dell'interazione, oppure su quei segmenti di pratica in cui si passa da un confronto ordinato a uno caratterizzato da diverse sovrapposizioni, ecc. Si procederà in tal caso all'analisi, ipotizzando che tali fenomeni, riscontrati sul piano dell'espressione, prefigurino la possibilità di ricostruire un'isotopia valoriale, sul piano del contenuto, che caratterizza un determinato momento della pratica: può darsi, ad esempio, che una tendenza diffusa alla sovrapposizione degli interventi sia collegata ad un elevato interesse di tutti i partecipanti al discorso, oppure può essere dovuta alle'emergenza di una tensione argomentativa fra due attori, ecc. Secondo un punto di vista semiotico, come sappiamo, è sempre all'interno di determinati confini (siano essi testuali o i confini spazio/temporali della situazione pratica) che una rete di segni acquista valore.

1.5. Per una competenzializzazione semiotica. Elaborazione del metodo di analisi

Per "risalire" correttamente, lungo l'analisi, dal testo alla pratica che lo ha generato, non è sufficiente mettere a punto un'opportuna procedura di attestazione, ma occorre anche dotarsi, in

fase analitica, degli strumenti di lavoro adeguati, saggiare la validità di quelli che già si possiedono, tentare eventualmente di modificarli in base alle nuove esigenze o ipotizzare, in alcuni casi, la costruzione di nuovi dispositivi concettuali: in definitiva, occorre mettere a punto un *metodo* di lavoro adeguato.

Essendo le pratiche un oggetto teorico relativamente nuovo per la semiotica – e lo stesso discorso vale per il focus group¹¹, nello specifico – si può dire che intraprendiamo il percorso di ricerca con un bagaglio di competenze necessariamente incompleto, e la prima parte di questo percorso, per certi aspetti “avventuroso”, servirà proprio ad individuare degli strumenti di analisi idonei per la realizzazione dello studio. Per dirla in termini cari al semiologo, il “programma narrativo” che si tenta di realizzare richiede innanzitutto la consapevolezza che le nozioni della disciplina possono rivestire certamente il ruolo dell’aiutante, ma non sono certamente “magiche”: ogni strumento di analisi di volta in volta convocato deve trovare nel nuovo terreno d’indagine la sua legittimazione, dimostrando “sul campo” il suo grado di euristica.

Nello specifico, lo studio dei processi comunicativi e relazionali del focus group pone due quesiti metodologici fondamentali:

- 1) quali sono i livelli di pertinenza dell’analisi? A partire dai piani di afferenza analitica tradizionalmente conosciuti (studio delle relazioni attanziali, tematiche, figurative, ecc.), occorrerà selezionare quelli maggiormente convocati dall’oggetto in questione, occorrerà definire, se necessario, livelli di analisi ulteriori, e ci si dovrà chiedere infine quali sono le relazioni che intercorrono fra un piano e l’altro, all’interno di un paradigma teorico che non è più quello della semiotica testuale;
- 2) quali sono gli strumenti analitici convocabili, ai vari livelli di pertinenza? Per ogni piano di descrizione individuato, occorrerà selezionare i criteri di analisi più frequentemente chiamati in causa lungo l’esplorazione del focus group, e giungere infine ad una loro sistematizzazione.

Proprio come accade in un’esplorazione avventurosa, vi è la necessità di costruire una minima mappatura di campo (attraverso l’individuazione dei piani dell’analisi convocabili) e di mettere a punto delle strategie opportune di addomesticamento del terreno di indagine, costruendo al suo interno dei sentieri percorribili (attraverso l’uso di strumenti adeguati di analisi). Il primo focus group preso in considerazione costituisce in tal senso non solo un caso di indagine per lo studio della comunicazione grupppale, ma anche e innanzitutto un terreno di lavoro per la costruzione di un bagaglio metodologico adeguato.

¹¹ I contributi specifici esistenti a riguardo in ambito semiotico (Gobo 2005) si soffermano esclusivamente sull’analisi degli enunciati verbali, ma mancano di evidenziare l’aspetto dialogico dell’enunciazione e non sono indirizzati allo studio dei processi relazionali.

Il percorso di elaborazione metodologica è realizzato nella prima parte della ricerca, mentre la descrizione teorica del focus group e della gruppalità, in generale, è affrontata nella seconda parte. Ciò non significa, tuttavia, che già nel secondo capitolo non verranno presentati, in itinere, alcuni spunti interpretativi, elaborati nel corso del lavoro di costruzione del metodo d'analisi; tali ipotesi sono poi riprese, elaborate, arricchite, nel corso di tutta la trattazione. Allo stesso modo, le analisi effettuate nella seconda parte della ricerca sono funzionali non solo allo studio teorico del focus group, ma anche alla sistematizzazione dei criteri analitici individuati nella prima sezione. Ricerca teorica e metodologica, insomma, si intersecano e si arricchiscono a vicenda nel corso della trattazione.

Il lavoro di costruzione del metodo, in effetti, non è esclusivamente funzionale alla realizzazione della descrizione teorica, ma mira a produrre uno specifico output della ricerca. L'interpretazione del focus group presenta infatti ancora molte problematicità: nei diversi ambiti di ricerca si sperimenta una certa difficoltà ad elaborare una tecnica di analisi che permetta di rendere conto, al contempo, dei processi di interazione verbale, della complessità e delle sfumature dei contenuti espressi dai parlanti, delle forme di variazione relazionali che l'avanzare dei discorsi mette in gioco. Nella maggior parte dei casi l'interpretazione del focus group è affidata alla perizia e alla sensibilità acquisita nel tempo da conduttori professionisti (molto spesso psicologi), ma manca una metodologia sufficientemente esplicita di analisi, che renda conto della molteplicità dei processi e che sia al tempo stesso minimamente formalizzata in un modello. Nel tentativo di contribuire a risolvere tale mancanza verrà presentata, al termine del lavoro metodologico, una griglia operativa per l'analisi del focus group.

1.6. Quadro teorico di riferimento: ambito semiotico

Per esplicitare adeguatamente i tratti distintivi di una pratica non basta elaborare in maniera opportuna la procedura di attestazione e il metodo di analisi, ma occorre far riferimento ad un paradigma teorico appropriato. Si può dire anzi che è la scelta del punto di vista interpretativo a dettare, a catena, la necessità di ricorrere ad alcune procedure di attestazione e di analisi piuttosto che altre. Prima di iniziare concretamente il nostro percorso di ricerca, è opportuno pertanto esplicitare qual è la cornice teorica dell'intero lavoro, sia per quanto riguarda l'ambito strettamente semiotico, sia per quanto riguarda lo sfondo extradisciplinare della trattazione.

Per quanto riguarda l'analisi e l'interpretazione semiotica della pratica del focus group si farà riferimento principalmente alla proposta teorica di Fontanille (2008), che pone al centro della sua riflessione il problema dell'accomodamento fra le diverse prospettive di significazione messe in

gioco dai diversi attori sociali in una determinata situazione. Partendo dal presupposto che ogni attore mette in atto una certa strategia d'azione (che può essere più o meno simile, più o meno commisurabile rispetto a quella degli altri attori), la realizzazione dell'interazione all'interno della scena pratica pone l'urgenza di costruire una qualche forma di articolazione tra i vari profili strategici. Ogni pratica, in tal senso, pone un *problema di co-gestione del senso*, che non può essere risolto se non nel corso stesso dell'azione, allorquando si confrontano le diverse istanze interpretative (gli attori) coinvolte *in situazione*:

«C'è dunque una *mancanza* nella pratica, e questa mancanza si basa semplicemente sul fatto che l'azione è appena cominciata e non se ne conosce né la forma, né il senso definitivi. La “*lacuna di senso*” è una formula generica che lascia il campo aperto alle esperienze concrete; ma siano quelle che siano queste esperienze, la lacuna di senso viene sempre provocata all'interno di una “*situazione-occorrenza*”, per il fatto che ogni occorrenza particolare dell'azione, messa dunque in situazione, si svolge in co-occorrenza con altre circostanze, con altre pratiche, con altri attori, e in condizioni spaziali e temporali specifiche. In poche parole, la lacuna di senso deriva dal fatto che nessuna pratica concreta può svolgersi fuori-situazione, in un “*sottovuoto*” semiotico, *in abstracto* e senza confrontarsi con altre pratiche: una situazione-occorrenza è lo spazio-tempo semiotico del confronto tra una pratica e la sua alterità. Si tratta quindi di una maniera alternativa per definire lo spazio delle strategie, integrato però nella pratica stessa» (ibidem, pp. 137-138).

Secondo Fontanille, il tentativo di risoluzione di questa lacuna da parte degli attori richiede innanzitutto la ricerca di uno *schema* di relazioni basato su un'isotopia dominante, su un gioco di ruoli attanziali, su una certa distribuzione dei carichi modali; tale schema però deve essere minimamente condiviso da parte di tutti gli attori, nel senso che l'equilibrio modale che esso propone deve essere comunemente accettato, altrimenti occorrerà individuare un'ulteriore forma relazionale. Ciò significa che la fase di “*sperimentazione*” dello schema, detta di *regolazione*, è necessariamente interattiva e indefinitamente ricorsiva, sino al momento in cui si riesce a realizzare una *accomodamento* fra le diverse pratiche in corso: solo quando le diverse azioni si articolano costituendo un insieme coerente si giunge ad un'effettiva risoluzione della mancanza di senso iniziale.

Neppure il focus group, a dispetto di quanto possa comunemente apparire, si dà all'interno di un “*sottovuoto semiotico*”. Per quanto esso sia il frutto di una tecnica raffinata e codificata (che mira a prefigurarne e gestirne lo svolgimento), non è possibile prevedere il grado di implicazione dei diversi partecipanti, le loro motivazioni, i differenti modi in cui sono soliti comunicare, ecc; soprattutto, non si può prevedere compiutamente quello che sarà il frutto dell'interazione fra i diversi attori convocati, una volta che essi inizieranno a confrontarsi concretamente sui vari temi di dialogo. Ciò è vero al punto che non mancano, neppure nei focus group accuratamente preparati,

casi di incidenti comunicativi (incomprensioni, confronti polemici non prefigurati, ecc.), come avremo modo di osservare in sede di analisi. Alla luce di ciò, sarà interessante domandarsi

- a) quali sono le forme di schematizzazione maggiormente chiamate in causa nel focus group, se si tratta di strutture relazionali che si basano principalmente su una programmazione esogena della pratica, o si basano invece su processi di adattamento endogeno messo in campo dagli attori. In tal senso sarà stimolante osservare, qualora si realizzino, le forme di innovazione progressiva della pratica messe in campo prospetticamente dai partecipanti;
- b) come viene realizzata la fase di regolazione nel focus group, se rimane maggiormente legata all'iniziativa del conduttore o se i partecipanti, nel farsi dell'interazione, fanno propria la possibilità di decidere delle sorti della pratica;
- c) quali sono le forme canoniche di accomodamento sintagmatico della pratica, quali sono cioè le fasi (sequenze) attraverso cui il gruppo giunge a costituire un insieme coerente di pratiche. A tal proposito il focus group costituisce un caso privilegiato di analisi per una semiotica delle pratiche: essendo infatti il gruppo invitato a rispondere su numerosi e vari quesiti nel corso di poche ore, è continuamente sollecitato a ricominciare un processo di strutturazione relazionale; non ci si può insomma "riposare" sulla base di un'opinione largamente condivisa (come può avvenire ad esempio nella chiacchiera fra amici), ma si è continuamente pungolati da domande che possono far scaturire continuamente differenze sul piano comunicativo e dunque relazionale.

Dal momento che il processo di accomodamento mira essenzialmente all'individuazione e alla realizzazione di una struttura attanziale (con relativo assegnamento di ruoli) e alla distribuzione dei carichi modali all'interno della scena pratica, è importante, in questa fase preliminare, chiarire il modo in cui questi concetti, propri della semiotica generativa greimasiana, verranno convocati nel corso della ricerca, nel quadro di una semiotica delle pratiche.

Per quanto riguarda lo studio delle relazioni inter-attanziali, la teorizzazione greimasiana pare risultare molto produttiva per la descrizione del focus group, a patto però di distinguere al suo interno le riflessioni più generali da quelle strettamente afferenti ad un'analisi e interpretazione dei testi. Partiamo pertanto dalle definizioni teoriche di Greimas:

« 1. L'attante può essere concepito come colui che compie o subisce l'atto, indipendentemente da ogni altra determinazione. Così, per citare Tèsnière, da cui questo termine è mutuato, "gli attanti sono gli esseri o le cose che, a qualsiasi titolo e in qualsivoglia maniera, anche a titolo di semplici comparse e nella maniera più passiva, partecipano al processo". In questa prospettiva, l'attante designerà un tipo di unità sintattica di carattere squisitamente formale, prima di ogni investimento semantico e/o ideologico.

2. Il termine attante rinvia a una certa concezione della sintassi che articola l'enunciato elementare in funzioni (come soggetto, oggetto, predicato) [...], e che considera il predicato come il nucleo dell'enunciato. Il che vuol dire che gli attanti devono essere considerati come i termini-esiti di quella relazione che è la funzione» (Greimas 1979, p.17).

In relazione a una semiotica delle pratiche, l'euristicità dello studio attanziale sta pertanto nella possibilità di individuare e descrivere l'organizzazione astratta delle relazioni vigenti all'interno di una situazione, indipendentemente dagli scambi di ruolo (fra attori) che si danno progressivamente nel corso dell'interazione. In altre parole, lo studio dei legami attanziali permette di esplicitare l'organizzazione di base che diversi attori si auto-assegnano all'interno di una scena pratica; nel caso del focus group, ad esempio, occorrerà domandarsi a tal proposito qual è lo schema di relazioni ricorrente cui gli attori fanno riferimento, e come può cambiare tale schema nel corso dell'interazione.

Se tuttavia, nell'ambito di una semiotica del testo, è il predicato ad assegnare delle posizioni sintattiche all'interno di un enunciato, indicando i termini-esiti di una relazione, nelle pratiche questo nucleo predicativo è tutt'altro che dato una volta per tutte: esso infatti non è il risultato dell'atto enunciazionale di un singolo (cioè di un enunciatore che lascia traccia del suo fare discorsivo su una superficie d'iscrizione), ma è il frutto di una cooperazione enunciazionale fra diversi attori che tentano di accordare le loro rispettive strategie intorno ad un'azione condivisa. La selezione di un nucleo predicativo e la corrispondente realizzazione di una certa struttura relazionale è il frutto, come detto, di un'attività comune, ricorsiva, che procede per tentativi. Ciò è particolarmente evidente nel caso del focus group, laddove, nonostante l'interazione prenda il via dall'assegnazione di un compito comune a tutto il gruppo (informare), la realizzazione concreta di tale azione va incontro a diverse difficoltà: da una parte, nei primi momenti i partecipanti non riescono subito a costruire una cooperazione verbale che sia informativa, e riescono al massimo a fornire opinioni personali rispetto al tema di indagine; d'altro canto, in momenti più o meno avanzati della pratica, può accadere che l'interazione fra i membri non sia più finalizzata alla realizzazione della missione informativa, ma sia canalizzata verso forme di interazione più digressive. È come se i partecipanti dimentichino, in alcuni casi, il motivo principale per cui sono stati riuniti, e rimotivino il loro stare insieme alla luce di nuovi ed ulteriori scopi, malgrado il conduttore tenti di riportare tutti alla realizzazione del compito originario. Lo studio attanziale del focus group è pertanto euristico proprio se consideriamo l'attività di strutturazione profonda delle relazioni *all'insegna della processualità*: la rete di legami inter-attanziali è sempre potenzialmente sul punto di cambiare, a seconda delle sollecitazioni apportate dagli attori sulla scena pratica.

Un'importante precisazione, deve essere fatta, a questo punto, in merito al riferimento, o meglio, al non-riferimento alla tipologia greimasiana degli attanti, nel corso della trattazione. Non si troverà, nel corso della ricerca, una tipologizzazione dei posizionamenti sulla base delle categorie che emergono dallo schema narrativo canonico (soggetto, oggetto, destinante, destinatario, ecc.), dal momento che si presuppone che passando dai testi alle pratiche varino le forme di concatenazione sintagmatica delle azioni: sia il modello narrativo classico sia la tipologia di attanti ad esso afferente possono risultare, in tal senso, inadeguate. Landowski (2005) evidenzia in tal senso come il modello teorico basato sulla *manipolazione* descrive solo uno dei principali regimi di senso che caratterizzano l'interazione, ma non l'unico: accanto al regime di tipo manipolatorio, basato sul confronto strategico fra due soggetti che agiscono sulla base di specifiche intenzioni, abbiamo ad esempio l'interazione fondata sulla *programmazione*, tipica del confronto con gli oggetti, che obbediscono a leggi di causalità fisica, ma estendibile talvolta anche al confronto inter-soggettivo, quando l'interazione sia rigidamente regolata da norme sociali (si può parlare in tal senso di causalità sociale): ciò che caratterizza il confronto inter-attanziale è in tal caso la realizzazione di "algoritmi di comportamento" prefissati. Ma Landowski fa notare come, fortunatamente, l'interazione, a partire da quella umana, non sia esclusivamente fondata sulla manipolazione o sulla programmazione dell'inter-attante: molto spesso il relazionarsi con gli altri implica una competenza che va oltre il far-essere, o il far-fare, e che ha a che fare piuttosto con il sentire e far-sentire; si tratta di un ulteriore regime di interazione, definito come *aggiustamento*, in cui gli attori tentano di *fare insieme*, sulla base di un riconoscimento sensibile reciproco.

«Sotto il regime dell'aggiustamento, ciò cui ognuno degli interattanti mira attraverso le relazioni sensibili che lo uniscono all'altro non è più (o in ogni caso cessa di essere unicamente) dell'ordine della "liquidazione della mancanza" o del soddisfacimento dei bisogni personali. Ognuno cerca piuttosto di scoprirvi una possibile forma di *mutuo compimento*. È ciò che si realizza, per esempio, nel caso della danza. [...] Se essi vogliono entrambi fare di questo valzer un'interazione gratificante, creatrice di senso e di valore, allora occorrerà che essi cerchino insieme, danzando, la miglior maniera di aggiustarsi l'uno all'altro in modo che ognuno possa compiersi pienamente in quanto danzatore, cioè non solo per proprio conto, indipendentemente dal partner o a suo discapito, ma semmai mediante il compimento stesso dell'altro danzatore» (ibidem, pp. 55-56)

A partire dalla teorizzazione di Landowski¹² appare chiaramente come l'interazione gruppale, basata sulla tensione fra realizzazione del sé e compimento del noi, non può essere descritta facendo riferimento esclusivamente al modello della manipolazione, ma chiama in causa fortemente il paradigma dell'aggiustamento e quella particolare forma di competenza che permette di percepire se stessi e l'Altro al contempo.

¹² Si precisa che oltre ai tre regimi di interazione rapidamente convocati nel corso del paragrafo, il semiologo francese ne individua un quarto, quello dell'*incidente*, fondato sull'*alea*.

Non ci si può riferire, insomma, ad una tipologia attanziale se non si individua, a monte, il tipo di interazione distintiva della pratica. A tal proposito, però, non possiamo fare a meno di notare come il fare di ogni attante possa costituirsi, all'interno di una stessa scena, a partire dalla tensione fra tendenze diverse: la tendenza a manipolare strategicamente l'interattante, la propensione a far valere i principi di causalità sociale vigenti, o ancora l'interesse ad aggiustare il proprio corso d'azione con quello altrui. Detto in altri termini, ogni qualvolta ci troviamo all'interno di una situazione-occorrenza, più che optare drasticamente per un regime di interazione (in un'ottica paradigmatica) ci poniamo il problema di gestire sintagmaticamente le relazioni articolando le possibilità manipolatorie con le necessità di aggiustamento del corso d'azione rispetto al fare altrui.

Fontanille (2008) sottolinea a tal proposito come la gestione del senso nelle pratiche metta inevitabilmente in gioco la *dimensione etica* della significazione: la compresenza di un inter-attante nella scena pratica infatti richiede che l'attante-operatore si interroghi sia rispetto agli scopi finali e alle conseguenze del suo fare (prospettiva teleologica) sia rispetto alla presenza dell'Altro (prospettiva strategica). Lo stagliarsi sulla scena pratica di un' *Idealità* dello scopo e di un' *Alterità* attanziale mette bene in evidenza come la lacuna di senso originaria (da cui prende il via il corso d'azione) è al contempo, paradossalmente, un'eccedenza di senso, se si pensa ai diversi e potenziali atteggiamenti che possiamo assumere rispetto ad altri soggetti e agli obiettivi ultimi del nostro agire. In particolare, la presenza di un altro soggetto di significazione sulla scena pratica non può fare a meno di interrogare ogni attante su quale sia il "bene comune" da perseguire (o non-perseguire) nella gestione del corso d'azione. L'accomodamento sintagmatico altro non è se non un tentativo di conduzione strategica della pratica compiuta all'interno di un rete di relazioni in cui l'io non si dà senza l'Altro, e l'atto non si realizza senza la prefigurazione di un obiettivo finale da perseguire.

«Se la dimensione etica non è riconducibile a contenuti assiologici connessi a una data istanza prassica, pur restando sempre ancorata ai concatenamenti sintagmatici della pratica, ecco che si dovrà riconoscere che essa non può situarsi, propriamente parlando, né nell'atto, né nell'operatore, né nell'Altro, né nell'Ideale, bensì nelle differenti relazioni che li uniscono e nel modo in cui queste relazioni si esprimono» (ibidem, p. 246)

Appare evidente a questo punto come, più che proiettare su una situazione una struttura attanziale precostituita e afferente allo studio di un altro tipo di oggetto (i racconti testualizzati), sia proficuo tentare di descrivere il modo in cui, nel corso d'azione, *si modificano i legami che implicano gli attanti rispetto a un obiettivo più o meno comune*, ed è interessante studiare *quanto la prospettiva dell'Altro sia progressivamente tenuta in considerazione* nella messa in forma del corso d'azione da parte di ogni attante. Già l'indicazione di un destinante e di un destinatario, del resto, non solo presupporrebbe il riferimento a un tipo specifico di interazione (quella manipolatoria), ma

imposterebbe anche lo studio della pratica a partire da un certo punto di vista (quello dell'attante che fa-fare), rischiando di far passare in secondo piano *i processi di negoziazione* a partire dai quali gli attori sociali arrivano ad accettare una certa organizzazione sintattica, a modificarla localmente e, se necessario, a rinnovarla in maniera radicale. Se teniamo conto, inoltre, del fatto che molti gruppi non si costituiscono necessariamente attraverso un mandante dell'azione (si pensi al gruppo di amici), ci si rende conto del fatto che la tipologia attanziale classica potrebbe risultare se non altro scarsamente produttiva. Del resto sono specificatamente le pratiche, e non i testi, a porre in essere il problema dell'etica, poiché la realizzazione di un programma narrativo (propria dei testi), è sostituita dalla realizzazione di una strategia d'azione in contemporanea con altri soggetti del fare.

La gestione etica delle pratica, insomma, designa quell'insieme di operazioni che vertono sui "legami sintagmatici" tra le diverse istanze della pratica, vale a dire *l'attante-operatore, l'atto pratico, l'obiettivo e il risultato, e l'orizzonte strategico*, che altro non è che la scena "altra" con cui l'attante deve necessariamente confrontarsi.

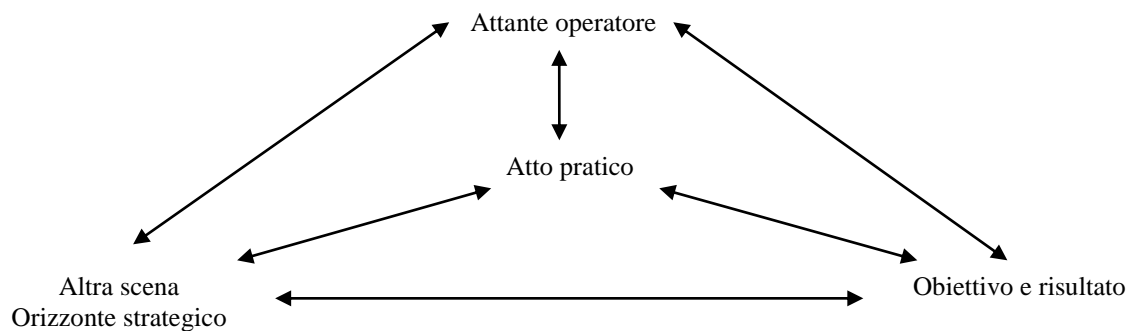


Fig. 1 Istanze e legami costitutivi della scena pratica (ibidem, p. 288).

La struttura canonica messa a punto da Fontanille appare sufficientemente astratta da essere adoperata per lo studio del focus group senza tuttavia prefigurare già alcune modalità interattive piuttosto che altre (manipolazione, programmazione, aggiustamento) e senza pre-allestire sullo sfondo un determinato corso d'azione (che parte ad esempio da una manipolazione per concludersi con una sanzione finale). Piuttosto, lo schema sopra presentato mette in evidenza come i vari tipi di legami pongano, nel caso del focus group, specifici problemi legati alla gestione partecipata del senso.

Se da una parte, infatti, il focus group prevede per statuto la posizione di un operatore strategico e tattico, d'altro canto tale attante non può realizzare il suo obiettivo (la produzione di un'informazione adeguata) se non attraverso la costruzione di un *corso d'azione comune* con l'altro o gli altri attanti che si installano sulla scena pratica. Inoltre, l'assegnazione di partenza dei ruoli tematici del conduttore e dei partecipanti, come vedremo, non implica *ipso facto* la realizzazione di

una struttura attanziale fissa e performante: talvolta ci si relaziona nel focus group sulla base di legami profondi che nulla più hanno a che fare con la divisione tra osservatore e informatori¹³, come ad esempio attraverso la chiacchierata digressiva. Allo stesso modo, l'effettiva implicazione da parte dei diversi attanti in un unico atto o in un risultato comune non è affatto scontata, ma costituisce semmai il risultato di un corso d'azione che può vedere i diversi attanti ora più vicini, ora più distanti nel processo di significazione della pratica.

L'individuazione e la stabilizzazione di determinate relazioni inter-attanziali è insomma il frutto di un lavoro intersoggettivo costante, e il pedinamento di questo lavoro costituisce, a nostro avviso, uno degli aspetti più rilevanti dello studio del focus group e dell'interazione grupppale. Per descrivere i posizionamenti sintattici in base ai quali, di volta in volta, gli attori sociali costruiscono dei percorsi di accomodamento del corso d'azione, organizzandosi attorno a una determinata azione, si analizzeranno *i processi di distribuzione modale* all'interno del gruppo. Nel caso del focus group, come vedremo, la strutturazione delle relazioni profonde può darsi rispetto alle selezioni di diverse modalizzazioni di riferimento: ogni attante può riconoscersi e riconoscere l'altro sulla base del sapere (l'interazione si poggia in tal caso sulla differenza fra esperti e non esperti), o rispetto al potere (qualora emerga un leader all'interno del gruppo), ecc. Ogni azione minimamente condivisa individua delle posizioni sintattiche caratterizzate da un carico modale di base distintivo.

Ciò significa che ogni struttura attanziale è associabile ad una specifica *struttura modale*: con tale termine indichiamo un *sistema di modalizzazioni* che garantisce la stabilizzazione minima del processo di differenziazione in corso all'interno della scena pratica. Cerchiamo di essere più chiari attraverso un esempio: nel momento in cui, in un'aula scolastica, l'insegnante pone una serie di domande agli studenti, e questi rispondono senza battere ciglio, tutti gli attori presenti sulla scena trovano un'organizzazione condivisa delle relazioni sulla base della distinzione fra due posizioni attanziali (cui fanno riferimento, rispettivamente, l'insegnante e gli studenti), le quali a loro volta sono definite sulla base della comune accettazione di un'opposizione modale di base, quella fra il *poter-fare* (interrogare) e il *dover-fare* (rispondere). Questa combinatoria di modalizzazioni permette di strutturare minimamente le relazioni, ed arginare dunque (in maniera più o meno efficiente) le continue variazioni relazionali che gli attori sociali potrebbero potenzialmente mettere in atto. L'esempio mostra efficacemente come ogni struttura modale sia almeno in parte

¹³ Le due principali posizioni sintattiche emergenti a partire dall'analisi del focus group verranno denominate, appunto, attante-osservatore e attante-informatore. In virtù di quanto detto sino a questo punto, tuttavia, è opportuno sottolineare come tali denominazioni non intendano costituire una tipologia di attanti generalizzabile allo studio delle pratiche, ma designino esclusivamente delle posizioni astratte, tipiche del focus group, la cui individuazione e descrizione è realizzata, come vedremo, attraverso lo studio della distribuzione modale nel corso della pratica.

culturalmente definita, ma è vero anche che ogni pratica è suscettibile di mettere in variazione tali sistemi di modalizzazioni: si pensi ad esempio al caso in cui un gruppo di studenti si rifiuti di rispondere, per una qualche forma di protesta, alle domande dell'insegnante, facendo scena muta, e introducendo così un'importante variazione all'interno del processo di organizzazione delle relazioni¹⁴.

Per quanto riguarda lo studio processuale del focus group, è interessante studiare se e come cambia, nel corso dell'interazione, la struttura modale di base, in che modo viene assunta dai partecipanti, con quali effetti sul piano delle relazioni attanziali. In relazione alla descrizione più generale della gruppaltà, invece, può essere produttivo domandarsi che peso ha la selezione di una struttura modale elettiva per la definizione identitaria del gruppo, in che modo la sua variazione può essere connessa con lo sviluppo della formazione grupitale e può dare vita a diversi percorsi di trasformazione sintagmatica.

Lo studio sul piano attanziale e modale costituisce in effetti uno degli aspetti più rilevanti nella descrizione semiotica del gruppo, e per tale motivo si è ritenuto opportuno definire quanto meglio possibile il significato attribuito agli strumenti operativi di base. Per quanto riguarda tutti gli altri concetti semiotici convocati e declinati specificatamente per l'analisi della pratica, vi sarà modo di esplicitare di volta in volta le loro condizioni d'uso nel corso della trattazione.

Per quanto concerne lo studio della comunicazione all'interno del focus group, si farà riferimento alle riflessioni teoriche di Basso (2008) che pongono al centro del processo comunicativo il problema del confronto inter-identitario fra gli attori sociali. Secondo il semiologo italiano la comunicazione può essere concepita come un'attività costante di *promozione dei valori* semantici che si offrono in maniera differenziale all'interno di una data cultura, ma che necessitano di essere costantemente ri-valorizzati, apprezzati o svalutati sulla base del loro valore, ossia della loro *valenza*, per continuare a "fare la differenza".

«Se abbiamo bisogno di una rete di valori oppositivi, opportunamente istituzionalizzati per socializzare un orizzonte sensato delle nostre pratiche, è altrettanto vero che costantemente ci ritroviamo a percepire il valore stesso di quelle distinzioni, a rimettere in gioco le valenze di lavori pre-lavorati culturalmente fino a prospettare

¹⁴ Come sappiamo, già Greimas (1983) mette in parallelo le diverse categorie modali individuando relazioni di compatibilità / incompatibilità fra le diverse strutture modali combinate. Nello specifico, vengono distinti due tipi di compatibilità (complementarietà e conformità) e due tipi di incompatibilità (contrarietà e contraddizione). Nella teorizzazione greimasiana le diverse forme di relazione sono individuate in base a:

a) la posizione tassica occupata dai termini modali proiettati sul quadrato semiotico;

b) la possibilità / impossibilità che i termini modali possano essere iscritti all'interno dello stesso programma modale e la loro concomitanza / non concomitanza nella medesima posizione del programma;

Nell'ambito di una semiotica delle pratiche, invece, si direbbe che sono le norme e gli usi culturali a definire la compatibilità o l'incompatibilità degli accoppiamenti modali, senza inficiarne tuttavia la possibilità di realizzazione.

nuove opposizioni significative. [...] A ben vedere non ci battiamo tanto per il riconoscimento condiviso di certi valori, ma per l'affermazione della loro importanza, se non preminenza» (Ibidem, p. 24)

La comunicazione gioca in tal senso un ruolo fondamentale, in quanto processo di negoziazione del senso da parte di diverse istanze di percezione e di valorizzazione: essa infatti mira a ridurre l'indeterminazione fra comunicatore e comunicatario per permettere un confronto fra le diverse prospettive di significazione; si potrebbe dire, attraverso una forte semplificazione, che si comunica per comprendere l'altro (per ridurre l'indeterminazione con cui egli si presenta ai nostri occhi) ma anche per determinare e affermare la propria identità. In tal senso la promozione di un certo valore lungo il processo comunicativo ha molto a che fare con la rappresentazione del sé, e l'evolvere di una comunicazione non può essere scisso dall'evoluzione delle forme di gestione identitaria messe in gioco dagli attori.

«La comunicazione non è un passaggio di informazione, ma il quadro di relazioni pragmatiche entro cui viene a ridursi l'indeterminazione tra le diverse prospettive di semantizzazione che si confrontano, le poste comunicative nascono dalla tensione tra promozioni di senso eccentriche e la loro necessaria esigenza di prestarsi a un filtro traduttivo convergente. Una tale concezione sposta notevolmente il quadro teorico da quella visione irenica e semplicistica che pensa l'atto comunicativo come il passaggio il più possibile trasparente di contenuti entro un paesaggio di referenti il più possibile chiaro» (ibidem, p. 27)

Nell'ambito del focus group, è attraverso il confronto dialogico su un certo tema che i partecipanti iniziano a conoscersi; discutere a proposito di un certo tema diviene un modo per esplicitare il modo in cui ognuno vive e assume un certo ruolo tematico (di consumatore, di madre, di medico, ecc.). Non solo: all'interno di un ambiente gruppale, pedinare i processi di promozione dei valori enunciati significa poter accedere potenzialmente non solo alle forme di rappresentazione del sé, ma anche alle modalità di messa in scena del *noi* da parte dei partecipanti. Uno dei risultati teorici della ricerca consiste in effetti nella realizzazione di un modello interpretativo della comunicazione del focus group che tiene conto al contempo dei valori enunciati e delle forme relazionali intra-gruppali che hanno prodotto tali valori.

1.7. Quadro teorico di riferimento: ambito extrasemiotico

Per quanto riguarda i contorni teorici extradisciplinari della ricerca, le teorizzazioni sociologiche e psicologiche sul focus group saranno convocate soprattutto nella seconda fase del lavoro, per allestire un confronto produttivo rispetto alla descrizione semiotica proposta: sia per quanto riguarda lo studio dei processi comunicativi, sia in relazione alla descrizione delle variazioni relazionali, si tenterà di offrire una mappatura delle tecniche di analisi e interpretazione

maggiormente utilizzate negli ambiti extradisciplinari. Senza pretendere di esaurire in poche righe la varietà degli autori citati nel corso della trattazione, segnaliamo, fra le opere maggiormente citate, quelle di Krueger (1993) e Morgan (1988), per quanto riguarda la produzione teorica anglosassone, e quelle di Frisina (2010), Cataldi (2009) e Corrao (2000), per quanto riguarda le riflessioni italiane sul tema.

Nella riflessione semiotica sui processi gruppali, compiuta nell'ultimo capitolo, il confronto con gli studi extradisciplinare caratterizzerà costantemente l'argomentazione, e si farà riferimento quasi esclusivamente alle teorizzazioni afferenti all'ambito della psicologia sociale, più inclini, rispetto ad altri approcci (sociologico, antropologico, ecc.) a descrivere i processi di trasformazione processuale del gruppo e le forme di correlazione fra evoluzione individuale ed evoluzione grupale. Il confronto con la psicologia sarà fondamentale anche in relazione allo specifico statuto delle riflessioni semiotiche finali che, come abbiamo detto, costituiscono delle ipotesi interpretative che, essendo prodotte attraverso lo studio di un tipo particolare di gruppo, necessitano di altre e ulteriori verifiche analitiche.

La selezione di un paradigma teorico di riferimento all'interno delle teorie psicologiche sul gruppo è impresa per certi aspetti ardua, tenendo conto della produzione teorica pressoché sterminata esistente in materia. Si tenterà pertanto di offrire innanzitutto una mappatura delle principali correnti di pensiero all'interno delle quali possono essere raggruppate e distinte (pur in una presentazione necessariamente semplificatrice) buona parte degli studi sui gruppi. In un secondo momento si selezionerà il paradigma teorico di riferimento per il confronto con le riflessioni semiotiche. Si farà riferimento in tal senso, principalmente, alle descrizioni psicologiche¹⁵ che più direttamente hanno ripreso e portato a maturazione gli studi di Lewin (1951), che per primo concepisce il gruppo come una *totalità dinamica*, una struttura cioè caratterizzata da proprietà strutturali distintive (diversa da quelle delle sue parti) e da specifiche modalità di trasformazione.

«Dal punto di vista logico, non vi è alcun motivo di distinguere la realtà di una molecola, di un atomo o di uno ione o più in generale fra la realtà di un tutto o delle sue parti. Alla base del fatto che i gruppi hanno certe caratteristiche loro proprie, che sono differenti dalle caratteristiche dei loro sottogruppi o dei loro singoli membri, non vi sono considerazioni logiche superiori al fatto che le molecole hanno proprietà diverse da quelle degli atomi o degli ioni di cui esse sono composte. Nel campo sociale come in quello fisico le proprietà strutturali di una totalità dinamica sono diverse dalle proprietà strutturali delle sottoparti» (ibidem, p. 253).

¹⁵ Anche in tal caso si possono segnalare alcuni degli autori maggiormente citati, senza pretendere di esaurire la varietà degli studi convocati: importanti strumenti di confronto teorico sono stati gli studi di Spaltro (1971; 1987), Moreland e Levine (1982), Campbell (1958)

La struttura gruppale non è intesa tuttavia un insieme cristallizzato di relazioni, ma è costituita da legami che stanno fra loro in un *equilibrio* che Lewin definisce *quasi-stazionario*, costantemente caratterizzato dalla tendenza alla stabilizzazione da una parte, e dalla necessità di movimentazione e trasformazione, dall'altra. Per questa concezione di gruppo come struttura relazionale e per l'attenzione accordata ai fenomeni di evoluzione strutturale, il paradigma lewiniano ha costituito la base di numerosi ed ulteriori studi (che prenderemo in esame) e costituisce un paradigma teorico privilegiato per uno studio semiotico del gruppo.

Sulla costruzione di uno sguardo: livelli di pertinenza e criteri di analisi

2.1. Proprietà presupposte: la selezione del primo caso di analisi

L'obiettivo della prima parte della ricerca è quello di individuare e definire un metodo adeguato per l'analisi della pratica del focus group: prima di tentare di descrivere le trasformazioni relazionali e comunicative specifiche di questo tipo di pratica, infatti, occorre dotarsi degli strumenti di lavoro idonei. Tale lavoro di reperimento verrà effettuato direttamente sul campo di lavoro del semiologo, quello dell'analisi: nel confronto diretto con la pratica, i concetti teorici semiotici verranno di volta in volta, e a seconda delle necessità, convocati, sperimentati, collaudati. Proprio in virtù di questa doppia finalità di produzione della ricerca (metodologica e teorica), la procedura di selezione dei casi di analisi è particolarmente importante.

D'altro canto, la costruzione di un corpus di studio, per quanto possa essere giustificata nel corso di una ricerca, non è mai il frutto di scelte "innocenti"; si tratta infatti di un'operazione che ha a monte un atto di *presupposizione*, la scommessa cioè che determinati casi di studio possano essere idonei per la spiegazione di un fenomeno più generale. Osservando la grande varietà dei focus group che si realizzano nelle agenzie di comunicazione e negli istituti di ricerca è molto facile cadere nell'indecisione e interrogarsi lungamente su quali casi è opportuno concentrare l'attenzione; ciò vale ancora di più se non si dispone, nella fase osservativa, di un metodo analitico collaudato, e ci si ritrova pertanto nella paradossale situazione di dover selezionare dei casi in base a dei criteri che debbono ancora essere individuati nello specifico.

Abbiamo tuttavia già esplicitato (cfr par. 1.3) qual è l'orientamento teorico generale alla base della selezione dei due casi di analisi: i focus group presi in considerazione sono stati scelti non in virtù delle loro proprietà di partenza ma sulla base delle trasformazioni messe in mostra lungo il loro svolgimento. Essendo lo studio indirizzato alla descrizione dei processi, sono stati privilegiati per l'analisi due casi che, in fase osservativa, sembravano esibire degli svolgimenti sintagmatici diversi. La scommessa alla base di tale scelta è che correlativamente alle differenze processuali apparenti sul piano dell'espressione sia possibile riconoscere delle diversità sul piano del contenuto della pratica, per giungere infine a fornire una descrizione generale e comprensiva del focus group.

È comunque possibile, per il momento, presentare il primo caso di analisi a partire da elementi che possiamo collocare a monte e a valle della pratica: le condizioni di costituzione del focus group messe in atto dagli organizzatori, e le note stilate in fase di osservazione.

Il primo focus group che analizzeremo è stato organizzato da un centro di ricerche di mercato di Milano per conto di un'azienda che produce prodotti parafarmaceutici. Lo scopo generale della ricerca è quello di conoscere opinioni, suggerimenti, ragioni di gradimento e criticità in relazione a un nuovo prodotto commerciale, che viene presentato e provato nel corso della conversazione. Nel dettaglio, gli obiettivi commissionati sono:

- Indagare le abitudini, i bisogni, le conoscenze, i desideri del consumatore in riferimento all'area merceologica di riferimento;
- Conoscere gli usi e le opinioni relative alla specifica tipologia di prodotto in questione;
- Testare differenti proposte di comunicazione promozionale;
- Testare il prodotto di lancio per conoscere le possibili reazioni del consumatore.

Per quanto riguarda i primi due punti, gli obiettivi di ricerca delineano un percorso di indagine molto comune nei focus group svolti nell'ambito delle ricerche di mercato: si parte dallo studio generale di un settore di consumo per incentrarsi sull'analisi di uno specifico prodotto commerciale. Anche il terzo obiettivo compare con un'apprezzabile ricorrenza all'interno dei casi considerati in fase di pre-selezione¹⁶ dal momento che spesso i risultati emersi dal focus group servono, in tale ambito, a progettare o ottimizzare una campagna promozionale o in generale una comunicazione su un certo prodotto. Più raramente invece capita di assistere a gruppi di discussione nei quali si presenta ai partecipanti la possibilità di provare direttamente e contemporaneamente il prodotto commerciale in questione.

L'oggetto di discussione del primo focus group è una crema balsamica pensata per idratare la pelle del bambino e favorire la respirazione nei casi di raffreddore. Se il prodotto in sé non presenta una grossa novità nell'ambito delle cure per la costipazione (unguenti e creme sono impiegate a tal fine da secoli), del tutto nuovi sono il packaging presentato ai partecipanti e le modalità d'applicazione messe in gioco. Un aspetto interessante del focus group, in tal senso, è legato al carattere di innovazione detenuto dall'oggetto della discussione: nessun componente del gruppo può far ricorso a conoscenze pregresse, almeno nel momento del confronto pragmatico con il prodotto. L'interazione di gruppo potrebbe trarre benefici dalla necessità condivisa di costruire una

¹⁶ Se da una parte il corpus costituito da due casi di studio, dall'altra esso è il frutto dell'osservazione di numerosi focus group, fra i quali sono stati selezionati due casi ritenuti maggiormente idonei agli scopi della ricerca.

competenza nell'*hic et nunc* dell'interazione, tanto più che la sperimentazione della crema richiede un coinvolgimento diretto del corpo dei partecipanti.

Un altro aspetto potenzialmente significativo del primo caso d'analisi è legato al particolare punto di vista messo in gioco dagli scambi comunicativi, dal momento che i vari membri sono chiamati a mettere in scena contemporaneamente sia le loro opinioni sia i desideri, gli interessi, le abitudini dei loro figli. Questa sorta di raddoppiamento delle prospettive di significazione può produrre effetti interessanti sia per ciò che riguarda alcune dinamiche di produzione e sviluppo dell'argomentazione, sia per quanto riguarda i processi di messa in scena del sé da parte dei partecipanti.

In generale tuttavia si può affermare che il primo focus group, in relazione ai suoi obiettivi di ricerca ma soprattutto rispetto al suo effettivo svolgimento, pare presentare numerosi aspetti comuni rispetto ai diversi fenomeni osservati: il caso che ci apprestiamo a studiare infatti appare come un potenziale rappresentante della classe dei focus group "ben riusciti"; a tale proposito, esso appare caratterizzato da un'interazione ordinata, che cresce e si intensifica progressivamente, partendo da una certa rarefazione iniziale e giungendo alla realizzazione di dialoghi partecipati. Vedremo invece come il secondo caso di analisi mette in mostra, da subito, uno sviluppo comunicativo e relazionale differente, caratterizzandosi come un caso problematico di svolgimento della pratica.

È possibile a questo punto entrare nel vivo del confronto con l'oggetto di analisi, ed iniziare così il percorso di "equipaggiamento semiotico".

2.2. Pensare "in situazione": i livelli di pertinenza

Prima ancora di considerare gli scambi dialogici, ma collocandosi già nella prospettiva dello studio dei processi sintagmatici della pratica, è opportuno soffermarsi su alcune caratteristiche di partenza del focus group, e precisamente su quegli elementi figurativi che caratterizzano lo stato di compresenza dei partecipanti e in tal senso condizionano le interazioni, verbali e nonverbali, che verranno. Ci gioveremo a tal proposito anche delle considerazioni fatte a partire dalla visione della registrazione audiovisiva del focus group¹⁷.

Le note che seguono sono la descrizione di quanto appare a un osservatore collocato nel punto di ripresa al momento dell'inizio del focus group.

¹⁷ Per la legge sulla tutela della privacy non è possibile inserire nel corpo dello studio alcuna immagine prelevata dal testo audiovisivo di riferimento. È possibile dunque far riferimento esclusivamente alle descrizioni verbali riportate lungo il testo.

Nota di osservazione audiovisiva: l'inquadratura fissa permette di osservare più o meno frontalmente tutte e nove le donne presenti in sala, che sono sedute su tre lati di un tavolo ovale. Appaiono giovani, dimostrano un'età media di 35 – 36 anni. La postura eretta, le braccia tenute vicine al busto o sulle gambe. Sul tavolo sono disposte bevande, alcuni stuzzichini (tramezzini, patatine, salatini), tovaglioli e bicchieri. Il moderatore appare di spalle rispetto all'inquadratura: non è possibile pertanto vederlo in volto, ma se ne possono comunque osservare i movimenti corporali.

Ogni partecipante¹⁸ dunque ha dinanzi a sé altre persone rispetto alle quali non avrà difficoltà a riconoscere già dei tratti figurativi comuni, come il genere femminile e l'età media, e a presupporre dei ruoli tematici potenzialmente condivisibili, come il ruolo di madre o quello di consumatrice di prodotti per donna. In effetti, sappiamo che i principali criteri di selezione dei partecipanti al focus group sono:

- Età compresa fra i trenta e i quarant'anni;
- Genere femminile;
- Status sociale di interesse: genitore di uno o più figli;
- Consumo regolare di prodotti balsamici per la costipazione del bambino.

Non possiamo ovviamente conoscere le supposizioni che ogni donna compie, al momento iniziale del focus group, sulle identità delle sue compagne, ma possiamo dare senz'altro per certo il fatto che le partecipanti riconoscono di condividere i primi due criteri di selezione elencati (età e sesso), giacché afferiscono a un piano di manifestazione figurativa, e possono presupporre di condividere il ruolo di consumatrice, giacché si trovano in un centro di ricerche di mercato. Inoltre, sebbene l'oggetto della discussione sia loro celato, è nota l'area merceologica d'interesse della ricerca (creme e unguenti per la cura del raffreddore nei bambini), e dunque anche il ruolo tematico di madre può essere attribuito, in forma d'ipotesi, agli altri membri da parte di ogni mamma invitata alla discussione.

A partire dalla presa in considerazione delle figure e dei ruoli tematici comuni, realizzati o attualizzati in situazione, è possibile, per i partecipanti, prefigurare alcuni scenari di realizzazione della pratica e scartarne invece momentaneamente degli altri. All'interno di uno studio della significazione in atto può essere utile domandarsi quali sono le possibilità di azione che si dischiudono ad ogni partecipante già nello stato aurorale della pratica. La situazione appena descritta, in effetti – una sorta di istantanea ottenuta a partire dall'osservazione della

¹⁸ Le partecipanti sono state reperite da un'agenzia di reclutamento attraverso la somministrazione di domande-filtro che permettono di rilevare il campione nascondendo agli intervistati l'argomento specifico della discussione. Tale strategia di nascondimento mira a non permettere ai futuri intervistati di prepararsi all'intervista costruendo in anticipo delle opinioni ad hoc, e influenzando così le dinamiche di interazione del focus group.

videoregistrazione - non registra ancora delle azioni, eppure presenta già per ogni attore delle possibilità di interpretazione di ciò che sta per accadere.

Lo studio della relazione fra i tratti distintivi dell'identità dei partecipanti e le caratteristiche ideali dell'interazione è del resto un momento tipico della fase di organizzazione del focus. Nel nostro caso notiamo innanzitutto che tutti i membri rispondono agli stessi criteri di reclutamento, e dunque non è messa in gioco nessuna strategia di differenziazione del gruppo da parte degli organizzatori: nove mamme, tutte conoscitrici del settore merceologico di riferimento in quanto consumatrici, ma nessuna esperta in materia. La competenza comune delle nove figure selezionate è individuata principalmente dalla modalità del *saper-fare*: si tratta infatti di soggetti che detengono una conoscenza empirica su un certo argomento, grazie all'esperienza maturata nella loro specifica condizione esistenziale (*saper-essere* madre).

La scelta di costituire un gruppo omogeneo è molto ricorrente nei casi osservati, e presenta in generale un'opzione classica nella procedura di progettazione di un focus group. L'obiettivo, confermato peraltro dagli stessi organizzatori della pratica analizzata, è quello di costituire un'interazione il più possibile partecipata: ciò che si intende evitare è l'insorgenza di una forte asimmetria di sapere e di conseguenti processi di leaderizzazione interni. In molta letteratura d'ambito sociologico, addirittura, si ritiene l'omogeneità del focus group una condizione indispensabile per il buon esito del focus group. La percezione di trovarsi "fra pari" farebbe sentire i partecipanti a proprio agio e li incoraggerebbe a condividere esperienze ed opinioni, mentre eventuali differenze socio-culturali potrebbero far nascere in alcuni il timore di essere giudicati (Dawson *et al.* 1993). Il rischio, in generale, è che il confronto fra ineguali inibisca le persone meno dialetticamente dotate (Fabris 1967), provochi indifferenza e disinteresse al dialogo o addirittura l'insorgenza di conflitti comunicativi (Colombo 1997; Hisrich & Peters 1982).

Ciò non significa ovviamente che secondo alcuni parametri di selezione non si possano introdurre dei fattori di differenziazione. Si ritiene ad esempio che la presenza in uno stesso gruppo di persone appartenenti a diverse fasce d'età possa contrastare la tendenza alla conformità (Stewart & Shamdasani 1990). Krueger fa notare che la costituzione di gruppi completamente omogenei, del resto, è non solo difficile, ma anche sconsigliabile, in quanto una totale assenza di differenziazione interna renderebbe difficile l'emergenza di posizioni diverse o contrastanti (Krueger 1994).

Da un punto di vista di una teoria dei processi, tuttavia, vale la pena domandarsi quanto l'emergere di alcune opinioni piuttosto che altre dipenda, oltre che dalle condizioni di partenza, da specifiche forme di interazione che prendono corpo nel corso della pratica. L'obiettivo che ci siamo dati - pedinare le forme sintagmatiche di regolazione della pratica - ci impone infatti di dover per lo meno ipotizzare che gli attori convocati sulla scena della discussione possano mettere in atto delle

trasformazioni che possono essere incoraggiate, ma non certo determinate dalle scelte di composizione del gruppo fatte a monte. Se i criteri di selezione costituiscono senza dubbio uno strumento di indirizzamento esogeno della pratica, e individuano allo stesso modo un paesaggio attoriale interno che è un primo punto di ancoraggio dei processi di interpretazione dei partecipanti, occorre altresì pensare che il corso della pratica potrà far emergere posizioni argomentative vicine o distanti secondo regole che non sono già iscritte nella situazione di partenza, né tanto meno nelle decisioni compiute dagli organizzatori prima che la pratica abbia inizio. Occorre approfondire dunque il rapporto che intercorre fra i criteri di composizione del focus group, i tipi di relazione che possono instaurarsi, e i processi argomentativi che possono prendere forma.

Torniamo allora all'istantanea del nostro oggetto d'analisi, e proviamo innanzitutto ad esplorare le varie possibilità relazionali che possono dischiudersi dinanzi ad ogni partecipante a partire dagli elementi figurativi presenti in sala: non si tratta ovviamente di investigare le intenzioni dei parlanti, ma di esplorare le possibilità d'azione iscritte all'interno del paesaggio figurativo della scena pratica (lo spazio fisico e istituzionale, l'aspetto delle mamme, quello del moderatore). Lo scopo è quello di riprendere in considerazione il rapporto fra i tratti attoriali condivisi e la tipologia di interazioni che è possibile prefigurare, e di analizzare tale rapporto sul piano della strategia organizzativa, da un lato, e sul piano della situazione in atto, dall'altro.

La stessa compresenza dei partecipanti all'interno della sala è foriera di una modalizzazione minima che ogni attore può attribuire a sé stesso e, ipoteticamente, agli altri: la decisione di prendere parte alla discussione impone il *dovere* di partecipare agli scambi dialogici che prenderanno forma. Abbiamo visto, tuttavia, come la realizzazione di una comunicazione partecipata non sia affidata solo al senso del dovere degli intervistati, ed anzi gli organizzatori hanno fatto in modo che le donne *possano* interagire senza incontrare grossi ostacoli. Facendo incontrare persone con esperienze simili (relative alla maternità), dei gradienti di sapere per lo meno commensurabili (appartengono tutte alla stessa fascia d'età, ed hanno tutte dei figli abbastanza piccoli), si presuppone che ogni intervistato abbia facilità ad esprimersi e magari possa manifestare anche una certa volontà di confrontarsi, al di là dell'obbligo imposto dall'esterno.

Cosa accade se cambiamo la prospettiva di interpretazione, e analizziamo le possibilità d'azione a partire dalla prospettiva di significazione delle partecipanti? Cambiano innanzitutto le esigenze di interpretazione, non più legate alla realizzazione di un fare strategico ben delineato, ma all'individuazione, sul momento, di una strategia di azione minimamente efficace; in altre parole, non si tratta di domandarsi come realizzare una conversazione produttiva e ricca di dati ma, molto più concretamente, la domanda che si pone ad inizio focus group è, per ognuno, "cosa faccio io adesso?". Cambia evidentemente anche l'ampiezza della gittata del fare interpretativo, l'uno

abbracciante la totalità della pratica, l'altro diretto eminentemente alla gestione dell'immediato presente. L'esigenza principale per il partecipante è quella di individuare un fare che, in relazione alle azioni altrui, gli permetta di accordare un certo significato alla situazione in cui è calato.

«In immanenza, una pratica riuscita è una pratica coerente, nel corso della quale i partecipanti hanno potuto e saputo controllare le relazioni: una pratica che, in atto, dà il senso che non aveva necessariamente all'inizio» (Fontanille 2008, p. 130).

Se il dover-cooperare è previsto dallo statuto della pratica ed è evidentemente accettato da coloro che hanno deciso di prendervi parte, rimangono aperte le *modalità* attraverso cui questa prescrizione relazionale di realizzerà. Già a partire dall'analisi del livello figurativo, osservando l'orientamento delle posture, la gestione della gestualità, possono essere individuate diverse strategie di gestione della situazione. Nel nostro caso, la presenza del moderatore, al capo del tavolo, è garanzia di supporto e aiuto per l'interpretazione in atto della pratica, mentre l'estensione minima della superficie corporale delle mamme al momento di inizio (le braccia conserte o sulle gambe) può essere interpretata come una forma strategica di attesa della mossa discorsiva del conduttore: si sta al proprio posto, si sfruttano al minimo le possibilità di animare il proprio spazio di presenza e di costituire dunque la propria superficie corporale come superficie di espressione.

Tuttavia, l'attività interpretativa dei partecipanti in questa fase di attesa non solo è legata al contratto comunicativo stabilito prima della pratica, ma comprende anche la prefigurazione di ciò che sarà nelle due ore di focus group che ogni mamma ha dinanzi. Senza pensare di perlustrare le intenzioni degli intervistati, ha senso dunque esplorare *alcune forme di interazione* possibili, più o meno probabili, che possono essere attualizzate dai partecipanti a partire dal paesaggio figurativo di riferimento:

- *intervista rigida*: il moderatore pone delle domande e le mamme convocate rispondono;
- *intervista libera*: il moderatore pone delle domande e gli altri attori rispondono secondo le loro intenzioni;
- *conversazione*: gli attori dialogano liberamente su determinati argomenti proposti;
- *dibattito*: gli attori confrontano diverse opinioni:
racconto: un attore espone una vicenda e gli altri lo ascoltano;
- *sfogo*: un attore manifesta uno stato d'animo, un'emozione agli altri attori;
- *discussione*: più attori confrontano animatamente diverse opinioni;
- *litigio*: diversi attori hanno uno scontro verbale;
- etc.

Alla base di questa possibile attualizzazione di generi comunicativi differenti vi è il fatto che i partecipanti (non solo nel caso in questione, ma nella maggior parte dei casi¹⁹) non conoscono le modalità di interazione specifiche del focus group (non essendo tali conoscenze diffuse nell'enciclopedia comune). La pratica pone allora, innanzitutto, il problema di comprendere quali sono le norme implicite che strutturano l'interazione.

L'elenco proposto non intende certo esaurire tutte le possibili forme di interazione cooperativa che possono prendere forma a partire dalla situazione di riferimento considerata, ma offre già interessanti spunti di riflessione. Notiamo innanzitutto che le forme di interazione delineate sono distinguibili in base alla capacità di attualizzare o meno determinati regimi passionali, e a seconda che individuino, secondo la conoscenza enciclopedica comune, a forme di cooperazione euforica o disforica. Ad esempio, l'intervista libera può essere maggiormente gradita rispetto a quella rigida (almeno per quanto riguarda gli intervistati), in quanto lascia alla propensione degli intervistati (*poter-fare*) la facoltà di risposta; la conversazione, così come il dibattito, non attualizzano invece necessariamente dei tratti semantici relativi al regime passionale dell'interazione, mentre la discussione e ancor più il litigio prefigurano già passioni quali astio, ostilità, rancore, etc. La possibilità di sfogarsi o raccontare è solitamente colta in maniera euforica dal protagonista della narrazione, ma non sempre si può dire altrimenti da coloro che si trovano nella condizione di dover ascoltare. Insomma, fermo restando che ogni partecipante detiene il suo personalissimo modo di vivere le interazioni – qualcuno potrà godere nell'aver provocato un litigio e qualcun altro potrà pentirsi di essersi sfogato in una situazione non consona – è evidente che lo spettro delle possibili forme di interazione apre molteplici possibilità d'installazione di regimi emotivi differenti. La prefigurazione di ciò che accadrà, dunque, non può non tenere in conto ciò che si proverà a livello passionale.

Ancora, le diverse forme di comunicazione proposte possono essere distinte in base al gradiente di autonomia che caratterizza i processi di assunzione e distribuzione del turno di parola da parte di ogni partecipante: l'intervista appare in tal senso più regolamentata rispetto alle altre forme di dialogo, la conversazione e il dibattito possono essere più o meno strutturati, mentre la discussione, lo sfogo o il litigio prefigurano solitamente modalità di interazione maggiormente svincolate dal rispetto di procedure comunicative.

¹⁹ In fase di organizzazione, infatti, si tende a non invitare persone che hanno già partecipato a focus group, che hanno costruito una conoscenza della tecnica di ricerca e che possono mettere così in difficoltà il moderatore; si tenta inoltre, in tal modo, di evitare un rischio concreto, che è quello della nascita del *partecipante professionista*, che tenta, per lo più a fini di lucro, di partecipare a tutti i focus group possibili, improvvisandosi esperto in relazione ai temi più svariati.

Soprattutto, le varie forme di comunicazione elencate possono prevedere una diversa distribuzione di posizioni attanziali: potremmo avere, per esempio, due attanti modalizzati, rispettivamente, dal poter-fare e dal dover-fare, nel caso dell'intervista, due o più attanti accomunati dal voler-fare nel caso della conversazione, etc. Emerge insomma con evidenza il fatto che la costituzione delle relazioni attanziali sono certamente influenzate dai tratti attoriali (in parte decisi dagli organizzatori), ma dipendono più direttamente dal tipo di interazione che si costituisce *nel corso* della pratica.

L'elenco delle differenze fra questi diversi modi di stare insieme cooperando potrebbe allungarsi, ma non ci interessa al momento individuare tutti i criteri definitivi attraverso cui distinguiamo, culturalmente, l'intervista dalla conversazione e la conversazione del dibattito. Ciò che è sufficiente segnalare è che, data una situazione di partenza – le mamme e il moderatore nella sala del focus group - caratterizzata da un obiettivo condiviso (dover cooperare) e dei tratti attoriali omogenei, è possibile prefigurare molteplici situazioni comunicative che aprirebero altrettanti e diversi percorsi di differenziazione a livello relazionale: una cosa è essere intervistati, altra cosa è prendere la parola per raccontare, altra cosa ancora è intraprendere un'accesa discussione con qualcuno.

Rimane da considerare, inoltre, il fatto che ognuna delle nove partecipanti, può comunque decidere, in situazione, di distrarsi localmente dall'interazione, di far finta di essere interessata ma essere in realtà poco cooperativa, o ancora può decidere, a un certo punto, di impiegare le sue energie per escludere qualche interlocutore dall'interazione, per motivi di un'antipatia improvvisamente emersa. In questi ed altri casi, il fare cooperativo, che le madri hanno garantito nel momento stesso in cui hanno accettato di prendere parte al focus group, sarebbe almeno in parte non sostenuto. Tutte queste possibilità non sono escludibili a priori nel momento iniziale della pratica, dal momento che la modalizzazione del dover-fare non è che il tentativo – esterno - di inizializzare un processo di competenzializzazione che dovrà fare il suo corso, a seconda delle inclinazioni personali degli attori (ulteriori tratti identitari dei singoli partecipanti potranno essere convocati) e a seconda delle forme di regolazione che caratterizzeranno la pratica. È legittimo insomma pensare che ogni partecipante intenda applicarsi per la buona realizzazione della ricerca sino a un certo punto, e i livelli di predisposizione e disponibilità in tal senso possono essere diversi.

È possibile a questo punto raccogliere le fila delle osservazioni svolte e fare alcune ipotesi generali, riguardanti sia l'oggetto di studio che il metodo di analisi. È opportuno innanzitutto affermare, secondo una semiotica delle pratiche, l'assenza di una consequenzialità diretta fra le decisioni prese a monte dagli organizzatori e il tipo di relazioni che si stabiliranno fra gli interlocutori. Questi due aspetti, a loro volta vano distinti e adeguatamente interrelati da un ulteriore fenomeno, che è quello relativo alla differenziazione o omologazione delle opinioni. Detto in

maniera brutalmente semplificata, persone simili non daranno luogo necessariamente a opinioni simili. Con ciò non si intende affatto sottovalutare l'importanza dei processi di selezione dei membri del focus in fase progettuale. Molto produttive appaiono in tal senso le teorie d'ambito sociologico che legano i criteri di composizione del focus group agli obiettivi della ricerca: i gruppi omogenei permetterebbero di raggiungere una maggiore profondità (Knodel 1993), mentre quelli eterogenei potrebbero far emergere una più ampia gamma di posizioni (Hisrich & Peters 1982). I nostri obiettivi di ricerca, tuttavia, ci inducono a non considerare come centrali le strategie di progettazione del focus group, ma le forme in cui queste strategie si concretizzano e si interfacciano con le strategie e i programmi d'azione di altri attori, nel corso della pratica. In tale ottica abbiamo individuato tre diverse tipologie di fenomeni che possono essere realizzati o anche solo attualizzati (prefigurati) nella fase aurorale della pratica considerata:

- 1) *Manifestazione figurativa dei tratti identitari selezionati in fase progettuale*: alcune caratteristiche degli attori, ma anche dello stesso spazio d'accoglienza della pratica, costituiscono un primo piano di ancoraggio per le interpretazioni dei partecipanti, in quanto permettono di specificare parzialmente gli obiettivi degli organizzatori del focus group. Guardandosi attorno, ogni membro potrà iniziare ad abbozzare risposte rispetto ad alcune domande cogenti (che faremo ora? Chi sono le persone che ho intorno? etc.).
- 2) *Realizzazione di relazioni profonde in termini di accettazione / variazione delle proposte relazionali effettuate a monte della pratica*: a seconda di come si svilupperà la pratica, il fare cooperativo presupposto potrà realizzarsi o non realizzarsi, e in entrambi i casi potrà prevedere, a livello profondo, delle relazioni diverse fra gli attori.
- 3) *Tematizzazione delle relazioni interpersonali emergenti*. Abbiamo detto che nella fase iniziale del focus group, i processi comunicativi possono essere per lo meno prefigurati secondo forme diverse, alle quali corrispondono diverse possibilità relazionali. Proponiamo dunque, in forma d'ipotesi, che alcuni di questi diversi tipi di interazione possano effettivamente realizzarsi nel corso della pratica: i riconoscimenti condivisi di queste forme di comunicazione costituirebbero in tal senso un momento essenziale per dare coerenza ai tentativi di costruzione relazionale di volta in volta messi in campo dai diversi attori.

I processi di sperimentazione di diversi generi comunicativi riguardano, dal nostro punto di vista, la *tematizzazione della pratica*, in quanto costituiscono un percorso di progressiva messa in scena, per tentativi, dei ruoli tematici di conduttore e partecipanti, e dei rispettivi tratti distintivi. Dal momento che i partecipanti non sanno in concreto cosa comporta l'essere e il fare i partecipanti, non possono che conoscere e verificare *in itinere* la forma di interazione tipica del focus group. Il focus group appare in tal senso come una pratica molto

singolare, dal momento che, a differenza di altre, la sua realizzazione può basarsi in maniera molto parziale sulla conoscenza enciclopedica dei parlanti: se pensiamo, ad esempio, alla pratica della cena in un ristorante, appare evidente come la sua messa in scena possa facilmente giovare di uno script d'azione culturalmente sedimentato all'interno e disponibile per la maggioranza degli attori sociali. La stessa cosa non si può dire invece per il focus group, la cui realizzazione tematica non può che avvenire attraverso la "prova", il collaudo di forme di interazione suppletive, nel tentativo di individuare quella specifica della pratica in questione.

In base alle tre diverse tipologie di fenomeni considerati proponiamo di selezionare, come livelli preferenziali di pertinenza della nostra analisi, rispettivamente:

- 1) Il *livello figurativo delle manifestazioni attoriali*²⁰, sia nella misura in cui esse testimoniano delle condizioni di selezione dei partecipanti, sia per come esse raccontano i processi di trasformazione di ogni figura partecipante nel corso del focus group.
- 2) Il *livello attanziale delle relazioni profonde* che si stabilizzano nel corso dell'interazione;
- 3) Il *livello tematico, relativo ai processi di convocazione di forme di interazione culturalmente stabilizzate* nel corso della pratica. Lo studio, a questo livello, non afferisce evidentemente in maniera diretta all'analisi della dimensione figurativa né deve essere confuso con l'analisi delle relazioni profonde: occorre chiedersi, fondamentalmente, in che modo i ruoli tematici di partenza (conduttore e partecipanti) si realizzino nella scena pratica.

Più precisamente, nell'ambito di una semiotica delle pratiche, la configurazione tematica può essere descritta come una *forma di interazione inter-attoriale culturalmente stabilizzata*: dati degli elementi figurativi di partenza (ad esempio un bambino e una donna) è possibile convocare una forma di interazione culturalmente definita fra queste figure (la maternità) e una relativa distribuzione di ruoli (figlio e madre). Il processo di tematizzazione sembra essere attivato al contempo dai valori attualizzati in situazione: nel caso del focus group il valore della collaborazione discorsiva rende pertinente la convocazione di certi temi (per esempio, la conversazione) e non altri (per esempio, la telefonata)²¹.

²⁰ Abbiamo già avuto modo di osservare come, a partire dall'osservazione delle figure corporali presenti sulla scena pratica, sia possibile inferire ruoli tematici condivisi da parte dei partecipanti. Tuttavia, la realizzazione effettiva di una determinata configurazione tematica (quella del focus group) e dei rispettivi ruoli (conduttore e partecipanti) si ha nel momento in cui inizia concretamente l'interazione e gli attori cominciano a costruire dei processi di accomodamento del corso d'azione.

²¹ In una semiotica delle pratiche, la realizzazione in situazione di un certo tema è il frutto di un processo di accomodamento che vede coinvolti i diversi attori, e può essere il frutto di un'attività interpretativa più o meno agevole: non sempre infatti il paesaggio figurativo chiama in gioco immediatamente la realizzazione di un certo tema (è il caso del focus group, ma si può pensare anche a tutte quelle situazioni meno codificate, come per esempio la

Essendo questo tre ordini di fenomeni, secondo la nostra ipotesi, strettamente interrelati, l'analisi dovrà mirare non solo ad osservare le trasformazioni ad ogni livello di indagine, ma anche, anzi principalmente, a studiare le relazioni fra i processi individuati ai vari livelli²².

Rimane ancora inevaso, tuttavia, un ulteriore ordine di fenomeni, considerato fondamentale come abbiamo visto, anche nelle riflessioni sociologiche, e relativo ai processi di costituzione di posizioni argomentative più o meno differenti. Un'analisi di una pratica comunicativa, anche e soprattutto secondo una prospettiva semiotica, non può soffermarsi sul *come* gli interlocutori interagiscono e prescindere dal *che cosa* essi dicano. Certamente la distribuzione di punti di vista su un determinato argomento è strettamente connessa al tipo di interazione che gli attori fanno di condividere e alle dinamiche profonde che prendono corpo in un certo momento. Non si tratta però dello stesso genere di fenomeni: è opportuno fare distinzione fra ruoli argomentativi, tematici e attanziali nello studio delle dinamiche di gruppo. Nell'analisi terremo dunque in considerazione di un quarto livello di pertinenza, relativo ai

- 4) *processi di costituzione e stabilizzazione di posizioni argomentative*. È a questo livello di pertinenza che verranno presi in considerazione, ad esempio, i fenomeni di omologazione / differenziazione delle opinioni nel corso dell'interazione. Si tratterà di indagare i processi di gestione retorica dello scambio dialogico attraverso i quali gli interlocutori arrivano a individuare diverse valorizzazioni rispetto a un determinato valore.

compresenza in ascensore con degli sconosciuti, in cui è più difficile convocare schemi di azione fissati nella cultura). Si noti inoltre come il concetto di tema, riguardando una forma di interazione inter-attoriale sedimentata in una cultura, non sia sovrapponibile a quello di genere comunicativo (sebbene nel focus group, la realizzazione tematica consista nella messa in scena di un tipo specifico di comunicazione).

²² È chiaro che, all'interno di una semiotica delle pratiche, fra un piano di pertinenza e l'altro emergeranno delle relazioni diverse rispetto a quelle esplicitate nel percorso generativo greimasiano. I processi tematici, in quanto snodo fra la coerenza della dimensione esperienziale e i valori mirati dal soggetto d'azione, non possono essere concettualizzati solo come una fase del processo di realizzazione di relazioni profonde mirate (ad esempio la cooperazione): la tematizzazione appare piuttosto come una fase centrale, in cui i programmi d'azione ad ampio raggio e le urgenze dettate dallo stagliarsi di altri attori in situazione interpellano contemporaneamente ogni attore, e lo inducono ad elaborare una lettura efficace della situazione in atto. Più che una vettorialità *discendente* (dall'astratto al concreto), il percorso generativo sembrerebbe proporre, nel caso delle pratiche, una vettorialità *convergente*, in cui provocazioni sensibili e relazioni profonde mirate devono trovare un processo di tematizzazione adeguato rispetto alle trasformazioni sintagmatiche in corso. La centralità della dimensione tematica nel processo interpretativo è, del resto, enfatizzata anche in alcuni approcci all'analisi testuale: Bertrand esplicita che "la tematizzazione consiste nell'assegnare a una sequenza figurativa significazioni più astratte e soggiacenti, la cui funzione è di saldare tra loro gli elementi della sequenza indicandone l'orientamento e la finalità, o di inserirli in un ambito di valori cognitivi o passionali" (Bertrand 2000, p. 136): l'individuazione di una configurazione tematica appare in tal senso come un processo fondamentale dell'attività interpretativa di un testo. Ci pare che ciò valga a maggior ragione nell'ambito delle pratiche, in cui abbiamo a che fare con diversi interpreti che devono costruire un processo di significazione minimamente coerente di una situazione data.

Alla luce delle osservazioni svolte, ci accosteremo al primo caso di analisi, osservandolo nel vivo del suo sviluppo sintagmatico e facendo riferimento ai livelli di pertinenza convocati, di cui proponiamo la seguente sistematizzazione

Tipologia di fenomeni	Livelli di pertinenza dell'analisi
Manifestazione e riconoscimento di tratti attoriali e spaziali.	Livello figurativo
Realizzazioni di forme di interazione culturalmente stabilizzate.	Livello tematico
Proposta / accettazione /variazione delle relazioni profonde fra i parlanti.	Livello inter-attanziale
Distribuzione di posizioni argomentative.	Livello argomentativo

Tab.2 Livelli di pertinenza dell'analisi del focus group

Obiettivo di questa prima fase della ricerca sarà quello di esplicitare, per ogni livello di pertinenza individuato (ed eventualmente per altri, qualora emergano lungo il lavoro) quali sono i criteri specifici di analisi per una descrizione euristica della pratica del focus group.

2.3. *What is this?* Il focus group e l'indeterminazione tematica

Consideriamo l'atto discorsivo di apertura²³ del focus group:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore:	Buongiorno. Io mi chiamo Carlo ... Sarà un ... due ore e mezzo che passeremo insieme. Faremo tante cose oggi, credo, spero che sia anche un po' divertente anche per voi perché sarete ... sarete comunque coinvolte in modo attivo non solo nel parlare ma anche nel provare determinate cose, quindi, un novità soprattutto, una cosa buona. Allora ora facciamo un giro di tavolo innanzitutto, ripeto, il mio nome è Carlo, lo trovate scritto qua ... eehhh ... Vorrei conoscervi un po': qualcosa che mi dica qualcosa di voi: se lavorate, non lavorate, mi direte voi ... un aggettivo che vi descriva, qualcosa che mi racconti qualcosa di voi. Partiamo da Cristina.	<i>Tutti membri sono disposti attorno ad un tavolo ovale: tre mamme sul lato sinistro, tre sul lato destro, e tre dinanzi al conduttore, che è inquadrato di spalle dalla telecamera fissa. Le donne sono sedute abbastanza vicine, la stanza non è molto più grande dello spazio occupato dal tavolo e dalle sedie. Sul tavolo sono disposte bibite, bicchieri, snack e tramezzini, oltre ai cavalierini con il nome dei vari partecipanti e del conduttore</i>
<i>(Nota di osservazione diretta: tutte le mamme sono sedute, ferme, a braccia conserte: molte guardano verso il conduttore, qualcuna guarda in basso, fissando un punto sul tavolo. C'è molto silenzio, si ascolta nitida la voce del conduttore.</i>		

²³Ogni sequenza analizzata è contraddistinta da un riferimento cronologico, che permette di posizionare il segmento della pratica considerato rispetto alla durata complessiva del focus group. Nei capitoli 3 è possibile inoltre far riferimento alle scansioni complessive del caso di analisi, in cui sono ordinate cronologicamente le forme di interazione e gli argomenti che caratterizzano l'andamento della pratica. Per quanto riguarda questo primo segmento di analisi, il riferimento cronologico della sequenza è: 00.01.

Il conduttore comunica subito ai vari membri ciò che accadrà loro. L'uso del modo verbale dell'indicativo assegna il tratto della certezza alla forma passiva del predicato "coinvolgere". Tutti gli intervistati sono dunque modalizzati secondo un dover-fare che riguarda livelli di gestione del senso diversi: non si tratterà solo di «parlare» (dimensione discorsiva), ma anche di «provare» (dimensione percettiva) e infine di divertirsi (dimensione emotiva).

Possiamo innanzitutto notare un'asimmetria relativa alla distribuzione della modalità del poter-fare: è sulla posizione attanziale occupata dal conduttore che questa modalità è concentrata, mentre gli altri attori sono tutti livellati e accomunati da un medesimo dovere. Il conduttore può prefigurare il destino prossimo degli intervistati, sulla base di una consegna di potere effettuata prima ancora che il focus group iniziasse. L'accettare di prendere parte alla pratica comprende infatti il riconoscimento e il rispetto di questa distribuzione asimmetrica di poter-fare. L'uso passivo del predicato "coinvolgere", del resto, fotografa dei soggetti d'azione che operano sulla base di un forte condizionamento esterno.

La prima richiesta del conduttore specifica ulteriormente il fare degli intervistati. Se da una parte l'uso del "voi" sembra dar forma ad una posizione attanziale unica verso cui si indirizza la richiesta, d'altra parte vengono esplicitamente ricercati degli interventi singoli da parte dei partecipanti: ogni membro dovrà auto-assegnarsi un aggettivo, a partire da Cristina. Nessuna istruzione viene fornita, del resto, a proposito delle relazioni che i vari membri dovranno costruire tra loro. Se da una parte la posizione dell'attante informatore è attualizzata dalla stessa compresenza delle mamme in una sessione di focus group, e evocata discorsivamente attraverso l'uso del "voi", d'altra parte l'incipit del conduttore lascia questa posizione attanziale in uno stato di *ipo-modalizzazione* (vale a dire, in una condizione di bassa definizione modale). Come dovranno comportarsi gli intervistati fra loro? Cosa potranno o dovranno fare?

Né le parole del conduttore né il contratto comunicativo stabilito prima della realizzazione del focus forniscono istruzioni a riguardo. Prima dell'inizio di ogni focus infatti, ogni partecipante sa che prenderà parte ad una qualche forma di dialogo in cui qualcuno (il moderatore) sarà interessato a sapere qualcosa da altri, ma non riceve alcuna informazione riguardo la modalità di interazione da adottare con gli altri membri. La relazione *fra* i partecipanti non viene in alcun modo pre-strutturata, ed è anzi questa una delle peculiarità che fa del focus group un oggetto privilegiato di ricerca da un punto di vista di una semiotica dei processi: esso offre la possibilità di osservare il passaggio dalla non-relazione alla relazione grupale (sempre in caso che questo passaggio abbia luogo). Se qualche processo grupale sarà emerso, alla fine di una determinata sessione, tale processo sarà accaduto lungo il focus group.

È vero che talvolta, per esigenze di ricerca, le stesse persone possono essere chiamate a partecipare a diverse sessioni dello stesso focus group, e dunque possono accedere all'interazione con un'adeguata e sufficiente modalizzazione. Tuttavia nella grande maggioranza dei casi è previsto che i partecipanti non si conoscano fra loro. Ad ogni modo, il fatto stesso che la questione della conoscenza / non-conoscenza dei membri sia tematizzata dai ricercatori nella fase di progettazione del focus group, conferma, dal nostro punto di vista, la rilevanza dello studio dei processi di costituzione delle relazioni interattanziali.

Il silenzio del moderatore, in queste primissime battute, non riguarda però soltanto il tipo di comportamenti che le invitate possono instaurare fra loro, ma anche il tipo di interazione che caratterizzerà il focus group; il conduttore non fa nessuna esplicitazione a riguardo, ma si limita a prefigurare alcune azioni che accadranno nel lungo periodo (si parlerà, si proverà, si verrà coinvolti) e ad esprimere un'esigenza conoscitiva più urgente ("vorrei conoscervi un po"). Lecitamente, Cristina potrà domandarsi perché il moderatore le chiede di descriversi con un aggettivo, perché è interessato a conoscerla innanzitutto come persona anziché come consumatrice, e altrettanto plausibilmente si potrebbe esigere qualche informazione in più rispetto a ciò che le partecipanti dovranno o potranno fare. Cosa proveranno? Come si divertiranno? E soprattutto, come agiranno *insieme*?

Se le figure degli attori e dello spazio offrono ai partecipanti un punto di ancoraggio per la costruzione di un'interpretazione di ciò che accade, e il livello figurativo pare costituire una sorta di primo gradino del percorso di significazione in atto, tale gradino si affaccia su un vuoto di esplicitazione tematica. È un po' come se il padrone di casa non facesse nulla per fare sentire a proprio agio gli ospiti, con la differenza che in tal caso i partecipanti hanno la certezza di non essere indesiderati, ma rimane loro incognito il modo in cui fare ciò che sono chiamati a fare. Anche la missione da compiere, inoltre, è tutt'altro che definita: sanno di avere delle informazioni che possono interessare il centro di ricerche di mercato, ma non necessariamente sono consapevoli del fatto che non è tanto l'informazione individuale quanto l'interazione collettiva ad interessare i ricercatori. Quando il moderatore chiede a Cristina di descriversi, sta già realizzando una parte di un'intervista? O è una domanda che serve effettivamente a conoscersi meglio? Evidentemente la risposta di Cristina dipenderà dal modo in cui verrà interpretata la domanda ed ella non ha, a tale riguardo, molti aiuti per disimplicare la situazione in atto. Questo primo caso di focus group permette di segnalare dunque una *notevole indeterminazione tematica iniziale*. È come se assistiamo al tentativo di congelare, o quanto meno raffreddare, momentaneamente, le prefigurazioni che i vari partecipanti possono allestire a partire dal paesaggio figurativo che li circonda. Le varie possibilità d'azione dischiuse dalla presenza in situazione non sono affatto ridotte

in seguito alle prime parole del moderatore. Si potrà parlare, e provare ad essere coinvolte in una animata discussione, un acceso dibattito, un'interessante conversazione, una placida chiacchierata, etc.

Tale effetto è del resto il risultato di un fare procedurale, messo in atto dal moderatore, che tenta di costruire un'atmosfera idonea alla libera espressione delle opinioni. Il non esplicitare il regime della conversazione che verrà può essere letto all'insegna di un'esigenza di non predeterminare la natura degli interventi che verranno. Il favoreggiamento della libertà d'espressione, la creazione di un'atmosfera improntata alla condivisione e alla spontaneità, costituiscono, da un punto di vista sociologico, una *conditio sine qua non* per la realizzazione di questo tipo di pratica: la persona non deve avere la sensazione di essere esaminata o studiata dall'osservatore (Fabris 1967, p.280), pena la sensazione che possano esservi delle risposte corrette e delle risposte errate fra le quali scegliere.

Non a caso la stessa definizione, classica, di focus group come "intervista di gruppo" ha suscitato nel tempo ampi dibattiti in ambito sociologico. Morgan (1988), pur definendo i focus group come interviste di gruppo, chiarisce che il termine "intervista" non deve far pensare ad un'alternanza tra le domande di un intervistatore e le risposte dei partecipanti, poiché nel focus group si fa affidamento all'interazione fra un gruppo di persone. Per tale ragione, Trentini (1995) parla di intervista di gruppo focalizzata, mentre Stewart e Shamdasani (1990) preferiscono definire questo tipo di tecnica "discussione di gruppo".

Ciò che pare degno di interesse, in questa sede, non è tanto la corrispondenza del lessema "intervista" all'effettiva procedura di ricerca messa in campo in ambito sociologico, quanto il fatto che, già a livello progettuale, la pratica considerata preveda delle forme di interazione non facilmente lessicalizzabili sotto l'insegna di una sola etichetta. È la stessa possibilità di muoversi da una cornice tematica all'altra che occorrerà tenere in considerazione, assieme alla stabilizzazione di questa o quella forma di comunicazione. Più che domandarsi se il focus group sia definibile, in quanto pratica, come un'intervista o una discussione (o un dibattito, etc.) sarà il caso di domandarsi se non sia proprio *la possibilità di variazione tematica*, in corso d'opera, a costituire uno dei tratti definitivi del fenomeno considerato. Da questo punto di vista, le prime parole del moderatore, nel caso considerato, lasciano lo spazio discorsivo intonso, pulito da ogni esplicitazione discorsiva, al punto che si può pensare che forse il conduttore vuole davvero, soltanto, conoscere Cristina.

2.4. Prove di trasformazioni sintagmatiche²⁴, prove di equipaggiamento semiotico.

Pur non prefigurando il tipo di interazione che avverrà di lì a poco, il moderatore non può fare a meno di introdurre, per l'immediato svilupparsi della pratica, una forma specifica di interazione verbale, che è quella dell'intervista. La sua espressione del desiderio di conoscere le mamme è infatti seguita da una indicazione ("partiamo da Cristina") che permette di inferire che la partecipazione discorsiva non è lasciata al caso né al volere spontaneo delle donne: ogni attore presente sulla scena dovrà dire qualcosa di sé.

La struttura attanziale che soggiace alla configurazione tematica dell'intervista è del resto coerente con lo schema attanziale sancito dal contratto comunicativo che ogni partecipante ha stipulato con il Centro di ricerche di mercato. Accettare di far parte di un focus group significa infatti assegnare a qualcuno, entro determinati limiti, l'esercizio di un *poter-fare* e assumersi la responsabilità di *dover-fare* qualcosa sulla scorta delle indicazioni man mano recepite: anche se le modalità e le forme dell'interazione non vengono dettagliate prima che il focus group inizi, è tuttavia esplicito l'obiettivo del Centro di ricerche: l'ottenimento di informazioni. Ogni persona reclutata sa di essere stata scelta sulla scorta di un sapere che si impegna a condividere, se pure in forme e modi che ancora non conosce.

L'invito del moderatore a iniziare un giro di risposte rispetto al suo desiderio conoscitivo si iscrive all'interno di questo schema attanziale iniziale, ma ne dettaglia i posizionamenti. Il *poter-fare* del moderatore, attore che rappresenta il Centro di ricerche, diviene nella fattispecie un *poter-domandare*, mentre il dovere dei partecipanti è localmente declinato, secondo la forma dell'intervista, come un *dover-rispondere*. La configurazione tematica proposta (l'intervista) è accettata, come vedremo, senza problemi da parte dei partecipanti, perché la sua struttura attanziale è compatibile con quella stabilita a monte della pratica. Nelle analisi che ci accingiamo a compiere, dunque, un primo aspetto da tenere in considerazione è quello relativo al rapporto fra i tipi di comunicazione che man mano prendono corpo e la struttura modale di partenza del focus group, che contrappone fondamentalmente un potere a un dovere²⁵. Proponiamo per tanto un primo criterio di descrizione semiotica, relativo alla

²⁴ Le "prove" che stiamo cercando sono di una doppia natura: da un lato, si tenta di individuare quelle forme di aggiustamento e regolazione dell'azione in corso che assumiamo come distintive di una semiotica delle pratiche (Fontanille 2008), d'altro lato la stessa pratica d'analisi consisterà nel provare di volta in volta diversi strumenti concettuali e nel saggiarne l'euristicità.

²⁵ Ovviamente sia la posizione dell'informatore (dover rispondere) che quella dell'osservatore (poter domandare) sono caratterizzate anche da altre modalizzazioni (rispettivamente /voler-chiedere/ e /poter rispondere/). Tuttavia, fra le diverse modalizzazioni che contraddistinguono ogni posizione attanziale individuiamo quelle dominanti, quelle cioè "che definiscono gli attanti in funzione del permanere o della ridondanza di alcuni predicati modali" (Greimas 1983, p.

1) analisi della relazione tra la struttura modale propria della configurazione tematica localmente realizzata e l'isotopia modale di base del focus group.

La rilevanza dell' accoppiamento modale "poter-fare /dover-fare" è così importante da essere inscritta nel contratto stipulato a monte della pratica. La complementarietà fra le due modalizzazioni è saldata nel momento in cui ogni partecipante accetta di prendere parte alla ricerca. Salvo consistenti trasformazioni delle relazioni nel corso del focus group, ogni membro sarà tenuto ad andare incontro alle esigenze espresse del moderatore. Sarà importante prendere in considerazione questo aspetto nel momento in cui si dovrà individuare le caratteristiche distintive del focus group rispetto ad altre figure gruppalì. Nello specifico si tratterà di distinguere che tipo di struttura modale viene istituita a monte, nella fase di costituzione dei diversi gruppi. Per ciò che concerne la descrizione processuale del focus group, invece, occorrerà domandarsi:

2) quali modificazioni la struttura modale di base subisce nel corso dell'interazione.

Prima di analizzare le risposte dei partecipanti alle domande del conduttore, tentiamo di definire la configurazione attanziale proposta e di giungere ad una sua rappresentazione grafica. Elenchiamo le caratteristiche che la configurazione dovrebbe avere, sulla base delle osservazioni effettuate:

- Asimmetria²⁶ fra la posizione di chi può domandare e chi può rispondere;
- determinazione della relazione che intercorre fra chi può domandare e chi deve ricevere;
- indeterminazione delle relazioni fra coloro che devono rispondere;

La configurazione attanziale risultante (fig. 1) testimonia come la figura pronominale del "voi", messa in gioco dal moderatore, trovi una corrispondenza nella realizzazione di una posizione sintattica che assegna ai diversi partecipanti una modalizzazione comune.



Fig. 2 Struttura attanziale iniziale del focus group (sotopia modale di riferimento: poter-fare / dover-fare)

99). Ricordiamo inoltre che "il concetto di isotopia modale non sta ad indicare soltanto l'iteratività di classemi ma anche la ricorrenza di categorie semiche diverse come le tematiche e le figurative" (ivi).

²⁶ Precisiamo che tale termine non sta ad indicare un disequilibrio gerarchico, ma in generale una differenza di posizionamenti attanziali. Lo stabilizzarsi di una struttura attanziale costituisce già una possibilità di differenziazione delle prospettive di significazione in atto nella pratica in corso. Mutuiamo il concetto di asimmetria dalla teoria luhmanniana, secondo cui nella dimensione sociale l'asimmetrizzazione consiste nel distinguere una pluralità di osservatori, ognuno dei quali osserva da prospettive diverse (Luhmann 1987).

Tenendo conto della configurazione tematica di riferimento (intervista), è possibile collocare, per il momento, nella posizione S1 il ruolo tematico del conduttore: è lui che esplicita minimamente cosa le mamme potranno o dovranno fare nel corso dell'interazione, ed è sempre questi, in quanto rappresentante dell'agenzia di ricerche di mercato, che offre alle partecipanti un quadro cognitivo all'interno del quale circoscrivere le azioni in corso. È interessante notare, a tal proposito, come la configurazione proposta dal moderatore trovi delle corrispondenze diagrammatiche nella disposizione fisica degli attori nello spazio. Il conduttore occupa infatti, da solo, uno dei due lati corti del tavolo, mentre sul lato opposto sono disposte tre partecipanti. Le altre sei donne sono posizionate alla destra e alla sinistra del conduttore. La progettazione dello spazio ad opera degli organizzatori suggerisce anch'essa, dunque, l'idea di una differenza di status fra i due tipi di posizioni attanziali. La differenza nella distribuzione del potere, a livello attanziale, si concretizza a livello figurativo nel posizionamento solitario del conduttore, punto mirato da tutti gli sguardi dei presenti in sala.

Se da un lato, però, è possibile individuare un "io" e un "voi" fra le parole del moderatore, è anche vero che questi lascia la parola ad una delle mamme invitate, né tanto meno esse dimostrano di possedere già una capacità di autogestirsi in quanto soggetto attivo di enunciazione. Le partecipanti, non si conoscono, non sanno di preciso cosa fare, possono soltanto ascoltare quanto viene loro comunicato. D'altro canto, è ad una competenza idiosincratICA che il moderatore fa riferimento quando dice che vorrebbe conoscere meglio ognuna di loro, e si tratta dell'unica forma di competenza che la pluralità di soggetti può mettere in gioco. Se consideriamo dunque gli interventi discorsivi esplicitamente richiesti dal conduttore, possiamo immaginare uno schema di relazioni di questo tipo:

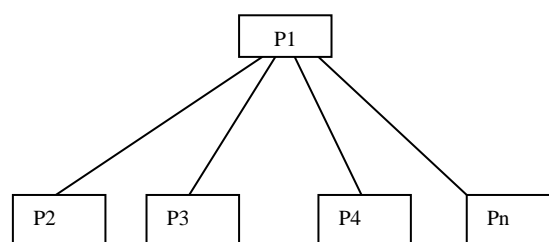


Fig. 3 Le posizioni argomentative nel primo scambio dialogico

Ad ogni membro del focus occorrerà evidentemente assegnare una specifica posizione argomentativa, ed ogni risposta dei partecipanti sarà eminentemente rivolta a saturare il gap di conoscenza del moderatore. È evidente, tuttavia, che l'intento di quest'ultimo è quello di avviare un processo di conoscenza e socializzazione fra tutte le persone presenti. Egli permette ad ognuno di

iniziare un processo di auto-rappresentazione e inserimento all'interno della pratica, aiuta a rompere le barriere emotive relativa all'atto della presa di parola, favorendo così una costruzione collettiva del canale comunicativo. Il moderatore insomma si fa carico anche delle esigenze altrui, con l'intento di contribuire a realizzare proprio quella relazione fra gli interventi discorsivi che al momento manca. Ogni mamma, nella fase iniziale, può parlare alle altre madri giovandosi della mediazione di colui che ha espresso verbalmente la richiesta.

Prendiamo dunque in esame le prime risposte delle partecipanti²⁷, per vedere come l'interazione inizia a prendere forma:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Cristina:	ho quarant'anni ... sono mamma di 2 bimbe ... lavoro part time ...	<i>Interazione ordinata. Ritmo lento</i>
Conduttore:	Ti do del tu: un aggettivo per descriverti?	
Cristina:	Dinamica, anche se oggi non lo sono	
Conduttore:	cosa ti piace fare nella vita?	
Cristina:	mi piace Decoupage, ma stando con le bambine lo faccio di meno, mi piace stare con loro,mi dedico tanto a loro	
Conduttore:	Va bene ... Elena?	
Elena:	Ho due bambini, di sei anni e tre anni e mezzo. Un aggettivo con cui mi descrivo è creativa, sicuramente	<i>Rivolta verso il conduttore, che annuisce. Le altre mamme guardano ora lei ora il conduttore.</i>
Conduttore:	Una cosa che ti piace fare con i figli	
Elena:	Andare in piscina	
conduttore	Ok, andiamo avanti	<i>Guarda Michela</i>
Michela:	Sono Michela, sposata, ho un bambino di cinque anni ... niente ... mi piace viaggiare ... per il ponte andremo a Salisburgo per i mercatini di Natale ...	
Conduttore	ok	<i>Il conduttore guarda Giovanna</i>
Giovanna:	Sono Giovanna, ho trentatré anni, ho una bambina di sei anni, lavoro in una scuola materna ... Cosa mi piace fare? ...	
Conduttore:	no, facciamo una domanda diversa: cosa è difficile fare con ...	
Giovanna	... viaggiare. Cosa che mi piaceva moltissimo, però prima lo facevo di più, viaggiavo all'estero	<i>Michela annuisce convinta.</i>
conduttore	Va bene. Maria, giusto?	
Maria:	Sì. Sono Maria, ho trentacinque anni, ho una bambina di tre anni. Un aggettivo per descrivermi è ottimista, anche se in certi periodi è difficile esserlo, però io ci provo per lo meno	<i>Sorride. Le altre mamme rimangono serie.</i>
Conduttore:	certo ... va bene, Stefania?	
<i>(Nota di osservazione diretta: solo qualche mamma guarda Maria, le altre fissano un punto qualunque nello spazio. Il contatto visivo di Maria avviene solo col conduttore)</i>		

²⁷ A titolo esemplificativo, abbiamo riportato i primi interventi di cinque membri del focus group. Tutte e nove le partecipati, tuttavia, prendono la parola confermando lo schema di relazioni sopra descritto. Riferimento cronologico della sequenza: 00.02.

Stefania:	Stefania, mamma di una bambina di cinque anni, libera professione ... eehh ... fulminata, va bene?	<i>Qualche mamme sorride e molte si voltano verso di lei</i>
Conduttore:	Perché?	
Stefania:	perché te non m'hai vista quando sono arrivata! Stamattina ho lasciato la bambina in asilo, , dovevo andare a Pavia per lavoro, ho dimenticato una cosa molto importante, sono tornata indietro, sono arrivata a Pavia puntuale - non come - ho fatto il mio appuntamento, ho mangiato, sono arrivata tardi all'asilo, la bambina ha avuto una crisi isterica, i nonni sono a Pavia, non sono riuscita a schiodarmela di dosso. La mia vita è tutta così ... Posso dormire qui? <i>(ride)</i>	<i>Ritmo lento.</i> <i>Le altre mamme ascoltano in silenzio</i>
<i>(nota di osservazione diretta: diverse mamme sorridono)</i>		
Conduttore:	Va bene, ti diamo asilo politico ... Paola?	<i>Sorride assieme a Stefania</i>
Paola:	sono Paola. Ho un bambino di cinque anni che si chiama come te. Lavoro part time. Il tempo libero: quando, quando, quando <i>(con enfasi)</i> il bambino sta bene vado in palestra, cerco di ritagliarmi degli spazi	<i>Maria sorride</i>
Conduttore:	Cosa ti riesce difficile?	
Paola:	alzarmi la mattina alle sei e dieci e prepararla mattina quando hai portato il bambino all'asilo e devi prepararti per andare a lavoro, dici: "ho già dato"	<i>Sorride. Michela annuisce ampiamente e sorride anch'ella.</i>
conduttore	Va bene. Anna?	
Anna:	Sono Anna, ho un bimbo di due anni. Faccio la casalinga, per ora, però io non so stare ferma, non sto mai sul divano, non ce la faccio ... nella vita ho lottato per fare l'estetista, ho preso un diploma; ora faccio l'estetista in casa, se riesco, magari un domani ...	
Conduttore:	Vorresti portare avanti ...	
Anna:	Sì	
Conduttore:	Serena?	
Serena	Ho una bimba di sei anni, lavoro part time.	<i>Interazione ordinata. Le altre mamme ascoltano in silenzio.</i>
Conduttore:	Non sei italiana?	
Serena	No, di San Paolo.	
Serena:	Quando ho tempo - perché tra il compagno, le bambine, non ho mai tempo – quando ho tempo mi piace giocare con bambine, uscire.	
<i>Nota di osservazione audiovisiva: le partecipanti rivolgono prevalentemente lo sguardo al moderatore, soprattutto in imminenza del loro turno e durante il loro intervento. Negli altri casi, alternano lo sguardo al moderatore con l'osservazione di chi ha momentaneamente la parola o con uno sguardo fisso su alcuni elementi dello spazio circostante.</i>		

Le intervistate non si rivolgono la parola, attendono l'interpellazione verbale o il contatto visivo del conduttore per iniziare a rispondere. Il *poter-fare* di quest'ultimo riguarda innanzitutto la gestione del diritto di parola: in quanto detentore di tale diritto, è lui che lo cede temporaneamente ai vari membri del focus group, ed è lui che lo richiama a sé nel momento in cui decide di passare ad intervistare un'altra partecipante. Notiamo che quando Elena ha finito di parlare, Michela attende la stabilizzazione del contatto visivo col conduttore prima di prendere la parola: il turno conversazionale passa necessariamente dal "centro di smistamento" occupato dalla posizione del conduttore. L'interazione è molto ordinata, non si registrano accavallamenti né sovrapposizioni. Il canale comunicativo non è uno spazio di conquista, ma di concessione temporanea. La stessa

gestione dello sguardo da parte dei partecipanti mette in evidenza del resto come la figura del moderatore sia principale punto di riferimento attenzionale. Egli però funge anche da centro di smistamento e decentramento dell'osservazione delle intervistate, così come gli stessi interventi discorsivi sono direzionati verso di lui per poi "ricadere" sugli altri ai fini della conoscenza reciproca. I fenomeni di aggiustamento sintagmatico fra le azioni dei vari soggetti si manifestano innanzitutto attraverso il linguaggio non verbale: il moderatore detiene il responsabilità del buon ordine degli interventi, un po' come fa il direttore d'orchestra con i suoi musicisti.

Iniziamo a vedere allora in che modo i partecipanti organizzano, ognuno singolarmente ma comunque in compresenza, le loro prime azioni all'interno della scena pratica. Il moderatore chiede ad ognuna di "raccontare qualcosa" di sé, di "descriversi con un aggettivo". Rimane abbastanza oscuro, date queste consegne, che cosa e quanto ogni partecipante possa dire. Se il raccontarsi implica una temporalità più lunga, ad esempio, la selezione di un aggettivo ha più a che fare con una definizione icastica della propria persona. E poi, quali aspetti del sé mettere in scena? Quanto esporsi? Per ogni partecipante, inoltre si porrà sempre più, man mano che aumentano gli interventi, una duplice esigenza: assumere comportamenti coerenti rispetto al mandato del moderatore, ma tenere in considerazione al momento stesso quanto faranno le compagne, coloro cioè che rivestono la sua medesima posizione attanziale.

Le prime risposte presentano a tal proposito tutte alcuni tratti comuni:

- la selezione del tratto semico di "essere madre": si tratta in effetti di un'operazione messa in atto da tutte le partecipanti, ed è stato già descritto come il paesaggio figurativo (oltre agli stessi questionari di selezione) attualizzi il ruolo tematico²⁸ di madre e di consumatrice per ogni persona invitata al focus group.
- oscillazione fra una generalità della descrizione e un riferimento a situazioni e/op momenti particolari. Cristina, ad esempio, si descrive dinamica e con l'hobby del decoupage, ma ammette di trovarsi in un periodo della vita in cui il dinamismo le appartiene di meno e non riesce a dedicarsi al suo passatempo preferito. Elena e Michela si tengono più sul generale, dicono della loro età, di quella dei figli, si descrivono con un aggettivo.

Proprio in occasione dell'intervento di Elena, però, il moderatore introduce una nuova domanda, che reindirizza, agli occhi delle madri, il suo interesse: chiede alla donna cosa le piace fare con i figli. Una conferma dell'interesse del conduttore per l'argomento si ha in occasione dell'intervento

²⁸ Oltre ai ruoli tematici di conduttore e partecipanti, il focus group permette ed anzi richiede di mettere in scene ulteriori ruoli, afferenti all'ambito di ricerca specifico della pratica: nel nostro caso, è proprio attraverso la convocazione della loro esperienza di madre che le donne possono qualificarsi come adeguate informatrici e dunque come partecipanti del focus group.

successivo, allorquando egli chiede a Giovanna se è difficile stare con il bambino. Il frutto di questa doppia operazione di focalizzazione argomentativa si ha tuttavia nell'intervento successivo, quando Stefania mette in scena un vero e proprio piccolo sfogo, un micro racconto in cui la donna parla con una disinvoltura sorprendente, considerando il fatto che è dinanzi a persone mai conosciute prima. Nessuna indicazione sull'età dei figli o sulla sua, o sui suoi hobby, solo un aggettivo, che non aspetta altro che poter generare una storia: "fulminata". Non appena il moderatore dimostra il suo interesse, ecco che la donna inizia a raccontare la sua giornata, costellata di dimenticanze, ritardi all'asilo, crisi isteriche della figlia, momenti di insofferenza e stanchezza della sua vita di madre; Stefania termina con una richiesta che marca l'autoironia con cui il personaggio ha parlato di sé: "posso restare a dormire qui?" Il suo sorriso è ricambiato dalle piccole risate delle sue compagne.

Cosa è successo dunque nel corso di questi pochi interventi? Siamo passati da un tipo di risposte abbastanza generali e concise al resoconto dettagliato di una giornata pesante di una mamma. È evidente che ogni partecipante ha il suo carattere e la sua predisposizione a parlare o non parlare di sé, ma ciò che occorre individuare dal punto di vista di una semiotica delle pratiche sono quei fenomeni che hanno potuto consentire un intervento di questo tipo. Ecco allora che fra le due domande aggiunte dal moderatore nel corso dell'interazione, e l'ottenimento di una racconto di una giornata particolare, è possibile individuare due fenomeni:

- possibilità di estensione della manifestazione figurativa attoriale: il moderatore si mostra interessato a scoprire ulteriori tratti dei partecipanti, in relazione ad un aspetto più personale rispetto all'età, agli hobby (egli chiede quanto è difficile il rapporto con i figli);
- variabilità delle condizioni di gestione temporale dell'enunciazione: in correlazione alla possibilità di approfondire la descrizione di se stessa, ogni mamma sa di potersi prendere più tempo per l'articolazione della propria risposta.

La variazione di tematizzazione messa in atto da Stefania introduce dunque la modalità del racconto all'interno della forma intervista. Ciò avviene perché ella riesce ad attribuire un voler-sapere più dettagliato al moderatore, e di conseguenza vede modificarsi anche il suo dover-rispondere, declinato in tal caso all'insegna di un poter-raccontare. Le generiche modalizzazioni di base subiscono come vediamo una prima forma di raffinamento, che permette agli attori di mettere in variazione la rigida struttura relazionale di partenza. Sia Paola che Serena, nei due interventi successivi, pur tornando a una forma di risposta più snella, non disdegnano di mettere in scena difficoltà personali legate al loro ruolo di madre: l'una parla dei malanni perenni del figlio, l'altra della cronica mancanza di tempo. Il poter-raccontare pare essere una forma modale conquistata da Stefania e sdoganata in favore degli altri partecipanti.

È possibile a questo punto muovere delle considerazioni sulla fase iniziale della pratica, confrontando la struttura attanziale realizzata e la forma specifica che hanno assunto gli interventi discorsivi.

Accanto alla prefigurazione di una struttura attanziale diadica abbiamo l'esposizione di posizioni argomentative molteplici: escluso il moderatore, si hanno tante presentazioni per quanti sono gli attori presenti in sala. Eppure, anche se non hanno interagito diversamente fra loro, le partecipanti hanno costruito, in corso d'opera, l'una dopo l'altra, un aggiustamento rispetto alle domande proposte, e una variazione dei loro interventi.

Innanzitutto occorre segnalare un passaggio che la stessa compresenza nella scena pratica mette in gioco: si passa da una modalizzazione comune (dover-rispondere) ma assegnata singolarmente a una modalizzazione realizzata e accettata in uno stato di compresenza attoriale. Detta in altri termini, ogni attore non solo ha iniziato a sperimentare la formula generale e astratta di contratto stipulato con il Centro di ricerche, ma ha fatto ciò assieme ad altri attori. L'atto di presa di coscienza del dover-fare precedentemente stipulato non è confinata all'esperienza idiosincratca.

Al tempo stesso, attraverso il momento dell'auto-presentazione sono state realizzati alcuni raffinamenti modali (poter-fare delle partecipanti) rispetto al generico dover-fare presupposto a monte del focus group. Ancora, sono state attualizzate una serie di modalizzazioni ulteriori e possibili, attraverso le quali ogni attore può aprire percorsi di confronto con le altre identità convocate (e individuare somiglianze, differenze, etc.): cosa potrebbe dire Cristina a Stefani, dopo il suo sfogo? Forse vorrebbe condividere alcune delle sensazioni esposte? Forse vorrebbe dirle che non è il caso di drammatizzare? L'auto-descrizione delle partecipanti in quanto donne e mamme segnala la disponibilità di uno spazio discorsivo operabile, caratterizzato da temi, passioni, figure conosciute, e variamente valorizzate. La moltiplicazione indefinita dei possibili, presupposta a partire dal semplice radicamento degli attori in situazione, trova nei primi scambi dialogici una *prima possibilità di riduzione*, dove iniziano a profilarsi in maniera più dettagliata delle possibilità di commensurabilità inter-identitaria. Una cosa è sapere di essere madre tra altre madri, una cosa è ascoltare come ogni donna cerca vive il suo ruolo di madre e cerca di coniugarlo con il suo essere donna, lavoratrice, etc. È un po' come se accanto alle vivande e alle bibite messe a disposizione dei partecipanti, cominciassero a essere lasciati sulla tavola ulteriori elementi, puramente informativi, non deglutibili e tuttavia assimilabili, attraverso i quali ogni attore può iniziare a prefigurare possibile forme di relazione con gli altri attori. Ognuno ha messo qualcosa in comune, e da quel momento in poi ognuno ha qualche appiglio in più per descrivere a sé stesso ciò che gli sta accadendo intorno.

Nei processi messi in luce, è possibile distinguere gli attori secondo il grado di iniziativa che li caratterizza: il moderatore appare così l'attivatore dei processi di interazione gruppale, mentre gli intervistati svolgono, per così dire, la funzione di "componenti", predisposti e in attesa di una attivazione. Il moderatore propone alla modificazione di modalità, egli si fa carico delle esigenze comunicative dei partecipanti, regola tempi e forme dell'interazione. Abbiamo dunque una figura attoriale che appare detentrica di ogni possibilità trasformativa, e dunque realizzativa, del gruppo.

Prima di proseguire con l'analisi del focus group, proponiamo di ricapitolare brevemente i principali criteri di analisi esplicitamente o implicitamente convocati, al fine di iniziare a riempire la cassetta degli attrezzi dell'analisi del focus group²⁹:

- 1) descrizione della struttura attuale dell'interazione e delle sue eventuali trasformazioni;
- 2) descrizione delle strutture modali dominanti; studio della loro stabilizzazione e/o variazione;
- 3) analisi delle trasformazioni dei processi di tematizzazione dello scambio dialogico; monitoraggio della possibilità/impossibilità, facilità/difficoltà di tali trasformazioni lungo l'interazione;
- 4) Monitoraggio del modo di esistenza del gruppo. Sarà interessante individuare e descrivere i passaggi in cui il gruppo effettivamente si realizza, o è semplicemente attualizzato dalla pratica in corso;
- 5) Analisi delle condizioni di gestione temporale delle enunciazioni, vale a dire, studio dei processi di distribuzione del potere conversazionale e descrizione delle modalità di tenuta del tempo della conversazione;
- 6) Analisi delle trasformazioni delle posizioni argomentative. Sarà interessante comprendere ad esempio se la costituzione effettiva del gruppo lungo l'interazione sia legata ad una riduzione o ad un aumento delle prospettive di enunciazione;
- 7) monitoraggio del gradiente di iniziativa che caratterizza i vari attori in merito ai processi di attivazione di una comunicazione gruppale;
- 8) Analisi delle variazioni di rappresentazione figurativa degli attori lungo l'interazione (relazioni inter-attoriali, gestione posturale e prossemica del corpo, ecc.) e attraverso le enunciazioni verbali (arricchimento semico della propria figura, nelle auto-rappresentazioni).

²⁹ Alcuni dei criteri presentati afferiscono evidentemente al piano dell'espressione di una semiotica delle pratiche, mentre altri sono riconducibili al piano del contenuto. In questa fase infatti ci si accinge a individuare sia gli elementi di pertinenza per il riconoscimento delle forme espressive di interazione gruppale, sia gli elementi concettuali pertinenti alla descrizione dei processi di aggiustamento in corso d'azione. I vari criteri d'analisi verranno ordinati e sistematizzati al termine della prima analisi, dove saranno anche ordinati all'interno della tabella dei piani di pertinenza presentata nel paragrafo 2.1.

2.5. Improvvisamente esperti. Strutture modali in sovrapposizione

Una volta finite le presentazioni, il conduttore introduce l'argomento del focus group, e approfitta di un intervento di Paola per aprire un piccolo fronte di dibattito. Esaminiamo questo passaggio³⁰:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore:	oggi l'argomento è quello delle creme, oli, unguenti, tutti quei prodotti che possono essere utilizzati per quando i vostri bambini possono avere raffreddori, costipazione ...	
Paola:	quindi tutto l'anno!	<i>Si inserisce con tono della voce squillante. Ride subito dopo la battuta.</i>
<i>(nota di osservazione diretta: alcune partecipanti ridono)</i>		<i>Le mamme sono ora rivolte con lo sguardo verso Paola</i>
Conduttore:	quindi tutto l'anno?	
Paola:	sì, guarisce dalla tosse, e poi due giorni ancora ... è un continuo. Ho i prodotti in casa tutto l'anno, anche in vacanza me li porto dietro	<i>Michela annuisce</i>
Conduttore:	è così per tutte?	
Michela:	sì, con l'aria di Milano!	<i>Molte mamme annuiscono.</i>
Serena:	quando non è l'aria si prende qualcosa in asilo	<i>Interazione ordinata.</i>
Paola:	è anche l'età probabilmente	
Maria:	l'età sì, è rilevante, però di inverno ho fatto la prova giù a Ischia ... qui l'aria si taglia col coltello, però coi prodotti naturali si riesce un po' a tamponare	<i>Le mamme guardano Maria, qualcuna mangiucchia o beve mentre la ascolta.</i>

Notiamo innanzitutto come l'interruzione di Paola sancisca una modifica locale della distribuzione del potere conversazionale, dal momento che il conduttore perde momentaneamente il turno di parola senza averlo ceduto. Per spiegarci come a pochi minuti dall'inizio della conversazione Paola si permetta di interrompere il conduttore, occorre tener conto innanzitutto del fatto che ella interviene su di un tema che si pone in stretta continuità con ciò di cui aveva parlato in fase di presentazione, vale a dire, i tempi perenni di costipazione dei bambini. Detto questo, vi sono ulteriori elementi, riconducibili alle trasformazioni messe in moto in precedenza, che possono aver favorito questa azione conversazionale. La possibilità di parlare della difficoltà del rapporto con i bambini è divenuta, come detto, grazie all'intervento di Stefania, possibilità di costruire piccole parentesi di sfogo. Questa nuova configurazione tematica, sdoganata da Stefania viene subito fatta propria da parte di Paola. Ciò che caratterizza lo sfogo è anche, del resto, la sua inopportunità di realizzazione: esso si dà in modi e tempi non prefigurati da parte del soggetto, non è programmato ma accade malgrado la situazione in corso. Anche l'intervento di Paola "accade", la continuità casuale di argomento è un ottimo invito perché essa rimarchi la sua insofferenza per i malanni del

³⁰ Riferimento cronologico della sequenza: 00.07.

suo piccolo. La variazione della forma di interazione non solo dunque è divenuta un dato di fatto per tutti, al punto che tutti possono attuarla, ma produce in tal caso una trasformazione ennesima in relazione sia alle conduzioni di enunciazione sia alla struttura modale di riferimento. Non solo le partecipanti possono infatti tenere più a lungo il turno di parola, ma possono interrompere anche colui che detiene il potere conversazionale. A livello modale, l'ampliamento del poter-dire dell'attante che deve rispondere è divenuto un poter-interrumpere colui che è preposto a fare le domande.

Il conduttore, a questo punto, coglie l'occasione per riproporre in forma interrogativa l'affermazione di Paola. In tal modo egli esplicita e mette in scena una mancanza di sapere relativa ai tempi di costipazione dei bambini. Non solo ribadisce una differenza competenziale rispetto alla singola mamma, ma allarga la domanda a tutte le partecipanti, chiamando in causa la totalità delle intervistate, ma non più in maniera ripartita, come accadeva all'inizio del focus group. Sulla base dell'accoppiamento modale tra "poter-chiedere" e "dover-rispondere", si costruisce dunque una nuova struttura modale, coerente con al prima, che mantiene i due fronti attanziali, caratterizzandoli ulteriormente dal "non-sapere" (di colui che domanda) e dal "sapere" (di coloro che rispondono).

Questa ulteriore modalizzazione, afferente alla dimensione cognitiva, permette una parziale ristrutturazione delle relazioni fra gli attanti. L'insieme delle intervistate può mettere in gioco uno scarto di competenze che lo differenzia dal conduttore; questi del resto ha direttamente interpellato i partecipanti, chiedendo: «è così per tutte?». Tutte le mamme dunque condividono una proprietà che, presupposta dagli organizzatori del focus group, è emersa concretamente nel farsi dell'interazione. Per quanto riguarda l'identità del moderatore, invece, la segnalazione di una specifica mancanza di conoscenze relativa ai tempi di costipazione dei bambini rappresenta una novità per le partecipanti. Non essendosi presentato nel corso dell'interazione, egli non ha offerto infatti nessuna informazione certa sul suo livello di conoscenza a riguardo: agli occhi delle madri egli poteva essere tranquillamente un esperto o un profano del settore merceologico oggetto del dialogo. Non appena egli segnala il suo *non-sapere*, alcune donne sorridono: la distinzione di ruoli fra intervistatore ed intervistate, decisa esternamente alla pratica, incontra una differenza di proprietà che emerge nel farsi dell'interazione, le mamme sorridono dell'incredulità del moderatore, e della sua distanza rispetto alle problematiche di salute che può avere un bambino. Esse scoprono insieme qualcosa dell'identità di chi li fronteggia: se l'ambiente e la situazione conferiscono a questi un maggiore potere nella gestione del turno di parola, sono le mamme che hanno maggiore voce in capitolo per poter parlare degli argomenti che si andranno a toccare. La sovra-modalizzazione rende il corso d'azione maggiormente operabile secondo la prospettiva dei partecipanti, che sanno di poter intervenire con maggior disinvoltura.

L'emergenza di una sovra-modalizzazione (secondo il sapere) coerente con quella di base, ha dunque l'effetto di dinamizzare e "democratizzare" lo scambio dialogico, che per un attimo fuoriesce dalla struttura rigida domanda-risposta.

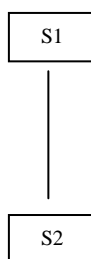


Fig. 4 Sovra-modalizzazione della struttura attanziale: saper-fare / non-saper-fare

È l'attante S2, figurativizzato da Paola e da altre mamme, a detenere per un attimo il potere conversazionale, mentre S1 perde localmente la modalizzazione del poter-fare, sfruttando però l'interruzione subita per riproporre l'obiezione a tutti i partecipanti. Se è vero che la cornice istituzionale consegna al conduttore una posizione gerarchicamente superiore rispetto ai membri (è lui che può condurre la comunicazione) è anche vero che egli in tal caso dimostra di saper perdere, all'occorrenza, tale posizione, e recuperarla strategicamente. La forma discorsiva dell'intervista appare così, alle stesse partecipanti, flessibile e pronta ad accogliere spunti o sollecitazioni anche al di fuori del tempo destinato alle risposte³¹. Del resto, la configurazione interattanziale di base e quella appena considerata possono coesistere e possono essere compatibili, in quanto esiste tra di esse un rapporto di presupposizione. Il "non sapere" del conduttore infatti non va a minare, ed anzi giustifica, il suo diritto a fare domande agli intervistati. Lo stesso attore, dunque, può occupare la posizione S1 delle due configurazioni.

Se in questo caso la struttura modale di base "tiene", resiste rispetto alle trasformazioni in atto, vale la pena chiedersi che cosa accade nel momento in cui tale rapporto di compatibilità viene meno. Cosa accade se nel corso dell'interazione prendono corpo forme di relazione nuove che minano quella di base? Queste domande torneranno utili, quando si tratterà di riconoscere e descrivere forme di trasformazione più radicali nelle relazioni di gruppo. Possiamo dunque aggiungere un ulteriore punto al nostro elenco dei possibili assi di ricerca:

- 9) Specificare il rapporto tra la struttura modale di base del focus group e quelle che prendono forma nel corso dell'interazione. Tale rapporto potrà essere definito innanzitutto come

³¹ Notiamo come anche in questo caso non vi è una tematizzazione esplicita del tipo di comunicazione che prenderà luogo: il moderatore limita ad indicare quello che sarà l'oggetto dell'interazione verbale. Non sappiamo tuttavia se le creme e gli unguenti per il raffreddore costituiscono l'argomento di un'intervista, di una discussione, di un dibattito, etc.

compatibile / incompatibile; sarà interessante ad esempio osservare se e come cambia la pratica in corso nel momento in cui i nuovi assegnamenti modali si rivelano incompatibili con quelli di partenza.

Per quanto riguarda la distribuzione delle posizioni argomentative, notiamo che, dinanzi alla prima interrogazione comune, tutte le partecipanti si compattano attorno alla prima opinione espressa da una di loro. Il passaggio discorsivo è delicato, perché non si tratta più di parlare di sé, ma di iniziare a offrire delle risposte rispetto agli obiettivi di ricerca del moderatore (discorrere di creme e unguenti per il raffreddore). Non è più, insomma, la storia di ognuno che interessa, ma la storia di ognuno connessa a un argomento comune.



Fig. 5 posizioni argomentative in occasione della prima domanda collettiva del moderatore

Allorquando il moderatore chiede conferma dell'affermazione di Paola (i bambini sono raffreddati tutto l'anno) nessuno rileva opinioni contrarie. Forse tutte la pensano come Paola, o forse nessuna se la sente di contraddire l'opinione altrui a pochi minuti dall'inizio dell'incontro. Ciò che conta è che l'enunciato altrui è trattato in questo passaggio come un materiale discorsivo non lavorabile, non intaccabile, e gli interventi delle altre donne lo dimostrano molto bene. Ogni partecipante che prende la parola, dopo la sollecitazione del moderatore, fa riferimento all'intervento precedente, presentando la propria risposta come un'aggiunta, un completamento di quella precedente. Michela conferma l'opinione di Paola e vi aggiunge una possibile causa del costipamento citante dei bambini (l'aria di città), Serena dice che *quando non è l'aria*, è l'asilo, e il contatto con gli altri bambini, ad essere fonte di raffreddori. La causa seconda non esclude la prima, ma vi si accosta. Secondo Paola è *anche* l'età, Maria concorda e aggiunge *anche* la variabile del clima. La prima modalità di operazione sull'enunciato altrui è realizzata all'insegna del non-intervento. In tal modo gli attori, anche nel dover segnalare la specificità del loro pensiero (che è anche la loro differenza), non mettono in gioco nessuna necessità di modificare quanto è stato detto dagli altri.

È possibile in questo caso individuare una specifica forma di interazione del focus group, caratterizzata dalla *giustapposizione*, dall'accostamento delle proposte di valorizzazione dei singoli

membri. La totalità, in tal caso, contrariamente al famoso principio gestaltista, emerge come la somma delle singole parti. L'enunciato finale risulta all'osservatore come il frutto della sommatoria delle opinioni di ognuna, e il fare enunciazionale è caratterizzato da operazioni addizionali, mai sottrattive né oppositive rispetto a quanto detto da un altro membro. L'enunciato del singolo appare intoccabile, ci si può soltanto accostare con un nuovo enunciato.

Presumiamo che lungo l'interazione incontreremo modalità diverse di costruzione di un'enunciazione di gruppo; pertanto, una teoria semiotica descrittiva del focus group dovrà preoccuparsi di

- 10) individuare le specificità dei processi enunciazionali interni al focus group e coglierne eventuali trasformazioni.

2.6. Dentro l'attante: posizionamenti argomentativi

La strutturazione delle posizioni argomentative all'interno del focus group analizzato subisce un'ulteriore modifica dopo alcuni minuti di discussione. Esaminiamo il passaggio seguente³², in cui il conduttore chiede informazioni sull'uso degli unguenti da parte delle mamme:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore:	volevo chiedervi ... vediamo un po' ... andiamo nel concreto: l'ultima volta che li avete usati, quando, come, perché?	<i>Partecipanti rivolte con lo sguardo verso il conduttore, o verso il centro del tavolo. Ascoltano in silenzio.</i>
Paola:	io lo sto usando in questi giorni; sto usando <i>Gel A</i> , perché non è invasivo, non si deve ingerire, e aiuta ad aprire naso, apre le vie respiratorie	<i>Le mamme ascoltano Paola in silenzio.</i>
Giovanna:	no, io i prodotti <i>Suf</i> , <i>olio B</i> , crema al timo: liberano le vie respiratorie un po' dal catarro	<i>Ritmo sostenuto dell'interazione</i>
Serena:	anch'io il <i>gel A</i> , specialmente di notte, ma anche qualche prodotto <i>Suf</i>	
Cristina:	anch'io il <i>gel A</i> , prevalentemente sul petto, invece per il nasino ho trovato un unguento al mentolo, per tenere umido il naso	
Michela:	anch'io il <i>gel A</i> , però per la tosse uso <i>Tox</i> , uno sciroppo naturale per la bocca	<i>Maria si protende verso il tavolo per ascoltare meglio</i>
<i>Nota di osservazione audiovisiva³³: le partecipanti alternano gli sguardi verso l'interlocutore di turno con sguardi verso il conduttore)</i>		
Conduttore:	questo per la tosse, e invece per la costipazione?	
Stefania:	<i>Atinal spray nasale</i>	
Maria:	invece la pediatra mi ha detto che è contraria al <i>gel A</i> , mi ha dato il <i>Fonus</i> , uno spray per il naso, e le gocce di <i>pumilene</i> : si mettono nel deumidificatore e danno alla casa un profumo di timo, aiuta molto	
Conduttore:	Ok, altre esperienze?	

³² Riferimento cronologico della sequenza: 00.12.

³³ Da questo punto in poi "N.O.A". Le note di osservazione diretta verranno indicate invece dall'acronimo "N.O.D."

Anna:	Ne ho provate tante, anche per il mio pediatra non esiste il <i>gel A</i> , perché non c'è il <i>Gel A</i> per bambini	<i>Le mamme guardano Anna. Maria annuisce</i>
Paola, Serena, Cristina, Michela:	no ... no, c'è!	<i>Interventi in sovrapposizione</i>
Anna:	ah, vabbè, ma per il mio pediatra non esiste, lo uso per me, ma raramente, perché comunque il bambino ha due anni	
Paola:	io l'ho sempre messo!	<i>Interventi accavallati</i>
Michela:	anch'io	

Osserviamo che, nonostante il conduttore chieda informazioni su tempi, motivazioni e modi di consumo, prende corpo una discussione relativa al “che cosa” le mamme utilizzano. Si tratta di un argomento che il conduttore non ha esplicitamente aperto, ma sul quale gli interventi di Paola e Giovanna costruiscono una prima opposizione. A differenza di quanto esaminato in precedenza, è possibile notare una prima forma di differenziazione dei punti di vista espressi, in riferimento alle abitudini di consumo dei partecipanti; allorché si tratta di mettere in gioco la propria identità per come essa è si costituita esternamente al focus group, i partecipanti mettono in gioco la loro singolarità senza difficoltà: Giovanna non ha alcun problema a dire che non usa il *Gel A*, di cui Paola ha appena descritto le caratteristiche positive (non invasivo, non si deve ingerire, etc.). Serena, Cristina, e Michela, che invece usano il prodotto, ci tengono a sottolineare che fanno uso anche di altri unguenti o sciroppi. La differenziazione delle posizioni, allorché si mette in scena la propria identità costruita al di fuori dal gruppo, pare insomma un valore aggiunto.

Qualcosa cambia in occasione dell'intervento di Maria, che chiama in causa una fonte di sapere esterna e culturalmente accreditata (il pediatra) per valorizzare il non-uso del *Gel A* a favore dell'utilizzo di un altro unguento. Se sino a quel erano state espresse opinioni concilianti, che prevedevano l'uso del *Gel A* accanto a quello di altri prodotti, Maria fa un'operazione differente. Non si limita infatti a raccontare un'esperienza personale, ma mette in campo un giudizio esplicito sul prodotto in questione, usato da alcune sue compagne, e mette quel giudizio sulla bocca di un esperto, un medico. Ella supera così una possibile tensione fra il dover-informare il moderatore (modalizzazione primaria) e un eventuale non-voler-contraddire le sue compagne. Una volta che Maria ha detto la sua, infatti, che ne è delle valorizzazioni di coloro che usano il prodotto, e lo giudicano non invasivo, buono perché non deve essere ingerito, efficace perché apre le vie respiratorie? L'intervento di Maria non offre al gruppo semplicemente un enunciato da aggregare agli altri, crea una necessità di confronto fra valorizzazioni diverse e divergenti.

Fra le varie opinioni espresse, insomma, ve ne sono alcune (relative all'uso/non-uso del *Gel A*) che si selezionano fra loro perché hanno più difficoltà a sussistere in un regime di coabitazione, e

reclamano una soluzione. Da una parte si apre un'isotopia, dall'altra essa è costituita da una tensione fra valori contraddittori, e tale tensione risulta problematica. La prova di ciò è che nell'intervento successivo, quando il moderatore chiede di raccontare altre esperienze, Anna riprende immediatamente l'argomento. La partecipante, in questo senso, non fa che utilizzare una innovazione comportamentale introdotta dalla collega (contraddire) per esprimere anch'ella l'opinione potenzialmente polemica.

Il richiamo dell'autorevole figura esterna può essere interpretato come un tentativo di risolvere una disputa *inter pares*, attraverso l'affidamento a un principio d'autorità enunciazionale. Si noti, però, che non appena Anna afferma un'opinione sua, per giunta non corretta (afferma che non esiste il *Gel A* per bambini), Michela, Serena e Cristina (le sostenitrici dell'uso del *Gel A*) la correggono in coro. Dire, dinanzi al moderatore, che non esiste una formulazione del prodotto specifica per i bambini significa implicitamente muovere delle critiche nei loro confronti, visto che esse somministrano ai figli il prodotto. L'operazione della contraddizione del parere altrui è stata ormai sdoganata, e anche gli attori vi fanno ricorso: la conversazione inizia ad implicare maggiormente le partecipanti, anche perché mette in gioco i loro effettivi usi, le loro abitudini; per le mamme si tratta infatti di esporre un sapere che, in ultimo, può dire al conduttore che tipo di madri ha dinanzi.

Anna, a questo punto, lascia cadere l'argomentazione e ribadisce l'opinione del pediatra, comunque contraria all'uso del *Gel A* per bambini. Se la pratica in corso è insufficiente per la promozione definitiva di una delle due valorizzazioni, la realizzazione discorsiva della figura del pediatra potrà certificare il sapere di Anna e Maria e dunque sancire l'efficacia della loro prestazione informativa. Tuttavia, anche di fronte al giudizio del medico, questa volta, sia Paola che Michela oppongono il valore del loro uso nel tempo, a conferma di un prodotto che non ha mai dato complicazioni per la salute dei loro figli.

Se da una parte rimane la struttura modale di base, che distingue coloro che rispondono da colui che pone le domande, è indubbio che l'attante informatore inizia a manifestare in tal caso delle tensioni interne. Più in generale, si può affermare che le relazioni fra i partecipanti, inizialmente caratterizzate da uno stato di ipomodalizzazione (essi sanno solo che devono essere, genericamente, collaborativi), subiscono un primo tentativo di strutturazione. Il dover-collaborare inizia ad essere messo in pratica assieme al poter-contraddire, e trova una sospensione nel momento in cui la necessità di confronto lascia il posto all'esigenza di affermare la propria posizione argomentativa (il voler-dire di P1 si oppone al voler dire di P2). Il caso evidenzia come la gestione delle relazioni argomentative all'interno della posizione sintattica dell'informatore inizia a costituire un elemento di complessificazione dei meccanismi di aggiustamento sintagmatico, dal momento che in ogni momento il partecipante deve gestire le relazioni sia rispetto al moderatore (quindi rispetto al suo

inter-attante di riferimento), ma anche rispetto agli altri membri che rivestono la sua stessa posizione attanziale. La gestione del senso in atto prevede almeno due fronti operativi principali. Emerge dunque un ulteriore profilo di indagine, relativo alla

11) analisi dei processi di emergenza di diverse posizioni argomentative interne alla posizione attanziale di informatore.

La complessificazione delle posizioni argomentative inoltre getta luce sul fatto che ci troviamo dinanzi ad un attante cui fanno riferimento, all'interno della stessa scena pratica, diversi attori. Il caso analizzato ci mostra dunque come tale attante sia soggetto a ricevere una modalizzazione che può via via complessificarsi, subire variazioni e costruire tensioni. Ci proponiamo pertanto di

12) analizzare i processi di strutturazione e variazione modale interna dell'attante informatore.

Torniamo, per concludere, al segmento di pratica analizzato, e confrontiamo l'interazione con quella esaminata nel paragrafo precedente: gli enunciati degli altri non costituiscono più, per il partecipante, materiale discorsivo "da non toccare", vengono messi in questione, e si aprono prospettive di modificazione ad opera di coloro che ascoltano. Il processo argomentativo procede in tal caso *per contrapposizione*. Se nel passaggio precedente gli interventi di ognuno andavano a formare, con quelli altrui, un aggregato di enunciazioni, un insieme di atti discorsivi associati in maniera coesa l'uno all'altro, in tal caso abbiamo a che fare con proposte di valorizzazione che entrano in collisione con altre.

Più che un'operazione di aggregazione, quella che ci si trova a eseguire è una *composizione* enunciazionale. Se la prima operazione è caratterizzata dall'unione di elementi eterogenei, che pur annessi rimangono tali, la seconda consiste nella "disposizione di vari elementi in un insieme organico"³⁴ (Sabatini-Coletti, 2007). Si dice composto, infatti, un elemento che, pur, essendo costituito da diversi sotto-elementi, possiede un'identità specifica e ulteriore (si pensi al composto chimico). I nostri attori, insomma si cimentano in un'impresa ben più ardua rispetto a quella precedente, e infatti la abbandonano quasi subito. Notiamo infatti che, dinanzi a una divergenza di opinioni, nessuno chiede, ad esempio, per quale motivo specifico il prodotto sia osteggiato da alcuni pediatri. Non si approfondisce insomma la questione, ma ci si rintana, alla fine, ognuno nella sua posizione. Le varie opinioni non si sommano all'interno di una valorizzazione comune, in questo caso, ma neppure si risolvono in un giudizio ulteriore. Ognuno si riappropria della sua posizione argomentativa, quasi a voler cancellare l'intaccatura che la perplessità altrui avrebbe potuta recare

³⁴ È pertinente, ai fini della nostra argomentazione, il significato che il termine "composizione" acquisisce nel dominio linguistico, laddove designa un "processo morfologico che consiste nell'associazione di due unità lessicali autonome per formare una nuova parola" (Sabatini-Coletti, 2007). Le diverse opinioni espresse dai partecipanti si trovano, in maniera simile, a dover costruire un percorso di costruzione di una nuova valorizzazione risolutiva, anche se nel caso in questione tale percorso rimane incompiuto.

su di essa³⁵. Le varie valorizzazioni rimangono per così dire sospese all'interno di una categoria che comunque emerge come meritevole di approfondimento. Vedremo in seguito se e come tale tensione irrisolta verrà ripresa dai partecipanti, ma intanto inseriamo un nuovo strumento all'interno del nostro armamentario semiotico:

13) in relazione allo studio dei processi enunciazionali, potrà essere utile indagare quali sono le modalità di risoluzione o non risoluzione delle tensioni argomentative. Nel caso esaminato, ad esempio, si faceva riferimento in primis a un principio di *auctoritas*, per poi lasciare insolta la contraddizione.

Inoltre, la stessa convocazione, seppure discorsiva, di figure esterne può essere un fenomeno degno di studio per ciò che concerne la descrizione dei processi della comunicazione grupppale. Quali sono i margini di *porosità* dell'insieme figurativo che popola un gruppo? Quante figure ulteriori possono essere accettate all'interno dei discorsi? Qual è l'apertura del gruppo rispetto al parere di esterni? Pare dunque emergere un ulteriore criterio di descrizione, relativo alla

14) analisi del gradiente di *porosità* figurativa del microsistema grupppale e studio delle modalità attraverso cui questa permeabilità si concretizza³⁶. Nel nostro caso ad esempio, il parere del medico non è riuscito a modificare l'opinione di alcuni attori né è stato utilizzato per approfondire la conoscenza collettiva sull'argomento, ma ha prodotto infine un arroccamento di ogni partecipante sulla propria posizione.

2.7. Tensioni modali e flessibilità strutturale

Nel segmento di interazione considerato nel precedente paragrafo, si può notare un distanziamento fra la prospettiva di interpretazione della pratica da parte del conduttore e quella delle partecipanti. Rimaniamo sempre all'interno dell'accoppiamento modale che installa un programma di ricerca da una parte e uno di informazione dall'altra, ma il percorso di tematizzazione perde l'unitarietà, la coesione che lo caratterizzava precedentemente: assistiamo ad una biforcazione di questo percorso, che va di pari passo con una scomposizione della posizione argomentativa detenuta dal soggetto informatore.

³⁵ È interessante a tal proposito il fatto che le ultime due donne che prendono la parola fanno uso della prima persona singolare: si affermano i propri modi di fare, ci si riappropria della propria prospettiva di enunciazione, se pure, per un attimo, la si era messa da parte.

³⁶ Anche in tal caso il criterio emerso può costituire una valenza utile per la tipologizzazione dei focus group, e forse dei gruppi in generale. Vi sono ad esempio forme grupppali molto impermeabili, all'interno delle quali è difficili farsi relatore di determinate figure esterne, in antipatia al gruppo di appartenenza.

Dopo che Michela, Serena e Cristina hanno raccontato quali prodotti usano per la tosse, il moderatore rivolge a tutte un'ulteriore domanda, riguardante i prodotti usati in generale per la costipazione. È allora che interviene Maria, e rinforza l'argomento del *Gel A* introducendo il parere del pediatra, mentre, prima di lei, solo Stefania aveva risposto congruamente all'intervistatore, dicendo che usava lo spray nasale. Siamo dinanzi dunque ad un primo slittamento della configurazione tematica dell'intervista, a favore dell'installazione di un dibattito fra i partecipanti.

Lo stesso fenomeno si ripete subito dopo l'intervento di Maria, quando il moderatore chiede se qualcuno ha altre esperienze da raccontare, ed Anna si collega direttamente all'enunciato della sua compagna, per dire che anche il suo pediatra è contrario all'uso del *Gel A*. Per due volte insomma la richiesta del moderatore viene parzialmente messa fra parentesi da due diversi attori. In seguito, come abbiamo visto, il numero degli interventi relativi al tema introdotto da Maria aumentano e il moderatore sta in silenzio, lasciando sviluppare un piccolo momento di dibattito.

Si tratta del primo momento in cui la forma rigida dell'intervista lascia il posto ad uno scambio dialogico fra diversi informatori. A questa variazione dei processi di tematizzazione in atto corrisponde un'ulteriore sovra-modalizzazione dei partecipanti, i quali si rendono conto evidentemente che, oltre a *dover-rispondere* – e mentre tentano di fare ciò – possono dibattere fra di loro.

La posizione del moderatore (P1) non è esclusa dal dialogo, ed anzi egli, suo malgrado, si trova ad essere giudice del dibattito (anche se non è affatto questo il suo interesse): gli sguardi delle interlocutrici che vanno e vengono dal moderatore testimoniano l'importanza della sua presenza per lo scambio di battute fra esperte in corso. La micro-configurazione del dibattito³⁷ si installa insomma all'interno della macro-configurazione tematica del focus group, e ciò ribadisce in fondo quell'effetto di definizione tematica non perfettamente compiuta che abbiamo ipotizzato essere caratteristico del focus group. Assistiamo, se pure localmente, ad una differenziazione fra il processo di tematizzazione della pratica tentato dal moderatore, che cerca di portare avanti la modalità dell'intervista collettiva (e non ha ovviamente preso nessuna posizione rispetto all'uso del *Gel A*) e il dibattito promosso dalla maggior parte delle partecipanti, che si trova imbricata all'interno di uno scambio dialogico in cui si confrontano due posizioni contraddittorie.

³⁷ Distinguiamo in tale sede "dibattito" da "discussione": se il primo termine designa un confronto di opinioni su un dato tema, la nozione di discussione comprende al suo interno, come tratto classematico, l'"animosità" del confronto. Per segnalare che un dibattito è stato particolarmente vivace, infatti, lo si accompagna stereo tipicamente con l'attributo "acceso". Ad ogni modo è bene ricordare che il nostro obiettivo, in tale sede, non è l'analisi lessematica ma il riconoscimento delle diverse modalità di interazione. Le denominazioni delle varie configurazioni tematiche devono essere intese pertanto come etichette utili al riconoscimento dei diversi processi di tematizzazione in corso.

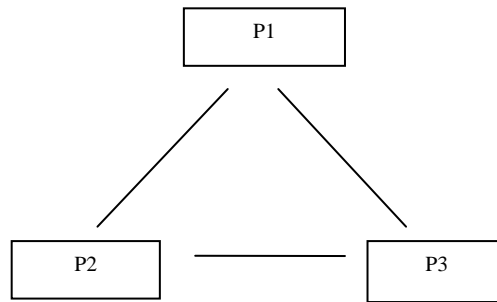


Fig. 6 Posizioni argomentative nel dibattito sull'uso /non uso Gel A

Vale la pena domandarsi se questo tipo di trasformazione, avvenuta a livello dei processi di tematizzazione, nel caso in cui si verifichi con maggiore intensità, non possa incidere sull'evoluzione degli schemi relazionali di cui il gruppo si è dotato in partenza. Cosa sarebbe accaduto se il dibattito fosse divenuto più acceso e si fosse trasformato in una discussione? Gli attori avrebbero avuto ancora, come priorità, quella di rispondere ai quesiti del moderatore? Sarebbe potuta cambiare la struttura modale e attanziale di base?

Si può immaginare, ad esempio, il caso in cui la posizione argomentativa P1 viene estromessa, o messa a latere, rispetto alla relazione oppositiva fra P2 e P3. Nel nostro caso ciò non avviene, e il dibattito rimane come detto una piccola parentesi all'interno dell'intervista in corso; il moderatore stesso, del resto, permette e favorisce, sin dall'inizio, una certa libertà d'espressione, né mostra alcun segno di insofferenza quando le mamme non rispondono in maniera congrua alle sue domande. La struttura modale di partenza, insomma, esibisce in corso d'opera un'apprezzabile *flessibilità interna*, che le permette di assorbire e includere locali alcune variazioni tematiche, opposizioni argomentative, sovra-modalizzazioni, senza che esse mettano in crisi la tenuta del gruppo, il suo scheletro relazionale.

In relazione al nostro obiettivo di studio, dunque, proponiamo di inserire, come asse di ricerca 15) la descrizione del gradiente di *flessibilità della struttura modale di base* del focus group.

Tale parametro potrebbe costituire un elemento descrittivo specifico della gruppalità, da un punto di vista di una semiotica del processo. Pensare la cornice modale inglobante come *struttura plasmabile, deformabile localmente prima che trasformabile in maniera radicale* significa infatti descrivere l'identità di un gruppo a partire dai modi in cui esso reagisce alle modificazione interne, nel corso delle interazioni. L'istituzione di una struttura modale di base, nel delimitare e determinare uno spazio di azione, aprirebbe al contempo uno *spazio di invenzione*, in cui i vari attori sperimentano ed escogitano i diversi modi in cui lo stesso schema modale può essere puntualmente modificato e, in definitiva, vissuto.

Il criterio della flessibilità della struttura modale di base potrebbe costituire inoltre un parametro utile alla descrizione del focus group, nel caso in cui esso venga riscontrato in un numero consistente di casi. La flessibilità modale può essere inoltre convocata anche per la tipologizzazione dei gruppi in generale: la configurazione modale del gruppo di lavoro, ad esempio, appare, da questo punto di vista, molto più rigida rispetto a quella del gruppo di amici, nel senso che una sua deformazione può essere più difficilmente accettata (le richieste del capo, ad esempio, possono tendere fino a un certo limite; le deroghe a un “dover-fare” possono verificarsi secondo un’iteratività ben definita).

Un’ultima considerazione merita la variazione modale del fare delle partecipanti, strettamente legata ai cambiamenti che abbiamo analizzato. Abbiamo potuto osservare, di battuta in battuta, un incremento dell’intensità di implicazione delle mamme nel discorso, al punto che Paola e Michela ci tengono a ribadire che loro, qualsiasi cosa dica il pediatra, il *Gel A* lo usano. Oltre ad essere modalizzati dal “dover-fare”, e oltre a rendersi conto di detenere un certo potere d’iniziativa, i vari membri cominciano a evidenziare una certa volontà d’azione: intervengono spontaneamente, affermano, ribadiscono, argomentano le loro opinioni. È questo innesco di voler-fare che mette alla prova la flessibilità della struttura modale di base. Non si tratta più, per ogni attore, di adempiere a un compito, ma di difendere una competenza che dice qualcosa della propria identità, del modo in cui si svolge il ruolo di madre³⁸. Correlativamente alla messa in tensione della struttura modale di base dunque abbiamo una trasformazione qualitativa del fare attoriale, contrassegnato da una volontà d’azione emersa lungo il confronto con l’alterità. Assieme alla descrizione sistemica delle trasformazioni modali, occorrerà dunque

- 16) individuare le isotopie modali che caratterizzano i singoli atti, dando vita a forme d’azione e di interazione diverse. Il passaggio dal dover-fare al voler-fare, ad esempio, contrassegna nel nostro caso la possibilità di trasformazione di una *procedura* in una *condotta*.

2.8. Variazioni aspettuali dell’interazione

Se nel segmento del focus group appena analizzato abbiamo osservato i partecipanti prendere parte in maniera attiva a una discussione, nella fase seguente³⁹ si può osservare un generale “raffreddamento” degli animi delle mamme. Si torna ad una comunicazione meno partecipata, più pacata, in cui poche risposte seguono i numerosi interventi del conduttore. Riportiamo il testo del

³⁸ Per una dettagliata tipologizzazione del fare pratico sulla base all’individuazione di diversi regimi modali di riferimento cfr Basso (2006) e Fontanille (2008).

³⁹ Riferimento cronologico della sequenza: 00.14.

dialogo, invitando il lettore a soffermarsi sulla scomparsa di quell'interazione vivace e spontanea che emergeva nelle battute prima analizzate. La comparazione fra i due diversi momenti del focus group potrà essere utile per chiederci quali sono le differenze costitutive delle due diverse modalità di comunicazione.

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore:	quando lo avete iniziato a usare?	<p><i>Le partecipanti ascoltano in silenzio, rivolgendosi di volta in volta verso il parlante.</i></p> <p><i>Gli interventi si susseguono ordinati, non si registrano sovrapposizioni né accavallamenti delle enunciazioni</i></p>
Elena:	intorno ai 3 mesi, dal momento che nelle scatole che ti danno in ospedale già lo inseriscono. Oltre alle goccine d'argento, anche queste date dal pediatra per la pulizia del nasino utilizzava questo	
Michela:	dopo i 2 anni	
Cristina:	anch'io	
conduttore	Perché?	
Michela:	Perché il pediatra mi aveva detto di non metterglielo subito. Mi ha fatto un ragionamento strano, mi ha detto che sia io che il mio bambino siamo soggetti allergici, e quindi con il bambino piccolo era meglio non usare il Gel A perché poteva dare problemi di asma ... così, perché è talmente forte l'odore, e allora mi ha detto "signora, per sicurezza, così come abbiamo fatto per l'alimentazione, dopo un anno ... allora dopo i due anni è meglio"	
Serena:	lo ho iniziato come Elena, da pochi mesi, perché da noi è una tradizione ... cioè da noi è molto utilizzato, io non ho avuto nessun problema, anche parlando col pediatra, mi ha detto: "lo usi senza nessun problema"	
Giovanna:	io ho iniziato da subito con l'olio B nel deumidificatore, visto che è naturale ...	
<i>N.O.D: Interazione molto ordinata, si parla una per volta,</i>		
Conduttore:	quindi, da subito. Altre esperienze?	
Maria:	da 6 mesi argento protei nato e poi mi hanno dato da subito l'aerosol	<p><i>Solo due mamme guardano Stefania, le altre sono rivolte con il busto verso il centro del tavolo, con le mani conserte o posate sulle gambe.</i></p> <p><i>Interazione ordinata.</i></p> <p><i>Ritmo lento.</i></p>
Conduttore:	Stefania?	
Stefania	Ho iniziato dopo i due anni perché la bambina aveva crisi respiratorie importanti, ha rischiato di andare in coma. Poi, ancora oggi usiamo l'acqua fisiologica. Quando è un pochino più chiusa questo Atinal va benissimo, perché non è forte come il gel A.	
conduttore	Cristina, scusa ti ho interrotto ...	
Cristina	Anch'io l'ho iniziato a usare tardi, perché ho sentito parlare anch'io male del Gel A	
Conduttore:	sentite, volevo chiedervi. Partiamo dal discorso di spalmare sul petto. Usate anche altri prodotti sul petto?	
Giovanna:	anche lì, io, l'olio B, lo uso anch'io perché va bene anche per i dolori, vabbé	
Conduttore:	Come lo recepisce la bambina secondo te? È piacevole?	
Giovanna:	io glielo metto come una coccola che ci facciamo a vicenda	
Conduttore:	quindi un gioco hai creato?	
Giovanna:	sì, un momento mio e suo	
Anna:	al mio piace il gel A, dice "anche a me", gli da sollievo, gli piace proprio	
Conduttore:	certo: Serena, stavi dicendo	

<i>N.O.A.: C'è silenzio nella sala, alcune partecipanti hanno assunto una posizione più rilassata sulla sedia, meno vicine al tavolo.</i>		
Serena:	lo utilizzo il Gel A, ogni tanto Suf crema sul petto, perché gli da piacere ...	
Conduttore:	volevo chiedervi, com'è la procedura di spalmare sul petto?	
Paola:	per mio figlio è gradevole, la sera i massaggi diventano un momento di coccole, poi insomma a chi non fa piacere un massaggio	<i>sorride</i>
Conduttore:	altre?	
Elena:	al piccolo piace, alla grande no. Le da fastidio l'odore, nel senso che se le dico "mettiamo la crema per fare la pelle più bella sì", altrimenti ...	<i>Dopo qualche secondo</i>
<i>(alcune mamme sorridono)</i>		
Elena	non sempre vuole farselo mettere, mentre il piccolino ogni cosa che trova in giro se la spalma!	<i>Sorride. Qualche sorriso da parte di alcune mamme.</i>
Conduttore:	Maria, tu?	<i>Ritmo lento. Le altre mamme ascoltano in silenzio.</i>
Maria:	la crema non la uso tanto	
Conduttore:	e quando usi gli altri prodotti gli piace?	
Maria:	sì, tanto, perché sembra di stare in montagna, la attira tanto, poi vedo che è anche molto diffuso	
Conduttore:	altre esperienze?	
Stefania:	io uso lo stick, però un po' la infastidisce	
Conduttore:	mi spieghi?	
Stefania:	si gira una rotellina, ed esce il balsamo, ma non è la mano della mamma, è plastica, quindi infastidisce un po' in effetti, però ...	<i>In sovrapposizione</i>
Conduttore:	che odore ha questo prodotto?	
Stefania:	molto delicato, io non lo sento quasi, lei sì, ma non da piacere, non è una coccola	
Conduttore:	Michela, tu?	<i>Dopo qualche secondo di silenzio</i>
Michela:	no, lui sa che va messo in momenti particolari, non lo vive come un gioco, si rassegna, sa che deve metterlo e basta.	
<i>N.O.D.: la discussione è ordinata, pochi interventi spontanei, è il conduttore che deve sollecitare spesso le partecipanti.</i>		

Sin dalle prime battute notiamo che gli scambi comunicativi si riorganizzano secondo un asse che va dai singoli partecipanti verso il conduttore, in maniera simile a quanto accadeva nei primissimi momenti del focus group. In effetti sono le stesse domande a mostrare somiglianze rispetto a quelle iniziali, dal momento che riguardano il modo specifico in cui ogni partecipante si relaziona al proprio bambino. Viene chiesto da quanto tempo si usa il *Gel A*, quali sono le procedure di applicazione dei prodotti e come queste sono vissute dal bambino. Tutte domande personali dunque, che prefigurano come informatori i singoli attori, che hanno sedimentato nel tempo conoscenze pragmatiche e cognitive proprie. Il pallino del dibattito, di conseguenza, passa costantemente dal singolo partecipante al conduttore, che rinnova il quesito o lo rivolge ad un altro interlocutore con un semplice spostamento dello sguardo. Ma cerchiamo di peditare più da vicino le mosse discorsive compiute dagli attori.

Inizialmente il moderatore continua a trattare il tema, problematico, dell'uso del Gel A, chiedendo alle mamme a partire da quale età hanno iniziato ad somministrare il prodotto ai figli. Seguono tre risposte, ampie, da parte da parte di Michela, Serena e Giovanna. Anche gli interventi di Maria, Stefania e Cristina, sollecitate dal moderatore stesso, sono estesi e informativi. In generale, però la partecipazione è meno spontanea rispetto a quanto accadeva nella sequenza precedente, e questo aspetto appare più chiaramente nelle battute successive, allorché il conduttore cambia parzialmente argomento, chiedendo alle partecipanti di dire la loro a proposito dell'uso di creme o unguenti spalmabili sul petto.

Prende la parola Giovanna, che dice di usare l'olio B non solo nel deumidificatore, ma anche come unguento da applicare sulla pelle del bambino. Il conduttore si mostra interessato, e le chiede come vive il figlio, secondo lei, il momento dell'applicazione del prodotto. Anche Anna e Serena, dunque, si aggiungono alla conversazione, e il conduttore approfitta dell'intervento di Serena (che ogni tanto spalma il prodotto *Suf* sul petto del figlio) per chiedere ragguagli sulla modalità di applicazione. Riceve un'unica risposta, quella di Paola.

La sequenza appena descritta si ripete con una certa regolarità negli scambi successivi. Rispetto al nuovo fronte di indagine aperto, il conduttore, per diverse volte, cercherà ora di ribadire l'argomento, ora di mostrarsi interessato a qualche spunto offerto da alcune risposte, ma i suoi sforzi conversazionali avranno come effetto poche e concise risposte. Escludendo la prima domanda di approfondimento sull'uso del *Gel A*, è possibile costruire, a partire dalle ricorrenze individuate, una piccola tipologia degli interventi del moderatore al fine di indagare le conseguenze prodotte all'interno del flusso di comunicazione:

- a) domanda di *variazione dell'argomento*: è rivolta all'inizio, quando il conduttore chiede informazioni su altre esperienze di consumo;
- b) domanda di *riproposizione dell'argomento*: si tratta di un tipo di quesito che compare ben cinque volte in pochissimo tempo. Per tre volte esso è posto in maniera estesa a tutte le mamme (ad esempio: "le altre?"), e per due volte consiste in un'interpellazione personale, rivolta a Maria e Michela;
- c) domanda di *interessamento*: essa prende spunto dall'intervento di una partecipante per approfondire, con lei o con tutte le mamme, un aspetto dell'argomento generale (ad esempio: "mi spieghi?", "che odore ah questo prodotto?"). È possibile rilevare quattro ricorrenze di questo tipo di intervento.

Sulla base della tipologia presentata, è possibile rappresentare l'andamento sintagmatico dello scambio dialogico, e constatare il tipo di ricaduta che le mosse discorsive del conduttore hanno a livello di interazione globale:

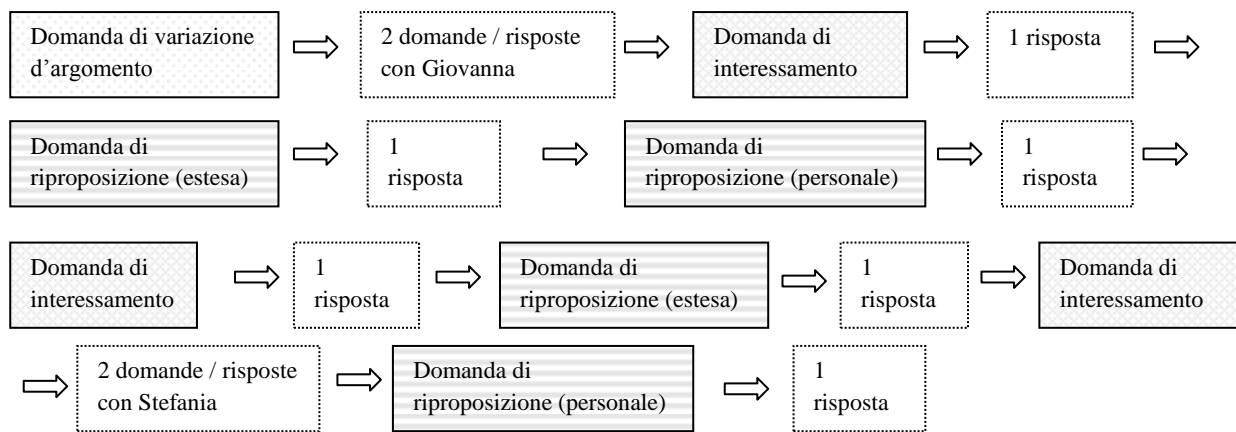


Fig. 7: Tipologizzazione dei diversi interventi del moderatore, messi in sequenza.

Dall'osservazione del flusso conversazionale emerge innanzitutto come il moderatore alterni una domanda generale, ribadita più volte, con degli interessamenti specifici a sotto-argomenti messi in campo di volta in volta dalle partecipanti. La configurazione tematica dell'intervista alterna dunque una messa in forma più rigida con una declinazione più orientata alla singolarità delle esperienze raccontate dai membri del focus group. Sebbene questa seconda modalità operativa dia luogo, in due casi, a un'interazione un po' più articolata, in generale il risultato delle interpellazioni del conduttore è abbastanza modesto, con un numero di risposte non superiore ai due interventi. Nella maggior parte dei casi dunque l'attivazione dell'interesse da parte del moderatore non favorisce un aumento della partecipazione, ma solamente un aumento dell'interazione con la singola donna che ha messo in gioco il sotto-argomento, raccontando la sua esperienza di consumo.

La gestione dell'enunciazione in seno al gruppo è affidata spesso al parlante che ha introdotto il tema specifico. Accanto a questa scarsa mobilità degli argomenti rinveniamo del resto una scarsa propensione alla risposta, al punto che il moderatore è costretto spesso a rinnovare il quesito. La presenza massiccia dei suoi interventi deve essere senz'altro correlata ad un rallentamento generale del flusso comunicativo. Le piccole pause di silenzio, nonché l'effetto di ordine conversazionale segnalato in fase di osservazione, ci testimoniano di uno scambio dialogico che ha perso quella spinta, quella capacità di autoalimentarsi, che manifestava in precedenza. L'andamento della comunicazione evidenzia come la trasformazione del ritmo e della frequenza degli interventi non caratterizzi semplicemente un momento transitorio, ma abbia modo di consolidarsi e costituisca un vero e proprio cambiamento in corso del modo di comunicare all'interno del gruppo.

Cerchiamo allora di comprendere cosa è cambiato secondo i diversi livelli di analisi sin qui individuati. Da un punto di vista delle relazioni interattanziali non si registrano modificazioni, visto che vige la struttura di base fra un soggetto informatore e un soggetto che porta avanti il suo

progetto di ricerca. Sul piano della configurazione tematica registriamo invece il ritorno dal dibattito all'intervista: è un po' come se si ritornasse nella situazione iniziale, in cui i partecipanti si limitavano a rispondere, se e quando interrogati, al conduttore. Le posizioni argomentative, in effetti, tornano a moltiplicarsi e a costruirsi secondo un processo addizionale: in altri termini, ognuno, quando interpellato, dice la sua. Non si può neanche parlare, in tal caso, di un processo di aggregazione enunciazionale, perché manca in effetti una valorizzazione condivisa rispetto alla quale i diversi interventi aggiungono qualcosa. Gli atti di enunciazione dei partecipanti vigono piuttosto in uno stato di separazione: i riferimenti inter-enunciazionali sono quasi assenti, e ogni attore, nel rispondere, pesca dal suo repertorio di esperienze e abitudini. Se si considerano i processi di manifestazione attoriale, infatti, emerge che i processi di profilatura identitaria sono affrontati singolarmente. Giovanna mette in luce il valore delle coccole durante l'applicazione della crema, evidenziando un aspetto passionale del sé, Stefania mette in gioco la praticità di alcuni prodotti, Michela appare piuttosto inflessibile quando racconta che la sua figlia vive il momento della spalmatura della crema "con rassegnazione", perché "sa che deve metterla, e basta".

Si sbaglierebbe però a pensare che non via sia nulla di condiviso fra i parlanti: pur non collaborando come in precedenza sulla materia discorsiva, essi patteggiano la modalità comunicativa della scarsa collaborazione. Resta da capire come avvenga questa trasformazione che gli attori attuano senza parlarne esplicitamente.

Il punto di variazione, sul piano dell'espressione, è la proposta da parte del conduttore di un cambiamento rispetto al tema che stava tenendo banco. Si tratta di una variazione graduale. Prima il moderatore chiede quando hanno iniziato ad usare il prodotto, ottiene diverse risposte, anche spontanee, da parte di altrettante utilizzatrici del *Gel A*. Successivamente però egli chiede ai partecipanti informazioni relative all'applicazione dei prodotti sul petto dei bambini.

La nuova domanda del conduttore esplicita innanzitutto il non interesse di questi all'oggetto del dibattito: l'interattante del soggetto informatore si manifesta per il suo non-voler-sapere. Sparito l'osservatore interessato al dibattito, anche le due posizioni argomentative, contraddittorie, decadono. La variazione modale messa in scena dall'osservatore, infatti, ha come principale effetto la riconfigurazione del bagaglio modale del suo inter-attante. L'implicazione delle mamme (voler-dire), lo sfruttamento pieno dello canale comunicativo (poter-fare) decadono, e si assiste a una serie di interventi più brevi e meno interrelati tra loro. L'isotopia modale relativa al fare delle partecipanti è quella del dover-fare, ma anche l'intensità di assunzione di tale dovere pare essere diminuita, visto che spesso il moderatore è costretto a ricorrere a interpellazioni dirette per ottenere qualche risposta in più. È come se assistessimo ad una "regressione" sul piano della caratterizzazione modale dell'attante informatore, proprio nel momento in cui il destinante esplicita cosa vuole, o meglio,

cosa non vuole sapere. Tutto ciò che le mamme sanno infatti è che il loro dibattito rivestiva forse un'importanza maggiore, o comunque diversa, per loro, rispetto a quanto importava al loro osservatore. Di fronte alla trasformazione modale messa in gioco da colui che le ha convocate, le partecipanti mettono in atto dunque una sospensione del percorso modale in corso. Il bagaglio modale viene resettato e portato a condizioni non dissimili da quelle di partenza: si torna ad agire essenzialmente in base a ciò che si deve.

Questo ritorno ad una realizzazione della pratica in quanto procedura, tuttavia, non può essere vista come un effettivo ritorno alla situazione di partenza, non fosse che per il fatto che qualcosa, da quando il focus group ha preso avvio, è successo. Se le partecipanti sanno a un certo punto che il moderatore non era (o non era più) interessato al loro dibattito, certamente non sanno cos'è di preciso che può interessargli. La vaghezza delle sue domande, del resto - "altre esperienze", egli chiede - non le aiuta a comprendere quali siano nello specifico gli argomenti da prendere in considerazione. Le partecipanti non sanno neanche se è piuttosto la forma del dibattito a non essere ottimale all'interno di un focus group. Non stiamo cercando di immaginare ciò che le mamme potessero avere in mente, ovviamente, ma si sta constatando il fatto che l'azione discorsiva del conduttore modifica necessariamente l'assetto modale delle partecipanti, e impone loro di compiere una sterzata lungo il corso d'azione. Più che di un ritorno ad un puro dover-fare assegnato in partenza, dunque, possiamo parlare dunque di una continuazione di un percorso attraverso cui i partecipanti stanno imparando a stare al gioco comunicativo promosso. Una cosa infatti è il compito assegnato astrattamente in partenza, altra cosa è l'apprendimento dei principi e delle regolazioni attraverso cui quel dover-fare è *messo in pratica*, nel senso letterale del termine. Partecipare a un focus group, del resto, è una pratica abbastanza inusuale e poco conosciuta, e in generale è caratterizzata da una procedura conosciuta solo agli addetti ai lavori. È possibile dunque interpretare la sequenza esaminata come un momento in cui gli attori compiono un riassetto modale, in vista di modificazioni ulteriori, alla ricerca di una modalizzazione efficiente. Quella del dibattito è stata una prima prova, comunque resa possibile dal conduttore e dunque almeno parzialmente accettata dalla totalità degli attori. In seguito alla virata messa a punto dal moderatore, anche i partecipanti cambiano - nuovamente - la rotta del loro fare. Così gli interventi diminuiscono, i parlanti parcellizzano e rallentano la loro attività, insieme.

Prima di passare alla sequenza successiva, fissiamo due ulteriori criteri di analisi, così come sono emersi lungo il lavoro svolto:

- 17) analisi delle variazioni delle marche aspettuali relative al tempo dell'interazione;
- 18) tipologizzazione degli interventi discorsivi del moderatore in base alle relazioni stabilite con gli altri atti enunciazionali nel corso dell'interazione.

2.9. Prendere una posizione: mobilitazioni argomentative

Proponiamo, a questo punto, di riprendere in considerazione la sequenza in cui le mamme si dividono su due posizioni di valorizzazione contraddittorie. È stato evidenziato che proprio in questa fase del focus group lo scambio dialogico si fa più fitto, l'interazione sostenuta, gli interventi dei partecipanti divengono per lo più spontanei e svincolati dalle domande dirette del conduttore. Il caso del dibattito pare costituire un momento in cui la pratica si indirizza verso uno stato di maggiore ottimizzazione⁴⁰, dal momento che è possibile rilevare una corroborazione reciproca fra la programmazione esogena degli attori (dover-rispondere) e l'adeguamento messo in gioco dai parlanti (voler-dibattere). Vale la pena dunque partire dall'analisi effettuata per abbozzare qualche riflessione di più ampia portata, che verrà poi ripresa nei capitoli successivi. Qual è lo specifico della comunicazione grupale in questa condizione che appare maggiormente efficace in base agli obiettivi del focus group?

Diciamo innanzitutto che, rispetto ad altre fasi del focus group, nel momento del dibattito è possibile riscontrare una maggiore e più estesa tendenza alla costruzione *di una posizione argomentativa comune*. Con ciò non intendiamo dire ovviamente che ogni intervento in interazione grupale nasce per fondersi in un'unica opinione valida per tutti. Tutt'altro: abbiamo visto come la comunicazione fra le mamme portasse in precedenza anche all'affermazione e alla tenuta di idee diverse. Ciò che resisteva, però, anche nei momenti di maggiori divergenza di opinioni, era un *orientamento comune dell'interazione*, uno sforzo da tutti condiviso per la realizzazione di un progetto comunicativo. Non solo, infatti, abbiamo visto diversi membri intervenire a suffragio di un'opinione condivisa (i bambini si ammaliano spesso); anche quando le mamme si dividevano e gareggiavano per valorizzare l'uso o il non-uso del *Gel A*, lo stesso intervento polemico nasceva proprio in virtù del fatto che emergeva un'opinione contraria in uno *spazio discorsivo orientato all'individuazione di un punto di valorizzazione condivisibile*.

È questa direzionalità comune l'aspetto che non rinveniamo invece nell'ultima sequenza di battute, laddove la comunanza del tema (le modalità d'uso dei prodotti) non diviene partecipazione a un progetto. Rispetto a questo cambiamento, la variazione del tratto aspettuale dell'interazione è, come visto, una spia significativa: gli scambi dialogici sono meno frequenti, il ritmo

⁴⁰ Il concetto di ottimizzazione verrà ripreso più volte e in maniera approfondita nel corso della ricerca: Già da ora possiamo chiarire che il concetto è chiamato in causa secondo la definizione che ne dà Fontanille (2008): si ha ottimizzazione quando i valori pratici emergono secondo i gradienti massimali delle valenze messe in gioco nella pratica: la programmazione esterna da un lato, e l'adeguamento interno dall'altro. L'ottimizzazione della pratica prevede una corroborazione reciproca fra gli schemi regolatori dell'azione e il coinvolgimento dell'attante (ibidem, pag. 183).

dell'interazione rallenta, e deve essere sostenuto continuamente dalle domande dirette del conduttore o dai suoi sguardi interrogativi sui singoli partecipanti.

Nel caso del dibattito, invece, il procedere della conversazione non dipende più esclusivamente dall'operato del moderatore, osserviamo una maggiore distribuzione della capacità di attivazione delle comunicazione gruppale. Tutti gli attori che prendono parte al dibattito si dividono in maniera più equa la responsabilità del "far procedere" la conversazione. Nella fase di maggior efficienza, dunque, lo scambio dialogico mette in scena in maniera più chiara un aspetto che, adeguatamente sviluppato, può costituire uno spunto di riflessione importante per lo studio della comunicazione gruppale (cfr cap. 4): la *corresponsabilità del movimento discorsivo*.

Se la sola condivisione dell'argomento di dibattito costituisce un *terreno discorsivo* comune, definendo dei limiti tematici netti, è solo la tendenza - più o meno forte - da parte degli attori a commensurare gli atti linguistici che fa di questo terreno un *campo d'azione* coabitato⁴¹. Nel nostro caso, l'omogeneità discorsiva è garantita dal tema comune, ma è solo quando si è iniziato a *praticare* con più intensità e partecipazione questo spazio linguistico, è solo quando i vari membri hanno minimamente provato a orientarlo assieme, che gli scambi comunicativi hanno iniziato ad infittirsi.

Non possiamo non considerare significativo, tuttavia, il fatto che il dibattito fra le mamme ha dato luogo, paradossalmente, ad uno sdoppiamento e ad una dissociazione della posizione argomentativa. Se questo fenomeno non corrisponde a un affievolimento dell'effetto gruppo, rimane da chiedersi allora il contrario, e cioè se questa moltiplicazione delle posizioni argomentative non abbia qualcosa a che fare con le dinamiche di costituzione, o per lo meno di ottimizzazione, della comunicazione gruppale. Quello che pare interessante, a tal proposito, è che l'individuazione delle posizioni argomentative non segue un processo di individuazione corporale, come avveniva ad inizio focus group (ognuno raccontava la sua esperienza), ma avviene a seconda che si aderisca all'una o all'altra delle valorizzazioni promosse. Appare considerevole il fatto che l'attore, nel difendere le proprie abitudini di consumo (e la loro valenza), si spende allo stesso tempo per il riconoscimento di una posizione argomentativa che lo vede associato ad altri attori, opera insomma per l'affermazione di un sottoinsieme di individui all'interno di un insieme più ampio.

Abbiamo già notato come l'ostinazione con cui alcune partecipanti tornavano sull'argomento dell'uso del *Gel A* mettesse in luce un certo interesse rispetto al fatto che vincessero l'una o l'altra

⁴¹ Se il terreno infatti è per definizione "una porzione di suolo strutturalmente omogenea", il campo è un "terreno adibito a coltivazione, esercitazioni o combattimenti militari, attività sportive, etc." (De Mauro 2000).

opinione, perché ne andava della loro identità di madri ben informate. Tutte le partecipanti aspirano ad accedere a tale rappresentazione nel corso dell'interazione, e si tratta di decidere assieme quale dei due valori contraddittori (uso / non-uso del *Gel A*) possa essere assegnato a questa figura. L'espressione stereotipica "prendere una posizione", in questo caso, può essere presa alla lettera: nella comunicazione di gruppo la posizione non è solo quella che ci assegna il radicamento fenomenologico nello spazio fisico; c'è un altro spazio, strettamente legato all'attività mediativa dei discorsi, e ci sono altre posizioni da "prendere" (lessema che nel nostro caso specifico può essere realizzato come "conquistare, fare proprio"). Il posizionamento a favore o contro l'uso del prodotto diviene una sorta di avamposto per la conquista di una posizione ulteriore, quella dell'informatore ideale, che - ci preme sottolineare - non sarà la casella attanziale di uno, ma di più individui, e, nel migliore dei casi, di tutti gli aspiranti.

L'esortazione a prendere una posizione, del resto, è molto ricorrente nelle esperienze di gruppo, e gli atteggiamenti eccessivamente prudenti, tendenti a costruire una nicchia d'anonimia, sono spesso descritti secondo registri passionali disforici: pensiamo a quante volte, in ambienti di lavoro, in famiglia, o in un gruppo di amici, il parteggiare per una o per l'altra parte è quasi obbligatorio, e la neutralità dichiarata di un membro non è accettata di buon grado. Lo stesso vale ovviamente anche per i comportamenti opposti: anche i membri troppo spavaldi o aggressivi nella presa di posizione possono essere valutati negativamente dal resto del gruppo. Talvolta la candidatura per un posizionamento argomentativo nuovo, basato magari sulla propria individuazione corporale, è recepita dagli altri membri come un vero e proprio tentativo di sovvertire gli equilibri, di trasformare pericolosamente un microsistema: esistere all'interno di un gruppo insomma implica spesso l'obbligo di scegliere da che parte stare, e il divieto di stare esclusivamente dalla propria. Il caso considerato nel nostro focus group può essere insomma considerato un epifenomeno di un processo molto generale: proprio quando gli attori iniziano a cooperare con maggiore implicazione nella "messa in movimento" del discorso, ecco emergere, quasi necessariamente, una tendenza alla *co-differenziazione delle identità attoriali in gioco*. L'infittirsi della comunicazione fra gli attori è infatti associato ad un processo di differenziazione argomentativa che appare

- a) sovra-individuale, giacché a ognuna delle due posizioni argomentative fanno riferimento diversi attori;
- b) inter-dipendente, poiché la stabilizzazione di una valorizzazione è strettamente connessa al persistere della valorizzazione contraddittoria⁴².

⁴² In altri momenti del focus group, invece, le varie opinioni espresse dagli attori appaiono più indipendenti, non palesando dei legami forti con ciò che è stato detto precedentemente (è il caso in cui ogni madre si descrive al moderatore, per esempio).

Nel caso esaminato, il processo di differenziazione si stava progressivamente intensificando, e l'intervento del moderatore ha fatto sì che il "percorso" verso la conquista del profilo identitario della madre ben informata non si trasformasse in una "corsa" o competizione. Facendo domande sulla temporalità d'uso, e in seguito su altre esperienze di consumo, il conduttore sposta progressivamente il focus della conversazione e fa decrescere l'importanza della valorizzazione in atto (uso / non-uso del *Gel A*) ai fini del suo programma di ricerca. Ognuno racconta la propria esperienza, e i partecipanti tornano ad operare in un terreno discorsivo comune puntellato però da interventi singoli. Oltre alla competizione potenzialmente disgregante, però, pare affievolirsi anche quella volontà di differenziazione che era invece produttiva per la moltiplicazione degli scambi comunicativi.

Il processo di differenziazione delle posizioni argomentative sembra dunque poter essere studiato, in fase teorica, lungo un continuum che può dare luogo ad effetti diversi a seconda della sua intensità: tanto l'assenza di processi di interrelazione fra le diverse argomentazioni quanto l'exasperazione della loro differenza possono compromettere il buon funzionamento di un gruppo. Ciò che appare evidente, tuttavia, è la centralità di questo livello di osservazione per la determinazione di quella *corresponsabilità enunciazionale* che, secondo modi diversi, appare essere un tratto costitutivo della conversazione di gruppo. In conclusione, è possibile aggiungere una specificazione al nostro elenco di strumenti semiotici per l'analisi del focus group:

- 19) studio della capacità di *tenuta delle strutture argomentative*, vale a dire, della loro capacità di perdurare nel corso dell'interazione. Rispetto a una forma ricorrente di posizionamenti, ci si può produttivamente domandare quali siano le categorie semantiche messe in gioco nello scambio dialogico, al fine di individuare la *forza attrattiva* dei valori semantici stessi. Quest'asse di analisi potrà rivelarsi un utile strumento di lavoro per l'interpretazione dei dati raccolti dai focus group. Nella fattispecie, si tratterà di comprendere qual è la capacità di una certa categoria semantica di attivare dei potenziali confronti intersoggettivi; un criterio fondamentale per l'analisi dei discorsi può essere insomma lo studio della capacità di far "coagulare relazioni" detenuta da un certo valore (Basso 2008a).

Nel dibattito preso in esame, ben sette delle nove partecipanti hanno preso parte al dialogo in corso, e soltanto una mamma ha preso la parola per rispondere in maniera pertinente al moderatore che chiedeva informazioni sui prodotti usati per la costipazione; solo un'altra componente, Elena, non prende assolutamente parte alla conversazione. Il grado di implicazione della valorizzazione in atto è dunque apprezzabile e la struttura relazionale mostra una buona capacità di resistenza rispetto ai tentativi di modificazione del conduttore della conversazione. La coppia valoriale uso / non-uso del *Gel A* mostra dunque una forza attrattiva notevole nei confronti dei profili identitari in gioco.

La capacità di tenuta di una struttura argomentativa è un tratto fondamentale soprattutto se si tiene conto della natura del nostro oggetto di analisi. Si ricordi che il focus group costituisce un'esperienza di interazione molto particolare, visto che i membri non si conoscono, dialogano fra loro per un paio d'ore e sono consapevoli della non ricorrenza del loro incontro: la persistenza per alcuni minuti di uno schema argomentativo più strutturato, è pertanto un dato non trascurabile. La prima cosa che il committente della ricerca si domanderà, a tal proposito, sarà: di cosa si parlava in quel momento? Quali sono i valori che hanno scatenato la discussione? Attorno a quali forme di valorizzazione le relazioni hanno iniziato ad acquisire tale stabilità?

2.10. Scoprirsi simili. Arricchimento del ruolo tematico condiviso

Lo scambio di battute che ci apprestiamo ad analizzare⁴³ è immediatamente successivo a quello appena considerato, e mette in scena la ripresa di un'interazione, non solo verbale, più intensa.

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore;	il bagnetto, lo fate? Innanzitutto, bisogna capire, fino a che età?	
Michela:	ma io anche adesso!	
<i>(ridono)</i>		
Conduttore:	io non ho figli, quindi ...	
Maria:	ma dall'inizio ... tu intendi quel momento di gioco nella vaschetta ...	<i>Interventi accavallati</i>
Conduttore:	si	
Stefania;	esatto!	<i>Interventi accavallati</i>
Michela:	il mio lo fa ancora in vasca da bagno	
<i>N.O.A.: risate diffuse</i>		
Conduttore:	invece in vaschetta?	<i>Interventi in sovrapposizione</i>
Varie:	eh, dipende ... dipende dalla stazza	
<i>N.O.A.: Più voci e risate si sovrappongono.</i>		
Paola:	In vaschetta lo fai per i primi mesi, dopo in vasca da bagno, poi lo metti in doccia, ma preferisco il bagno per esempio il mio, che ha sette anni, il weekend fa il bagno, è un momento ludico. Nei primi mesi diventa un lavoro per la mamma, bisogna fare attenzione a non scivolare	
<i>N.O.A.: Le mamme fanno spesso eco alle parole di Paola, ripetendole, o semplicemente confermandole con un cenno del capo.</i>		
varie	<i>Sì ... anch'io faccio così</i>	
Conduttore:	quindi il passaggio è abbastanza automatico: vaschetta, e poi vasca dopo alcuni mesi	
Varie:	sì ... sì	<i>Interventi in sovrapposizione</i>
Elena:	dipende dalla dimensioni del bimbo. Il mio piccolo a 3 mesi pesava dieci chili: è un po' complicato!	

⁴³ Riferimento cronologico della sequenza: 00.24.

Il nuovo tema introdotto (il bagno) produce un aumento del coinvolgimento delle parlanti. Ben cinque mamme prendono parte alla conversazione nel tentativo di saturare, insieme, la mancanza di competenza del conduttore. Anche quando non partecipano verbalmente all'interazione, le partecipanti vi prendono parte attraverso il linguaggio gestuale (annuendo) e condividendo lo stesso stato patemico (si ride tutti insieme). A monte di questo incremento di condivisione troviamo la domanda del conduttore, impropria per una madre, del tutto lecita per un uomo che non ha figli; il quesito mette in evidenza la differenza competenziale fra le mamme e l'intervistatore, e la risata può essere letta come un tratto espressivo che funge da sintonizzatore emotivo, ma anche da segno d'appartenenza al gruppo degli esperti: le mamme ridono dell'inesperienza di colui che è diverso da loro. Le donne intervistate abbandonano il processo di singolarizzazione che caratterizzava gli ultimi interventi e tornano a ricompattarsi attorno al criterio distintivo di partenza, quello legato al ruolo tematico di madre.

Le mamme, tuttavia, non ridono solo dell'inesperienza del conduttore. La seconda risata sopraggiunge quando Michela confessa che suo figlio (evidentemente non più piccolissimo) non è ancora arrivato a lavarsi in doccia. Non è solo il ruolo di madre a avvicinare in tal caso i diversi attori, ma anche il modo in cui quel ruolo è assunto: il mancato distacco dal momento ludico del bagno mette in scena delle *mamme appassionate*, che tendono a durativizzare il tempo del legame giocoso con i propri figli. Se le battute precedenti avevano messo in gioco una gara del sapere che tendeva a differenziare i posizionamenti, in questo caso il processo di interrelazione avviene prevalentemente sul piano passionale, e porta ad un ricompattamento delle posizioni argomentative.

Sulla scorta di questo riavvicinamento emotivo prende il via un processo di informazione in cui è solo un attore a prendere la parola (Paola), ma con l'attenzione e l'approvazione delle altre (che annuiscono). Allorquando il conduttore tenta di riepilogare sinteticamente le informazioni ricevute, Elena fa notare che non è possibile, comunque, fissare una tempistica precisa per il passaggio da una modalità di lavaggio all'altra: il passaggio non è così "automatico" come lo definisce il conduttore, dipende dalle dimensioni del bimbo. Non si tratta semplicemente di eseguire una prassi, insomma: le mamme detengono un saper-fare difficilmente trasferibile in una serie di "istruzioni per l'uso". Il conduttore, potremmo dire, non può parlare "da esperto", neanche ripetendo ciò che ha appena ascoltato.

Il passaggio discorsivo ci offre evidentemente l'occasione di riflettere sul legame che intercorre tra i processi di messa in scena passionale degli attori e le trasformazioni delle relazioni argomentative in atto. Infatti, prima secondo l'asse identitario dell'idem (facendo riferimento cioè ad un ruolo reiterato), poi anche secondo quello dell'ipse (mettendo in scena un atteggiamento specifico), le varie mamme hanno trovato la possibilità di commensurare e appaiare i rispettivi

profili identitari in gioco. La semplice condivisione di un ruolo tematico non è stata l'unica base sulla quale gli attori hanno comunicato, ed anzi, la realizzazione di questo unico tratto identitario, come abbiamo visto, rischiava di spezzare lo scambio dialogico, allorquando ci si relazionava da puri esperti in materia di maternità. Il tema del bagnetto però ha introdotto indirettamente un quesito all'interno del dibattito: "che tipo di mamma sono?". La figura della "madre appassionata" mette in gioco qualcosa di più del semplice ruolo: si tratta in questo caso di affermare un atteggiamento, un modo di essere e vivere in relazione al proprio ruolo⁴⁴.

Ricordiamo a questo punto che, dal momento che ogni focus group raduna degli attori sulla scorta di alcuni tratti identitari comuni (attività lavorativa, tipologia di consumi, ruolo sociale, etc.), ogni pratica di comunicazione che andremo ad osservare presenterà un profilo identitario di riferimento minimamente costituito in partenza sul piano tematico; ogni membro, inoltre, è consapevole di essere stato selezionato in base a determinate caratteristiche personali: nel nostro caso, essere madri era un requisito essenziale per far parte del focus group. Ciò che risulta interessante ai fini della nostra indagine è dunque il modo in cui l'assunzione di tratti identitari ennesimi influisce sulle dinamiche di formazione di gruppo. Dato un ruolo tematico di riferimento, minimamente declinato secondo alcune variabili sociografiche, si tratterà di studiare i processi di arricchimento di tale ruolo, o meglio, le fasi della sua movimentazione. Qual è il profilo identitario che innesca delle valorizzazioni comunemente orientate? Quale invece è collegato a enunciazioni atomizzate? E cosa accade quando i tratti identitari riconosciuti come comuni aumentano o diminuiscono? Non vogliamo affermare, né potremmo farlo in questo stadio della ricerca, che la condivisione di un profilo identitario comune implichi automaticamente la costruzione di un'identità grupptale. Ciò che è importante ribadire è il fatto che, date le condizioni di progettazione del focus group, i processi di rappresentazione discorsiva dei tratti identitari comuni da parte dei partecipanti meritano un interesse specifico: il profilo di consumatore ideale, rispondente al target della ricerca, viene per così dire "animato", messo in movimento anche sul piano passionale, in relazione alle sue modalità operative canoniche, ecc.

Vale la pena chiedersi se tale attività discorsiva non abbia un'influenza sui processi argomentativi in seno al focus group: nel nostro caso, l'aggiunta del tratto semantico dell'"affettuosità" alla figura identitaria di riferimento ha agevolato il confronto, modificando il *poter-*

⁴⁴ Nella sua teoria sull'identità dell'attante, Fontanille (2004) distingue innanzitutto due istanze fondamentali, la carne e il corpo proprio: la prima gioca il ruolo di centro di riferimento attanziale, mentre il secondo costituisce la sorgente delle mire e l'operatore delle prensioni. Il corpo proprio si pone come quella parte dell'Ego che si costruisce nella (e attraverso la) attività discorsiva. Seguendo Ricoeur (1990), Fontanille distingue due modi di costruzione di questa identità "in sé": da un lato, la costruzione per ripetizione, per riassunzione continua delle identità transitorie e per similarità (il Sé-idem), dall'altro lato, una costruzione per mantenimento e permanenza di una stessa direzione (il Sé-ipse).

fare delle partecipanti e variando dunque le condizioni di argomentazione. È possibile a tal proposito dividere la sequenza in due fasi: nella prima assistiamo al “lancio” del tratto passionale, da parte di Michela, e all’accettazione da parte delle altre partecipanti, che sorridono per il trasporto emotivo con cui la compagna parla del bagnetto. Si noti come l’intervento di Stefania miri non solo a esplicitare il fatto che ha ben compreso a cosa si riferisce il moderatore, ma sia anche una conferma enfatica del profilo passionale messo in gioco da Michela e Maria: anche lei pensa il bagnetto del figlio come momento di gioco, innanzitutto.

Nella seconda fase della sequenza assistiamo invece all’operazione informativa vera e propria: messe da parte le risate, le mamme raccontano al moderatore ciò che sanno riguardo al tema proposto. Ciò che caratterizza gli scambi è una propensione alla cooperazione. Allorquando Paola prende la parola e “sale in cattedra” per spiegare nel dettaglio le diverse tappe del lavaggio del bambino nei primi anni di vita, le altre partecipanti la ascoltano e danno la loro conferma annuendo. Non mostrano insomma nessun segno di insofferenza per un intervento particolarmente lungo rispetto a quelli realizzati sino a quel momento (quasi fosse una piccola lezione, appunto); al tempo stesso, però, nel momento in cui il moderatore ripete in sintesi quanto ascoltato da Paola, Elena si permette di precisare che anche la procedura delineata va adattata ai casi specifici (tipo di crescita del figlio, etc.), segno che l’operazione di modifica di un enunciato altrui è ritenuta possibile e viene accettata tranquillamente.

Emerge con chiarezza come fra il livello delle trasformazioni attoriali e quello delle trasformazione delle posizioni argomentative sia possibile osservare una reciproca influenza. Da un lato – come abbiamo visto - alcune opposizioni argomentative forti possono modificare le modalità di rappresentazione attoriale (il tratto semantico dell’ “esperienza” diviene in tal caso il perno della rappresentazione del ruolo tematico), dall’altro la scoperta in corso d’azione di un tratto passionale comune favorisce, in questo caso, il ricompattamento su una posizione argomentativa, ma soprattutto produce un lavoro enunciazionale comune.

Se prendiamo in considerazione (fig. 8) il modello di produzione semiotica dell’atto di Fontanille (2004) notiamo come le diverse partecipanti ritrovino una forma di organizzazione sistemica degli atti linguistici in base allo *conformità*⁴⁵ delle loro azioni rispetto al profilo identitario di partenza.

⁴⁵ Parliamo di conformità quando l’atteggiamento del soggetto d’azione (affettuosità dell’ipse) è idoneo rispetto ad un ruolo prefissato (l’idem dell’essere madre).

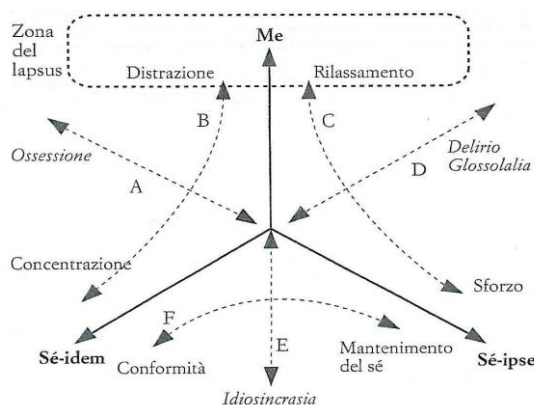


Fig. 8 Modello di produzione dell'atto (Fontanille 2003)

La sequenza presa in esame ci permette però di fare un ulteriore passo in avanti per ciò che concerne il nostro percorso di equipaggiamento semiotico. Il lavoro di mobilitazione del ruolo tematico iniziale può infatti costituire un elemento centrale per le trasformazioni individuabili non solo a livello attoriale, ma anche agli altri livelli di analisi prescelti (argomentativo, tematico, attanziale, ecc.) Emerge pertanto un nuovo criterio di descrizione⁴⁶ del focus group, relativo alla 20) descrizione dei processi di arricchimento del ruolo tematico di partenza.

2.11. Ricordare insieme. Forme nuove di competenza

Nel seguente segmento (riferimento cronologico: 00.39) ritorna il tema dell'uso del *Gel A*, che aveva causato in precedenza una netta differenziazione delle opinioni espresse; curiosamente, abbiamo invece a che fare, in questo caso, con una strana concordanza di pensiero. Partiamo da questa incongruenza per proporre un' ulteriore pista investigativa.

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore:	ok, parliamo del <i>gel A</i>	<i>Interventi ravvicinati</i>
Paola:	ho iniziato di mia iniziativa per non dare medicine, cose strane, ho letto bene la confezione, coi bimbi piccoli bisogna essere accorti	
N.O.A.: Il conduttore è in piedi, nell'angolo della sala in cui è collocata la lavagna. Le mamme rimangono rivolte verso Paola. Alcune di esse dunque danno le spalle ai conduttore, non lo seguono più costantemente con lo sguardo		

⁴⁶ Se l'affastellamento di vettori di studio diversi potrà apparire al lettore poco ordinato, si ricorda che in coda all'analisi distingueremo e organizzeremo i criteri d'analisi individuati. In questa fase del lavoro, tuttavia, non possiamo far altro che estrapolare, a partire dalle sollecitazioni della pratica, tutti gli spunti di indagine che si candidano a divenire possibili piani di descrizione del nostro oggetto di studio.

Conduttore	che beneficio ti da?	
Paola:	sicurezza, non ci sono controindicazioni	
Elena:	non ha effetti collaterali, c'è garanzia della qualità del prodotto, e poi è una marca che si conosce. E poi dentro è fatto di piante naturali	<i>Interazione ordinata. Ritmo sostenuto</i>
Cristina:	anche la pubblicità ricordo la bambina su cui si spalma!	
Serena:	ricordo bene la nonna	
Paola:	lo ho provato anche altre marche ma non fanno nulla	
Conduttore:	è positivo o negativa questa cosa?	
Serena:	positiva	
Conduttore:	Chi è che usa ancora il <i>Gel A</i> ?	
<i>(Paola, Stefania, Giovanna, Elena alzano la mano)</i>		
Conduttore:	Elena, tu che usi anche prodotti naturali, che cosa pensi?	<i>Dopo qualche secondo</i>
Elena:	ho iniziato con i campioncini in ospedale, poi ho provato anche io e ho notato che a letto sentivo sollievo, poi è specifico per bambini	<i>Le donne ascoltano in silenzio, guardano per lo più un punto fisso davanti a loro</i>
Conduttore:	quando dici "mi da sollievo", cosa intendi per sollievo?	
Elena:	quando ti sdrai senti che ti tolgono un peso	<i>Interventi in leggera sovrapposizione, ma comunque ordinati e comprensibili</i>
Anna:	apre le vie respiratorie	
Paola:	leggerezza	
Elena:	apre i bronchi	
Conduttore:	ok, abbiamo descritto alcune caratteristiche, anche se prima dicevamo che può dare asma	
Cristina:	avevo sentito questa cosa e per questo l'ho dato quando erano più grandi	<i>Interventi in leggera sovrapposizione. Le altre mamme ascoltano in silenzio</i>
Giovanna:	però nei bambini già predisposti	
<i>N.O.D.: c'è poco dissenso, in generale ogni intervento aggiunge delle informazioni, ma non c'è grande interazione.</i>		

Desta sorpresa il fatto che il primo valore attribuito al *Gel A* è la *sicurezza*, dal momento che proprio su questo aspetto si era svolto in precedenza il dibattito. Elena argomenta l'opinione di Paola ancorando il valore semantico "sicurezza" all'identità della marca, ma anche alle caratteristiche specifiche del prodotto: il *Gel A* non ha effetti collaterali. Serena enfatizza la *familiarità* di un prodotto reclamizzato in tv ormai da anni, ed Elena, amante dei prodotti naturali, ne predica l'*efficacia*, con particolare riferimento all'uso per bambini. Se in precedenza abbiamo assistito ad un'opposizione fra consumatrici e non consumatrici del *Gel A*, in tal caso sembra esservi un'unica opinione, ampiamente condivisa: sono in sette le mamme che esprimono, verbalmente o per alzata di mano, la loro valorizzazione positiva a riguardo.

Non si tratta tuttavia solamente della riduzione al silenzio della frangia minoritaria degli intervistati, dal momento che Anna, prima sostenitrice della pericolosità del prodotto, ne predica addirittura i benefici, parlando a tal proposito di una sensazione di leggerezza offerta dal gel. Maria, l'altra sostenitrice del non-uso del *Gel A*, rimane in silenzio. La stranezza di questa apparente omogeneità di opinioni colpisce anche il conduttore, che rimette in gioco la principale obiezione

emersa nel corso del focus group: non si era detto che il prodotto può provocare crisi d'asma? La provocazione del conduttore, questa volta, non anima il dibattito: egli raccoglie solo due risposte, che spiegano come il rischio sia limitato a tipologie specifiche di bambini (troppo piccoli, o già predisposti all'asma). Cosa è cambiato rispetto a quanto avveniva pochi minuti prima? Come mai un tema che aveva prodotto un contrasto di opinioni non innesca più alcuna polemica? La domanda appare ancora più pertinente se pensiamo che la divergenza di pensiero era rimasta in precedenza irrisolta, visto che le due parti erano rimaste ognuna con la propria idea.

È come se una prospettiva di valorizzazione sia stata improvvisamente eclissata, “coperta” dalle dimensioni (o schiacciata dal peso) della valorizzazione dominante: Maria rimane in silenzio, Anna parla addirittura a favore del *Gel A*. Già questo fenomeno costituisce evidentemente un importante tema di indagine in relazione alla comunicazione grupppale (cui si potrebbe dedicare evidentemente un apposito studio): talvolta il gruppo, anziché luogo di arricchimento del pensiero, diviene il luogo della soppressione dei punti di vista minoritari. In questa sede, tuttavia, ci interessa domandarci cosa ci sia dietro questo processo di riduzione al silenzio; infatti, se nessuna delle mamme rimette in gioco la non-sicurezza del prodotto, è innanzitutto perché tutte le mamme *possono ricordare*:

- a) che il tema è stato trattato;
- b) che la discussione ha fatto emergere con chiarezza due prospettive di valorizzazione contraddittorie, una largamente condivisa e una minoritaria;
- c) che le due diverse opinioni non sono giunte ad una sintesi finale.

Sulla base di queste conoscenze condivise, tutte le partecipanti, comprese Maria ed Anna, possono ritenere sufficiente il numero di scambi già effettuati sull'argomento. Con ciò non stiamo affermando certo che tutte le mamme parlano o non parlano sulla base di una motivazione e di un'intenzione comune. È possibile che Maria preferisca stare in silenzio per non creare inutili tensioni, perché convinta di non riuscire a far cambiare idea a tutte le altre, o perché magari è stata convinta alla fine dall'opinione altrui. Non è quello dell'investigazione delle intenzioni, del resto, il nostro terreno di indagine; quello che ci preme sottolineare è che l'agire dei singoli soggetti, conduttore compreso, è evidentemente il frutto di un'esperienza discorsiva condivisa. C'è un passato recente che può essere ricordato da tutti, il che equivale a dire che inizia ad esistere una qualche forma di collettività che *può ricordare*. La competenza cognitiva che il conduttore chiama in causa infatti non è pregressa, ma è il frutto dell'interazione realizzata durante il focus group. Se egli può far notare la contraddittorietà delle due opinioni emerse in due momenti diversi è perché è già in atto una stratificazione delle enunciazioni che riguarda esclusivamente i partecipanti al focus group. Il richiamo ad un'esperienza che riguarda direttamente i partecipanti determina già la possibilità di distinguere un dentro e un fuori in relazione alle dinamiche di significazione in atto.

Nell'ambito della nostra ricerca, la possibilità di attribuire una competenza comune alla totalità dei membri del focus group non può passare inosservata, tanto più se si tratta di un bagaglio competenziale costituitosi nel farsi dell'interazione: il lavoro di condivisione delle singole opinioni, la fatica del confronto effettuato non vengono dimenticati dalle madri, e contribuiscono a caratterizzare la singolarità del sapere emerso. È infatti nel recinto del già detto che Giovanna e Cristina trovano le argomentazioni per ribadire il valore di sicurezza del prodotto.

Il processo di attribuzione modale non ha riguardato in questo caso uno o più attori, ma il loro insieme. L'uso della prima persona plurale da parte del conduttore è in questo senso significativo: "prima dicevamo che può portare ansia", afferma. L'obiezione, benché espressa da due sole partecipanti, viene ascritta alla totalità delle presenti: il moderatore propone strategicamente di assumere collettivamente un'enunciazione singola, al fine di alimentare il dibattito e risolvere la contraddittorietà delle opinioni in campo. Si tratta di una procedura discorsiva ricorrente nell'ambito delle tecniche di conduzione, che mira evidentemente a favorire l'emergenza di un soggetto d'azione plurale. Occorre evidenziare però che nessuna delle mamme alza il dito per rivendicare la propria estraneità rispetto all'obiezione citata. Nessuno insomma risponde asserendo: "non l'ho detto io". Altrettanto interessante è il fatto che sono due delle sostenitrici dell'uso del prodotto a rispondere alla provocazione dell'intervistatore, e non coloro che avevano mosso dei dubbi a riguardo. Il sapere messo in gioco non ha più una paternità legata ai singoli soggetti degli atti linguistici, è un po' come se lo scambio avvenuto fra i parlanti fosse a questo punto più importante del singolo atto di produzione discorsiva. Per ciò che riguarda la nostra analisi, pare opportuno dunque studiare

- 21) il rapporto fra la variazione dei posizionamenti argomentativi e i cambiamenti di assunzione messi in gioco dagli attori. Accanto ai casi esaminati, caratterizzati *dall'interscambiabilità* e dalla *variazione* delle posizioni argomentative, potranno darsi ad esempio casi di *arroccamento* e *fissità* di posizionamenti nel corso dell'interazione.

Nel nostro caso, è il lavoro di gestione collettiva (produzione e ascolto) dei diversi enunciati che pare assumere rilevanza, vale a dire, la tensione delle diverse realizzazioni linguistiche verso un'interpretazione condivisa. A questo proposito il cambio di posizioni enunciative da parte di Giovanna e Cristina è emblematico: argomentare quella che in precedenza era l'opinione altrui significa abbandonare il radicamento corporale delle enunciazioni effettuate e parlare a nome di un radicamento ulteriore, che implica e comprende le altre identità. Se l'interazione fra il proprio involucro e quello altrui è in Fontanille (2004) e prima ancora in Anzieu (1985), la base per l'individuazione e la trasformazione del sé, ci pare fondamentale soffermarsi su quei passaggi in cui la modalizzazione del fare (ricordare) non riguarda più solo il singolo attore, ma ne travalica i

confini corporali e pare suggerire ulteriori delimitazioni identitarie. La possibilità di ricordare insieme il già detto, del resto, attualizza già l'esistenza di una superficie d'iscrizione condivisa, se non comune.

Ancora una volta, però, dal nostro punto di vista, non si tratta già di generalizzare i processi osservati, ma di domandarsi quali possibilità di analisi si celano dietro i fenomeni considerati. La semplice possibilità di passaggio da prospettive di enunciazione idiosincratiche a forme di assunzione collettiva delle opinioni sta ad indicare una potenziale trasformazione delle forme di soggettività in gioco, e ci permette di segnalare un ulteriore criterio di analisi dei focus group, relativo alla

22) individuazione e analisi dei momenti di emergenza di *forme di competenza comuni lungo l'interazione*. Il riferimento a un volere / potere / sapere / dovere comune può testimoniare una trasformazione significativa delle soggettività in gioco. Questo criterio d'analisi può risultare importante sia dal lato più teorico della ricerca (descrizione delle dinamiche costitutive della comunicazione grupale nel focus group), sia sul piano più applicativo (elaborazione di un metodo di interpretazione dei focus group): in relazione ai momenti di emergenza di un sapere comune sarà opportuno chiedersi, ad esempio, quali sono le forme di valorizzazione più ricorrenti.

2.12. Moltiplicazione dei giochi. Variazione degli assegnamenti attanziali

Nel segmento dialogico che ci apprestiamo ad analizzare⁴⁷ accade, per la prima volta, che non sia solo l'intervistatore a porre dei quesiti, ma anche una delle intervistate. Questo fenomeno, inizialmente circoscritto, darà luogo, come vedremo negli scambi successivi, ad ulteriori e più profonde trasformazioni.⁴⁸

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore:	chi li produce [i prodotti commerciali] è importante?	

⁴⁷ Riferimento cronologico: 00.37.

⁴⁸ Il lettore avrà ormai colto il costitutivo (e preventivato) strabismo del percorso d'analisi in corso. Da una parte vengono presi in esame i momenti rilevanti -secondo il punto di vista prescelto - della pratica, nell'intento di coglierne le modificazioni più significative. D'altro canto la stessa esplorazione dello svolgimento sintagmatico del focus group permette di individuare, di volta in volta, dei criteri pertinenti per l'analisi. Il risultato finale di questa fase di lavoro dovrà pertanto comprendere a) un insieme strutturato di criteri pertinenti per l'analisi del focus group e b) un resoconto delle trasformazioni significative, a partire dal quale effettuare, nei capitoli successivi, uno studio più approfondito dei processi costitutivi del focus group.

Varie:	sì	
Paola:	la marca cinese, per esempio ...	<i>Ride, seguita dalle compagne.</i>
Conduttore:	deve essere conosciuta?	
Giovanna:	e testata possibilmente non sugli animali	
Anna	Il gel A per esempio è conosciuto da anni, è mondiale	<i>Alcune partecipanti sono un po' distratte. Maria parlotta con Giovanna. Si avverte un leggero brusio di fondo e il conduttore alza il volume della voce.</i>
Conduttore	ok, l'odore quanto è imp.?	
Paola	deve essere abbastanza forte per liberare le vie respiratorie ...	
Michela	già respirandolo te le apre ...	<i>Interventi in leggero accavallamento..</i>
Giovanna	sì, stappa ...	
<i>N.O.A.: ritmo più concitato, qualche sovrapposizione fra gli interventi.</i>		
Conduttore	una alla volta! Paola: deve essere forte ?	<i>A voce alta</i>
Paola	sì, ma non eccessivo, da mal di testa, ma neanche troppo tenue, perché comunque deve penetrare per far respirare	<i>Alza leggermente il volume della voce per farsi sentire.</i>
Conduttore	la altre? Cosa dite?	
Varie	sì	
<i>N.O.D.: le donne partecipano alla conversazione ma in maniera disordinata, è difficile seguire tutti gli interventi</i>		
Conduttore	non c'è il problema contrario anche? Se è forte ...	
Paola	sì, al punto giusto. Non da mal di testa	
Anna	ma voi che avete preso Gel A bimbo e adulto: cosa c'è di differenza?	<i>Rivolta verso la maggior parte delle mamme, con le spalle verso il conduttore</i>
Paola, Giovanna:	è più leggero l'odore	
Conduttore	Michela?	
Michela	d'accordo.	

Per buona parte del dialogo esaminato si può osservare una caratterizzazione modale classica degli attori in gioco: il conduttore pone i quesiti, i partecipanti gli rispondono, a seconda delle loro esperienze. Nella parte finale, però, è Anna a fare una domanda alle sue compagne, mettendo in atto nello stesso momento due piccole trasgressioni rispetto alla prassi in corso:

- a) variazione del tema: mentre si parla dell'odore dei prodotti usati per la costipazione rimette in gioco l'uso del Gel A. Tale argomento, si noti, non è del tutto estraneo al tema del dialogo in atto: Anna infatti chiede se vi sia una differenza fra il Gel A per adulti e quello per bambini mentre si parla dell'intensità dell'odore di questo genere di prodotti, e l'intensità della profumazione può essere senz'altro annoverata fra i tratti che differenziano le due versioni del Gel A. Ad ogni modo, Anna amplia o mette quantomeno in variazione il tema proposto dal moderatore. Ricordiamo che ella era fra le non utilizzatrici dichiarate del prodotto, e tuttavia mostra in questo caso un interesse verso alcune sue caratteristiche.
- b) Variazione dell'assegnazione del ruolo attanziale dell'osservatore (caratterizzato dal poter-domandare). Sino a questo punto della pratica è stato sempre il conduttore a porre le questioni, e le mamme a rispondere. La relazione fra le due posizioni attanziali era stata

costruita a partire dalla relazione fra attori che rivestivano sempre la medesima posizione attanziale. Anche quando l'interazione fra gli informatori ha rischiato di trasformarsi in una competizione, la relazione fra attanti e attori è rimasta costante. Anna ha invece in questo caso l'ardire di occupare, anche se solo momentaneamente, una posizione che non gli era stata assegnata in partenza. È lei che devia dal programma d'azione che le è stato assegnato e pone una domanda non strettamente inerente al programma di ricerca del destinante. Come mai? Da cosa è mossa? Il suo domandare evidenzia una trasformazione qualitativa del fare, non più orientato semplicemente da un generico *poter-fare* (specifico della prassi), ma mosso da un desiderio personale di sapere: è curiosa e vuole approfittare della presenza di altre madri per saperne di più. Durante l'interazione, Anna è stata protagonista di una doppia trasformazione, una avvenuta sul piano cognitivo (è venuta a conoscenza dell'esistenza del *Gel A* per bambini), l'altra sul piano passionale (vuole sapere di più sul prodotto, al punto da infrangere la struttura relazionale canonica).

Se la struttura modale rimane la stessa – ed è quella istituita a monte dalla pratica – cambia la distribuzione modale fra gli attori. Anna cambia posto, abbandona il ruolo attanziale di informatrice per assumere temporaneamente quello di osservatrice. Lo slittamento di ruolo emerge nitidamente dall'analisi delle sue parole:

«ma voi che avete preso *Gel A* bimbo e adulto: cosa c'è di differenza?»

È lei stessa a riconoscere un fronte di “esperti” su un certo tema e ad autoescludersi al contempo: per quanto riguarda l'uso del *Gel A* per bambini, è modalizzata dal *non-sapere* e dal *voler-sapere*, proprio come è descrivibile, in genere, il conduttore. Anna del resto mette in gioco una presa d'iniziativa tipica del conduttore, e il quadro della distribuzione del potere conversazionale viene modificato: c'è un attore che ha deciso in corso d'opera che può intraprendere un'azione nuova. Non esistono insomma solo le esigenze di conoscenza del moderatore e del centro di ricerche di mercato per cui egli lavora: il farsi della pratica ha fatto nascere un desiderio di informazione che ha modificato la programmazione attoriale iniziale di Anna, che coglie l'occasione per togliersi una curiosità emersa evidentemente lungo la conversazione. Al di là della relazione stabilita dall'inizio fra intervistatore e intervistate, al di là del dovere di rispondere ai quesiti del moderatore, il focus group diviene per un momento, per Anna, un'occasione per allargare le proprie competenze. Non si tratta, abbiamo detto, di una domanda incongrua rispetto alla conversazione in atto. La riprogrammazione locale di Anna non va a ledere la coerenza della pratica. Semplicemente ella sfrutta l'esistenza di un posizionamento attanziale complementare al proprio per cambiare localmente il proprio posto relazionale. Il gioco comunicativo rimane lo stesso, ma l'atto di Anna

non è da sottovalutare per la sua creatività pratica: all'interno della stessa partita, per così dire, cambia squadra.

All'elenco dei criteri di analisi del focus group, aggiungiamo dunque

23) L'analisi delle variazioni dei ruoli attanziali degli attori. L'ampiezza e la frequenza di queste trasformazioni possono costituire dei criteri importanti per la descrizione e tipologizzazione del focus group, e forse dei gruppi in generale. Determinate forme gruppali possono accettare forme di variazione più o meno ampie, più o meno frequenti, rispetto all'assegnazione di ruoli attanziali di partenza.

Abbiamo già avuto modo di evidenziare, invece, la rilevanza di un'analisi delle trasformazioni delle forme di efficienza attoriali: una nuova presa di iniziativa può essere correlata a un processo di aggiustamento creativo, che può a sua volta contemplare una forma nuova di programmazione da parte dell'attante. Sarà interessante descrivere le forme di tale processo: nel caso esaminato, ad esempio, Anna assumeva una caratterizzazione modale (poter chiedere) già a disposizione nel gruppo, quella del conduttore. È fondamentale notare che l'intervento di Anna non rimane un caso isolato, ma precorre, o forse ispira, ulteriori "deviazioni" rispetto alle impostazioni comunicative di partenza. Vediamo cosa accade nel proseguimento del dialogo (riferimento cronologico: 00.50):

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore	modalità d'impiego?	
Anna	non mi piace il barattolino. Il ph della pelle può alterare il prodotto, poi ci mettono le mani la zia, la nonna ...	
Conduttore	un problema d'igiene, diciamo	<i>Interventi ravvicinati</i>
Anna	sì, ma il tubetto neanche va bene, perché si inizia a rompere, il barattolo no.	
<i>N.O.A.: Elena dice qualcosa a Cristina, ma non si riesce ad ascoltarle.</i>		
Stefania	il roller va bene: poi le coccole si fanno in un altro momento	<i>Le partecipanti ascoltano in silenzio e attentamente. Interventi ravvicinati.</i>
Maria	sì, sono d'accordo, si usa tutto il prodotto e si evita di romperlo	
Paola:	però se lo metti sotto al naso, col roller come fai?	
<i>N.O.A.: la domanda di Paola fa nascere subito diverse proposte di soluzione da parte di diverse mamme. Interventi in sovrapposizione. Non si riesce ad ascoltare bene</i>		
Conduttore:	Una alla volta!	A voce alta
Michela	io mi trovo bene col barattolo, ma ci vorrebbe una palettina per prendere la quantità giusta	<i>Interventi in leggero accavallamento</i>
Serena	Sì, una palettina	
Conduttore	Ecco, qual è la quantità giusta?	
Michela	basta poco	
Varie	dipende ... con l'esperienza	
<i>N.O.D.: Sono tutte d'accordo. Spesso sono pronte a enfatizzare l'importanza dell'esperienza.</i>		

Maria	si potrebbe suggerire un dosatore	<i>Interazione concitata. Interventi molto ravvicinati fra loro</i>
Paola	ma dipende dall'età del bimbo	
Maria	se scrivono: a tre anni ...	
Stefania	dipende da quanto è grande il bimbo	
Paola	magari una palettina	
Anna	ma poi la devi pulire	
<i>N.O.A.: sovrapposizioni varie. Non si riesce a distinguere gli interventi.</i>		
Conduttore	invece per gli oli, lì si tratta di gocce, quindi ... cosa succede quando entra in contatto con l'acqua?	

Nel rispondere alla domanda del conduttore sulle modalità d'impiego ideali delle creme per la costipazione, Anna pone un problema, quello della scarsa igiene dei barattoli, e boccia allo stesso tempo una sua possibile ipotesi di soluzione (il packaging a tubetto). Pone insomma al conduttore, ma anche alle altre partecipanti, una mancanza di sapere. È interessante il fatto che ancora una volta Anna pensa il focus group come risorsa cognitiva, lasciando aperta la possibilità di approfondimento da parte degli altri.

Se si considera analiticamente la sequenza, si possono contare al suo interno tre domande del conduttore, rispettivamente all'inizio, al centro, e alla fine del segmento dialogico. I tre quesiti, tuttavia, costruiscono una sorta di impalcatura discorsiva, all'interno della quale prendono forma degli scambi dialogici promossi nello specifico da Anna, la prima volta, e da Maria, la seconda. Nel primo caso la mamme affrontano il problema del packaging ottimale, nel secondo si ragiona sui metodi migliori di dosaggio del prodotto. In entrambi i casi, si badi, le due partecipanti rimangono fedeli al quesito mosso dal conduttore, ma lo riformulano a loro modo. Ecco allora che la domanda sulle modalità di impiego permette a Maria di esprimere la sua insoddisfazione verso i packaging in circolazione, e la domanda sulla quantità giusta da adoperare per applicazione da l'occasione a Maria di proporre un dosatore.

Per quanto riguarda i processi di tematizzazione della pratica, pertanto, si può parlare a buona ragione di un incassamento di forme di interazione diverse: dentro l'intervista prendono corpo delle brevi conversazioni⁴⁹ a tema. Considerando il numero e la tipologia degli interventi, si direbbe che questa riproposizione in chiave conversazionale della domanda del moderatore favorisca l'interazione delle partecipanti. Cerchiamo dunque di andare più a fondo con l'analisi, per comprendere le trasformazioni in gioco in questa sequenza.

⁴⁹ Per conversazione si intende "un disteso dialogo fra due o più persone", ma anche una "piccola conferenza tenuta in modo facile, discorsivo" (Sabatini-Coletti 2007). Rispetto alla prima definizione appare pertinente in tal caso il tratto semantico della cooperazione discorsiva, mentre la seconda definizione mette in luce il fatto che i parlanti in conversazione possono cooperare discorsivamente attorno a un certo tema (come in una conferenza, ma in maniera più informale). Anche in questo caso, tuttavia, ricordiamo che il lessema ha una funzione puramente strumentale nell'etichettare una trasformazione analizzata. Ciò che conta sono i caratteri riconosciuti in sede di analisi tali trasformazioni.

Se Anna esplicita una sua mancanza di sapere rispetto alla modalità di impiego ottimale, le altre partecipanti ricevono un'ulteriore modalizzazione, dal momento che, oltre a tener fronte alla mancanza di sapere del conduttore, possono dire la loro rispetto al problema pratico posto da Anna. Non si tratta di una prescrizione concepita a monte dall'atto di partecipazione alla pratica, come avviene nella relazione con il moderatore: semplicemente le mamme possono dire la loro rispetto a un problema posto da un'altra mamma. Quello di Maria può essere interpretato come un invito a collaborare.

È interessante a questo punto andare a vedere cosa accade al livello dei processi argomentativi messi in gioco. All'intervento di Anna seguono quattro enunciati strettamente interrelati fra loro, essendo ciascuno di essi il tentativo di superare o migliorare gli enunciati precedenti. In ordine, vengono espresse le seguenti valorizzazioni:

A: valorizzazione negativa dell'uso del barattolo;

B: valorizzazione negativa dell'uso del tubetto⁵⁰;

C: valorizzazione positiva del roller;

D: valorizzazione positiva del barattolo associato all'uso di una palettina.

Nel proporre l'uso del Roller, Stefania tiene evidentemente in considerazione i problemi fatti emergere da Anna, vale a dire lo scarso igiene del barattolo e la fragilità del packaging del tubetto. A sua volta Michela tenta di superare la questione dell'igiene associando all'uso del barattolo quello di una palettina per prelevare il *Gel A*. Non solo gli enunciati altrui vengono considerati come "materiale discorsivo lavorabile", che può essere sottoposto a vaglio critico; emerge una tendenza a fare proprie le opinioni altrui per migliorarle, come se ogni intervento altro non fosse che il proseguimento ideale del ragionamento interrotto dell'altra partecipante. Il primo esempio della possibilità di critica e superamento di un'opinione, del resto, lo ha esibito Anna, che ha fatto emergere la sua insoddisfazione rispetto ai suoi stessi usi di consumatrice.

Nella seconda conversazione accade qualcosa di simile. Alla proposta di Maria di un dosatore, per un'applicazione ottimale del prodotto, Paola fa notare che la quantità necessaria dipende dall'età del bambino, e anche qualora si indicassero delle dosi in base all'età, occorrerebbe tener conto della grandezza fisica del bambino, aggiunge Stefania. L'enunciazione del gruppo è in tal caso caratterizzata da una *forte continuità semantica*: di proposta in proposta, ogni attore riceve in eredità i valori precedentemente espressi e immediatamente li fa fruttificare in una nuova elaborazione.

⁵⁰ Si noti che le prime due valorizzazioni sono espresse dal medesimo attore (Anna) che bocchia la sua stessa proposta.

Se la doppia presa di iniziativa di Anna costituisce una novità e una variazione delle forme di efficienza del gruppo, altrettanto interessante è la risposta che danno le altre partecipanti. Soprattutto nella seconda sequenza, esse mettono in gioco il loro poter-fare in maniera più disinvolta, assecondano le sollecitazioni che reciprocamente si pongono. Il conduttore può limitarsi a dettare i tempi, delimitando ad inizio e fine i momenti di conversazione.

2.13. Trasformazioni della struttura attanziale di base

Nel corso del focus group che stiamo analizzando, il moderatore testa diverse possibili pubblicità rispetto a un nuovo prodotto balsamico per la cura del raffreddore. Nel passaggio seguente leggiamo cosa accade mentre viene letto alle partecipanti un testo che andrà eventualmente a costituire il body copy dell'advertising⁵¹.

attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore	gli ingredienti: "olio di pino mugo, ginepro, anice". Cosa ne pensate?	
anna	è stato specificato bene, in italiano, poi se uno vuole ...	(è sovrastata da altre voci, ma continua a parlare sino all'intervento di Maria)
<i>N.O.D.: si ride, ci si sovrappone. Non si capisce cosa le donne dicono.</i>		
<i>-</i>		
<i>N.O.A.: Giovanna si rivolge verso Michela e le dice qualcosa a voce bassa, coprendosi la bocca con la mano. Michela ride, Anna si inserisce. Le tre donne parlano tra loro a voce alta. Maria, seduta al centro aggrota le ciglia, alza la mano verso le compagne, come a pregare tutti di abbassare il volume della voce.</i>		
Maria:	schhh!!!!	
Conduttore	Scusate! Come sono questi ingredienti?	<i>A voce alta. Fa tornare il silenzio fra i partecipanti</i>
Maria	Il pino mugo...	<i>Perplessa</i>
Anna	Il pino mugo è...	<i>Interrompe Maria. Michela ride.</i>
Maria	Sarebbe il figlio del pino!	<i>Interrompe Anna, ridendo</i>
Paola	Ha una qualità specifica ...	<i>Interventi in sovrapposizione.</i>
Giovanna	Però ci sta!	

In seguito alla domanda del conduttore, la risposta pertinente di Anna è lasciata a metà. La donna è costretta per un attimo ad interrompere l'enunciazione perché contemporaneamente, attorno allo stesso tavolo, altre donne prendono la parola, ma non per interagire direttamente con lei. Lo scambio dialogico tenuto segreto fra Giovanna e Michela, e la risata di quest'ultima, finiscono con il perturbare il canale comunicativo. Anna tenta comunque di portare a termine il suo intervento, alzando il volume della voce, ma è progressivamente calamitata nello scambio discorsivo delle sue disturbatrici, al punto da venirne infine assorbita. La sua voce si inserisce nel groviglio di battute e

⁵¹ Riferimento cronologico della sequenza: 01.21.

le risate delle due compagne, e si perde la possibilità di distinguere i vari interventi. Le uniche a comprendere il contenuto dello scambio dialogico sono le dirette protagoniste, e la stessa Maria, che pure è seduta accanto a Giovanna, non riesce a comprendere cosa dicano le sue compagne. Non solo vi è un perturbamento del canale uditivo, ma registriamo anche un'esclusività del suo uso, a discapito di alcuni partecipanti e del conduttore stesso. La richiesta di ordine di Maria è in tal senso significativa, in quanto ella si ritrova a fare le veci del conduttore, preoccupandosi della modalità di gestione del flusso comunicativo. Non a caso la donna si rivolge con lo sguardo proprio al conduttore, mentre prega le partecipanti di fare silenzio. Sia le mamme che disturbano la comunicazione, sia quella che si preoccupa di riportarla all'ordine, mettono in scena variazioni importanti delle modalità di interazione in atto.

Il parlottare di Giovanna e Michela mette in luce una diversa assunzione del *dover/poter-dire* da parte delle donne. Esse indirizzano le loro energie comunicative in un'interazione del tutto diversa rispetto a quella stabilita in partenza; escono momentaneamente dalla relazione comunicativa che lega osservatore e informatrici e danno vita a una pratica differente, quella della *chiacchierata* fra conoscenti. Lo spazio discorsivo unico, quello costituito istituzionalmente dalla pratica del focus group, vede nascere al suo interno una bolla di interazione che tende ad autonomizzarsi, che prende forma a discapito della struttura relazionale più ampia e giunge infine a compromettere la stabilità di quest'ultima. La configurazione modale di base (poter chiedere / dover rispondere) è messa in questione dal nascere di un gioco linguistico nuovo, in cui la cooperazione discorsiva ha come fine quello di condividere un pensiero, un'opinione, una curiosità (non ci è dato saperlo) solo con alcune partecipanti. Se l'obiettivo del conduttore è quello, come abbiamo visto, di creare un ambiente informativo unico, Giovanna e Michela (e poi anche Anna) costruiscono uno spazio proprio, inaccessibile alle donne sedute lontano. Il gesto del parlare all'orecchio, coprendosi il labiale rappresenta emblematicamente il carattere "eversivo" della pratica messa in atto, caratterizzata da un voler-fare che male si coniuga, in tal caso, con quanto previsto dalla programmazione esterna degli attori (dover-rispondere).

Anche l'intervento di Maria, però, testimonia di un'importate presa di iniziativa, anche se volta a riconfigurare la struttura modale di partenza e un ambiente discorsivo unico. Si può dire che ella faccia le veci del conduttore, considerato il silenzio di quest'ultimo. Se da un lato assistiamo alla nascita di un gioco linguistico nuovo, divergente, dall'altro Maria dimostra di essere implicata nella missione iniziale (informare il conduttore) e di voler realizzare tale programma d'azione.

La variazione modale di alcuni degli attori presenti nella scena è confermata nella sezione finale del segmento considerato, allorquando assistiamo ad una reciproca interruzione fra Maria ed Anna: mentre la prima sta tentando di definire e giustificare la sua perplessità rispetto all'ingrediente

citato, Anna tenta di darne una definizione, soverchiata a sua volta da Michela che ride per la stranezza del nome. Lo stesso emergere dalla risata testimonia di una possibilità di espressione nuova: Michela reputa di poter concretizzare e pubblicizzare la sensazione di ilarità percepita ascoltando il nome “pino mugo”: si tratta di un’interpretazione ulteriore della scena pratica, vissuta non solo all’insegna della necessità informativa ma anche all’insegna della possibilità di condivisione di un momento di divertimento. La stessa Maria, del resto, nell’interrompere a sua volta Anna, si concede una battuta sul pino mugo, e assistiamo in tal senso ad una diffrazione della modalità di semantizzazione della pratica: da una parte abbiamo l’interpretazione più seria di Anna, Paola e Giovanna, dall’altra quella giocosa delle altre due.

Accanto a questo aspetto occorre registrare anche quello della segmentazione del canale auditivo. Più che di perturbazione, è il caso di parlare di una vera e propria ripartizione. Se Paola è protesa a chiacchierare con Maria (le due sono sedute vicine), Giovanna, disposta all’altro fianco di Maria, si rivolge al conduttore, seduto alla parte opposta del tavolo. Le due parlano in sincronia e selezionano, per così dire, un uditorio diverso.

Il dizionario descrive la chiacchierata come una “conversazione amichevole, familiare”, e in secondo luogo come uno “sproloquio, un discorso inconcludente” (Sabatini – Coletti 2007). Nel nostro caso, il nascere di nicchie di conversazione autonome testimonia

- a) da una parte la possibilità di modificazione dello spazio discorsivo, che può restringersi o tornare ad allargarsi a seconda dei contenuti trattati e a seconda dell’obiettivo specifico del parlante (informare il conduttore, condividere un’opinione personale, divertirsi con una battuta);
- b) dall’altra, la possibilità di modificare quel *dover-fare* che costituiva la modalizzazione di base assegnata in partenza alle partecipanti al focus group. Si passa da un fare coerente (rispondere) ad un fare incoerente (chiacchierare) rispetto all’agire dell’attante destinante: l’intensità di assunzione del bagaglio modale iniziale decresce nel comportamento di diversi attori. Le trasgressioni messe in atto da Giovanna e le sue compagne riguardano infatti la messa in gioco di programmi d’azione non più conformi a quello di base, programmi che potremmo definire, letteralmente, di-vertenti, nel senso che divergono dal percorso informativo comune. Ritroviamo in questo secondo caso il secondo tratto semico della chiacchierata, la sua potenziale “inconcludenza” rispetto ad una programmazione fissata.

La nuova forma di tematizzazione dell’interazione (chiacchierata), oltre a mettere fra parentesi la configurazione modale di base, produce delle importanti modifiche anche sul piano delle relazioni attanziali. Accanto alla relazione fra osservatore e informatore prendono forma altri legami reti relazionali, con obiettivi ulteriori.

Risulta pressoché impossibile descrivere nello specifico i contenuti di tali processi interattivi, e in effetti una delle caratteristiche del fare delle mamme è proprio, in tal caso, quella di trascurare lo sguardo altrui, di non preoccuparsi di offrire uno scambio dialogico comprensibile agli altri: la difficoltà osservativa del conduttore diviene in tal caso la stessa che sperimenta l'analista. Di cosa parla Giovanna con Michela? Di che cosa ridono? L'unica cosa che possiamo registrare è un'azione che tende a modificare, se pure puntualmente, la programmazione esterna della pratica. L'emergere di interpretazioni ludiche, l'espressione dell'ironia, sono da questo punto di vista significative, in quanto testimoniano che sono in atto chiavi di semantizzazione plurime della pratica in atto. Accanto alla relazione osservatore-informatore, abbiamo visto nascere dunque un'altra forma di relazione, costruita attorno ad un atto di condivisione ristretta di un'enunciazione, e dunque attorno ad un tentativo di includere taluni attori ed escluderne altri. Se la prima struttura attanziale era inclusiva, la seconda è esclusiva. Si tratta di un'importante variazione in corso, poiché riguarda il predicato che sta alla base dell'istituzione e della realizzazione del focus group: informare. A un certo punto, insomma, alcuni attori sentono che la situazione pratica può essere anche l'occasione per fare dell'altro: la riprogrammazione interna di Giovanna (voler-confidare) va di pari passo in tal senso con quella di Michela, che si concepisce come un soggetto che non solo può dare ascolto alla chiacchiera dell'amica, ma può riderne espressamente.



Fig. 9 Rappresentazione delle due strutture attanziali vigenti in sincronia nel focus group.; esse fanno riferimento, rispettivamente, alla realizzazione di diverse strutture modali:

Schema 1: poter chiedere vs dover-rispondere

Schema 2: voler-dire vs poter-ascoltare

Lo schema mette in evidenza ciò che, a livello discorsivo, era già emerso dall'insofferenza di Maria verso la confusione generata: le due strutture attanziali sono slegate, abbiamo a che fare con diversi sottogruppi che hanno obiettivi e modalità di interazione diverse. Le due strutture attanziali, così considerate, risultano essere incompatibili dal punto di vista del moderatore (e della sua programmazione); egli infatti interviene per riappropriarsi del canale comunicativo e ricostruire una frontalità dei rispondenti e un'unità dello spazio discorsivo:

attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore:	stiamo degenerando ... sentite, andiamo avanti: " inoltre la presenza di olio di mandorle, grano e vitamina e assicura un effetto calmante e non irrita la pelle.	<i>Alza il volume della voce e riprende a leggere la pubblicità</i>

Per quanto concerne invece la formazione grupale nel suo complesso, occorre quanto meno affermare che siamo dinanzi ad una diffrazione della prospettiva di semantizzazione rispetto alla pratica in corso. Proponiamo pertanto di aggiungere un ultimo elemento al nostro equipaggiamento per lo studio semiotico del focus group:

24) analisi della relazione di compatibilità / incompatibilità fra le strutture attanziali vigenti all'interno di una scena pratica.

Avremo modo nel corso del nostro lavoro, di interrogarci su quali siano le forme di efficienza e di inefficienza pratica all'interno del focus group, e per domandarci fino a che punto (e come) la diffrazione degli schemi attanziali possa essere integrata con le altre forme di trasformazione narrativa della pratica. Vi sarà la possibilità, pertanto, di riconsiderare il focus group analizzato per giungere a determinare questi ed altri aspetti definitivi del focus group. Termina invece, in relazione a questo caso di analisi, il nostro percorso di individuazione degli elementi di pertinenza dell'analisi⁵²; il lettore potrà giustamente domandarsi che cosa accade nella restante parte della discussione, e come finisce il focus group: tali domande non troveranno risposta in particolar modo nel corso del capitolo quinto, dedicato allo studio dello sviluppo sintagmatico di questo tipo di pratica.

2.14. Sistematizzazione dei risultati. La griglia di analisi

Questa prima sessione di analisi si è sviluppata sulla scorta delle sollecitazioni di volta in volta proposte dalla pratica, e l'obiettivo era in effetti proprio quello di misurarsi direttamente con le principali variazioni fenomeniche progressivamente incontrate per costruire un bagaglio metodologico sufficientemente attrezzato. Per tale ragione l'individuazione dei vettori di ricerca nel corso dell'analisi non ha seguito un ordine espositivo efficace da un punto di vista di un'ergonomia della lettura; l'ordine espositivo è coinciso, per così dire, con quello di rinvenimento.

⁵² Il proseguimento del pedinamento analitico della pratica produrrebbe, infatti, effetti di ridondanza per quanto riguarda l'individuazione dei criteri di pertinenza per lo studio del focus group. Cionondimeno, si ritornerà ancora, nel corso del terzo capitolo, sul problema della formalizzazione metodologica, con il tentativo di ottimizzare le soluzioni analitiche individuate.

Giunti al termine della prima sezione di analisi, tuttavia, è possibile sistematizzare le indicazioni metodologiche sin qui ottenute collegando i diversi assi di ricerca con i livelli di pertinenza proposti all'inizio dell'analisi; figurativo, tematico, interattanziale, argomentativo (tab. 2).

Livelli di pertinenza dell'analisi	Tipologia di fenomeni	Vettori di analisi
Livello figurativo	Manifestazione e trasformazione fenomenica degli attori;	<ul style="list-style-type: none"> • analisi delle variazioni delle marche aspettuali dell'interazione; • analisi delle condizioni di gestione temporale delle singole enunciazioni; • analisi delle variazioni di rappresentazione figurativa degli attori lungo l'interazione verbale e non verbale; • descrizione dei processi di realizzazione del ruolo tematico di partenza; • analisi del gradiente di porosità figurativa del gruppo;
Livello tematico	Proposta, realizzazione e trasformazione di forme di interazione culturalmente riconosciute	<ul style="list-style-type: none"> • analisi delle trasformazioni dei processi di tematizzazione della pratica; • analisi delle variazioni delle forme di efficienza messe in gioco dai singoli attori (condotta, procedura, etc.); • individuazione ed analisi dei casi di aggiustamento creativo dell'interazione (riprogrammazione attoriale);
Livello argomentativo	Consolidamento / variazione dei posizionamenti argomentativi.	<ul style="list-style-type: none"> • Individuazione dei tratti distintivi dei diversi processi di costruzione dell'enunciazione grupale; • analisi della complessificazione / semplificazione dei posizionamenti argomentativi; • descrizione della tenuta delle strutture argomentative (studio della forza attrattiva dei valori espressi in discorso); • analisi delle modalità di risoluzione/non risoluzione delle tensioni argomentative;

		<ul style="list-style-type: none"> • analisi del grado di interscambiabilità delle posizioni argomentative messo in gioco da dagli attori; • monitoraggio delle variazioni della presa di iniziativa da parte dei partecipanti ; • analisi dei processi di emergenza di diverse posizioni argomentative interne alla medesima posizione attanziale; • tipologizzazione degli interventi del moderatore;
Livello inter-attanziale	Stabilizzazione / trasformazione della strutture attanziali	<ul style="list-style-type: none"> • analisi delle trasformazioni delle relazioni fra gli attanti nel corso dell'interazione; • analisi delle strutture modali dominanti; studio della loro stabilizzazione e/o variazione; • analisi dei processi di alterazione dell'isotopia modale di partenza, e definizione del suo gradiente di flessibilità. • analisi della relazione tra la struttura modale di base del focus group e quelle che prendono corpo nel corso dell'interazione • analisi delle variazioni dei ruoli attanziali assunti dai partecipanti; • analisi della relazione di compatibilità / incompatibilità fra strutture attanziali diverse vigenti all'interno della stessa scena pratica. • analisi delle forme di competenza comuni emerse lungo l'interazione • analisi dei processi di strutturazione e variazione modale interna dell'attante informatore;

Tab. 3 Griglia di analisi del focus group

Una prima osservazione che si può facilmente effettuare, a partire dalla tabella, è relativa alla prospettiva eminentemente processuale della ricerca. Se i quattro livelli di pertinenza sono stati inizialmente presentati come prefigurabili, a partire dalla collocazione “in situazione” della prospettiva di ricerca, l'effettivo pedinamento del focus group ha permesso di testare come essi

vengano stati concretamente convocati lungo l'analisi. Tutti i criteri specifici individuati, come si può notare, riguardano l'analisi o il monitoraggio di aspetti processuali della pratica.

Alcune collocazioni dei criteri trovati potranno apparire discutibili, ma è in effetti lo stesso studio della processualità che spesso ha fatto emergere vettori di analisi a volte non facilmente classificabili. Infatti, essendoci prefissi di indagare le modalità di costruzione condivisa di valori pratici a partire dall'esperienza in atto, non possiamo non considerare il fatto che ogni mossa discorsiva è al contempo segno di una certa interpretazione della scena e tentativo di riconfigurazione della scena stessa. L'enfasi di una dichiarazione può modificare il tipo di tematizzazione in atto (istaurando per esempio una discussione), può modificare i processi argomentativi vigenti (costruendo una forte contrapposizione), rinsaldando così, pur nello scontro dialettico, la collaborazione fra informatori e osservatore (a livello interattanziale). Collocandosi l'indagine nel farsi della significazione, e tentando costantemente di seguirla dappresso, è evidente che occorre domandarsi, in occasione di un gesto, o di un'enunciazione verbale, o di una risata: cosa comporta questo atto? Cosa cambia? Riconfigura le relazioni? Muta il modo di pensare l'interazione? Ecco allora che ogni livello, lungo l'analisi, richiama immediatamente gli altri.

Per quando riguarda l'elenco dei criteri di analisi, all'interno della terza colonna, si è cercato di ordinarli secondo la taglia dei fenomeni presi in considerazione, partendo dal criterio più generale e inserendo gli altri per progressiva specificazione. Alla base della loro individuazione c'è la doppia prospettiva di ricerca che anima il lavoro in corso, la descrizione della pratica del focus group, da una parte, e la definizione semiotica di comunicazione gruppale, dall'altra. Fra gli assi di analisi più strettamente convocabili per lo studio del focus group, alcuni sono stati elaborati ad hoc nel corso dell'esplorazione della pratica, e potranno costituire dei vettori di ricerca fondamentali nel proseguo dello studio. Ci riferiamo in tal senso all'analisi delle modalità di sperimentazione della flessibilità della struttura modale del gruppo; ancora, centrale appare lo studio dei posizionamenti argomentativi interni ad una stessa posizione attanziale e in generale lo studio delle trasformazioni tematiche della pratica.

Solo dei vettori di ricerca individuati è stato rimasti escluso dalla griglia, vale a dire lo studio della trasformazione dei modi di esistenza del gruppo (attualizzato, realizzato, virtualizzato): si tratta in effetti di un macrofenomeno, in quanto non afferisce strettamente ad un singolo livello analitico, ma costituisce più che altro uno degli assi di ricerca principali della tesi. I diversi criteri individuati mirano in un certo senso a individuare quei tratti attraverso cui il gruppo si dà effettivamente nella pratica o rimane viceversa soltanto attualizzato dalla progettazione iniziale degli organizzatori.

La griglia elaborata, infine, pur essendo un puro strumento analitico e non una rappresentazione dei fenomeni osservati, ci spinge a porci delle domande di ordine teorico. Ci si può domandare, ad esempio, che relazione intercorra, nel caso del focus group, fra l'attività di tematizzazione della pratica e la gestione argomentativa dei discorsi; in altre parole, ci si può chiedere se e come la realizzazione di un certo tipo di interazione (dibattito, conversazione, intervista, ecc.) influenzi la gestione retorica e argomentativa della comunicazione. Ancora, si può studiare in che modo le variazioni emergenti sul piano tematico e argomentativo condizionino le trasformazioni attanziali del focus group o, viceversa, ci si può chiedere come le relazioni profonde stabilizzatesi nel corso della pratica influenzino le modalità di comunicazione fra i parlanti. Inoltre, può essere produttivo domandarsi se i piani di pertinenza individuati (o per lo meno alcuni di essi) possano costituire una base teorica produttiva per descrivere i processi distintivi non solo del focus group, ma della gruppaltà, in generale: anche in tal caso, si tratterebbe di considerare le relazioni che le diverse dinamiche gruppali, individuate a vari livelli, intrattengono fra loro. Con questi e altri quesiti avremo modo di confrontarci progressivamente nella seconda parte della ricerca.

Parte seconda.

Analisi e descrizione teorica

Che cosa si fa, che cosa si dice.

Forme di interazione e regolarità argomentative

3.1. Scansione ragionata della pratica

Una volta individuati i livelli di pertinenza per l'analisi del focus group, è possibile seguire le evoluzioni che la pratica esaminata ha messo in gioco. Nel capitolo precedente abbiamo infatti individuato ed esaminato diversi processi di tematizzazione degli scambi dialogici, così come sono emersi lungo l'interazione, ma non abbiamo ancora indagato in maniera estesa in che modo tali configurazioni tematiche si realizzano e si avvicendano nel corso del caso esaminato. Una volta studiata l'anatomia⁵³ del focus group, insomma, occorre guardare al suo funzionamento fisiologico, vale a dire agli aspetti distintivi che lo caratterizzano in quanto processo caratterizzato da un inizio e da una fine. A tal fine è necessario tenere conto dell'intera gamma di trasformazioni che si danno, ai vari livelli di analisi, nei caso di studio prescelti; in questo capitolo, nello specifico, si presterà particolare attenzione allo studio delle variazioni argomentative e tematiche, in vista della descrizione della comunicazione del focus group; al contempo verranno progressivamente evidenziate tutte quelle trasformazioni profonde delle relazioni a partire dalle quali si effettuerà, nel capitolo quinto, lo studio dell'andamento sintagmatico del focus group.

Tuttavia, per pedinare una pratica composta da così tante voci, tanti corpi, da una così fitta interazione, occorre innanzitutto scegliere un punto di vista privilegiato, a partire dal quale individuare i fenomeni salienti e descriverli nelle interrelazioni che essi esemplificano lungo il corso d'azione. Per tale ragione, a partire dall'individuazione dei processi di tematizzazione del focus group, effettueremo innanzitutto una *scansione*⁵⁴ dello svolgimento della pratica.

⁵³ La stessa individuazione dei piani di pertinenza, e dunque della struttura dell'analisi, è stata effettuata in effetti focalizzando i momenti di transizione della pratica analizzata. L'opposizione metaforica fra studio anatomico e studio fisiologico non deve trarre in inganno, a tal proposito: con tali espressioni si intende riferirsi più che altro alla distinzione fra la prima parte della ricerca, orientata all'individuazione di diversi livelli di osservazione, e la seconda parte, orientata alla descrizione dei processi del focus group.

⁵⁴ In metrica, il termine scansione definisce l'analisi e lettura dei versi attraverso la sillabazione delle parole che evidenzia la forma fonica e metrica della composizione (Sabatini – Coletti, 2007); in maniera analoga, nell'ambito dello

Collocandoci idealmente nella prospettiva di significazione degli attori - ma non pretendendo di sostituirla nei fatti - già nel capitolo precedente ci si è mossi a partire dall'individuazione di diverse forme di interazione del focus group: abbiamo osservato che questa pratica, astratta e semiconosciuta per gli attori, si concretizzava progressivamente ora in una forma di intervista, ora in un dibattito, un racconto, una chiacchierata, una conversazione a tema. L'assenza di una conoscenza specifica della forma di interazione tipica del focus group veniva, per così dire, risolta attraverso un percorso che procedeva a tentativi e che consisteva in una realizzazione progressiva di forme di interazione culturalmente definite, che poteva essere o meno avallata dal conduttore (cfr. par. 2.2, 2.3). Essendo tale processo centrale nell'ambito del percorso di significazione di questo tipo pratica, si partirà da esso per inquadrare e descrivere la complessità delle trasformazioni del focus group.

Vista la centralità che progressivamente va assumendo tale livello di analisi, sarà opportuno ricordare, per ogni forma tematica individuata, i tratti definitivi così come sono emersi nel corso delle osservazioni sin qui svolte.

- Intervista: la relazione interattoriale di base fra osservatore e informatori viene messa in scena esplicitamente, attraverso la formulazione di domande e relative risposte.
- Racconto: uno degli attori approfitta della possibilità espressiva per narrare un aneddoto personale; il canale comunicativo è in tal caso occupato dallo stesso attore per un tempo più lungo rispetto a quanto accade normalmente.
- Dibattito: gli scambi dialogici fra gli attori si costruiscono e si stabilizzano attorno a due posizioni argomentative contrarie o contraddittorie.
- Conversazione: i parlanti collaborano discorsivamente per la soluzione di una mancanza di sapere emersa nel corso dell'argomentazione collettiva.
- Chiacchierata: alcuni attori si emancipano dagli obiettivi della ricerca (e dunque dalle relazioni interattoriali vigenti) per dare luogo a scambi comunicativi ulteriori, con specifiche e diverse finalità.

Tali realizzazioni tematiche del focus group ritornano nel corso della pratica, e si avvicinano costantemente. È possibile allora domandarsi in che modo avvenga tale ripetizione, quali siano le forme tematiche più ricorrenti e, soprattutto, in che modo le diverse forme di interazione si concatenano fra loro e quali siano gli effetti che il loro avvicinarsi produce per quanto concerne la strutturazione attoriale, modale e argomentativa dell'interazione.

studio semiotico delle pratiche, con tale nozione ci riferiamo ad un'attività di lettura del corso d'azione che enfatizza specificatamente le variazioni tematiche di volta in volta emerse.

Per rispondere a queste domande occorre innanzitutto riprendere in considerazione il focus group parzialmente analizzato⁵⁵, e segnalare tutte le trasformazioni tematiche emerse. Nella tabella seguente (tab. 3), accanto ad ogni riferimento temporale, viene riportata la forma tematica dominante dell'interazione e l'argomento discusso. Si noter  che l'osservazione minuziosa della pratica, sotto questo rispetto, ha permesso di specificare ulteriormente la forma tematica dell'intervista.; riportiamo, pertanto, di seguito il significato delle diverse espressioni utilizzate:

- *Intervista indirizzata*: il conduttore rivolge una domanda ad un singolo partecipante oppure, rivolgendola a tutti, richiede una risposta singola e indica l'ordine degli interventi;
- *intervista estesa*: il conduttore rivolge una domanda a tutti i partecipanti, senza effettuare specificazioni relative all'ordine delle risposte;
- *Intervista estesa / risposta in coro*: in seguito alla domanda generale, gli interventi dei partecipanti si sovrappongono e le loro risposte sono per la maggior parte concordi. Si tratta di risposte brevi (si / no) o sulle quali vi   una forte propensione all'argomentazione. In tal caso il conduttore interviene per dipanare e ordinare gli scambi dialogici.
- *Intervista estesa / risposta in sovrapposizione*: la domanda del conduttore   seguita da una serie di interventi sovrapposti, disordinati, non necessariamente concordi e spesso difficilmente interpretabili, a causa del mancato rispetto del turno di parola.
- *Intervista estesa / risposte in successione*: alla domanda del conduttore seguono diverse risposte spontanee, sufficientemente ordinate, in cui ognuno degli attori dice la sua.
- *Intervista estesa / risposte in successione con commenti*: in seguito alla domanda generale del conduttore, le risposte date da alcuni partecipanti vengono commentate (confermate o criticate) dagli altri;
- *Intervista estesa / risposte interrelate*: in seguito alla domanda del conduttore, le risposte dei partecipanti, fornite spontaneamente e con sufficiente ordine, appaiono collegate fra loro; il legame semantico non   dato semplicemente dalla comune afferenza ad un argomento comune, posto dalla domanda, ma dal fatto che ogni intervento discorsivo, promosso da un attore, mostra di tener conto di quanto asserito dall'intervento precedente.

Riferimento Temporale (ore e minuti)	Forma tematica della pratica	Argomento dello scambio dialogico
--	-------------------------------------	--

⁵⁵ La strutturazione della tabella   effettuata a partire dall'analisi della videoregistrazione del focus group, pur tenendo sempre in considerazione le note di osservazione diretta.

00.00	Intervista indirizzata	Presentazione dei partecipanti
00.07	Intervista estesa / risposte in successione interrelate	Periodo /cause della costipazione del bambino
00.12	Dibattito	Sicurezza del Gel A
00.14	Intervista estesa / risposte in successione	Età per la prima somministrazione dei prodotti
00.20	Intervista estesa / risposte in successione interrelate e commentate	Modalità di applicazione dei prodotti
00.22	Intervista indirizzata	
00.24	Intervista estesa /risposte in coro → risposte in successione, commentate	Età del bagnetto del bambino
00.26	Intervista indirizzata	Uso dei prodotti nel bagnetto
00.28	Dibattito	Sicurezza offerta dai prodotti
00.29	Intervista estesa / risposte in successione	Uso dei prodotti nel bagnetto
00.31	Intervista estesa / risposta commentata	Uso dei prodotti nel deumidificatore
00.32	Intervista estesa / risposte in successione commentate	Elenco dei prodotti utilizzati
00.34	Intervista indirizzata	Descrizione dell'Olio B
00.34	Conversazione	Definizione di prodotto naturale
00.35	Intervista indirizzata con commenti	Descrizione dell'Olio B
00.37	Intervista estesa / risposte in successione interrelate	Caratteristiche del “buon prodotto”
00.38	Intervista estesa / risposte in successione interrelate	Caratteristiche del Gel A
00.39	Intervista indirizzata	
00.40	Intervista estesa / risposte in successione interrelate	Sollievo dato dal Gel A
00.41	Intervista indirizzata	Descrizione del pumilene
00.42	Intervista indirizzata	Descrizione di Atinal
00.43	Intervista estesa /risposte in sovrapposizione	Aspetti fondamentali in un prodotto per il raffreddore
00.44	Intervista estesa / risposte in successione interrelate	Elementi che non devono essere presenti nel prodotto
00.45	Intervista estesa / risposte in successione interrelate con commenti	Caratteristiche che si ricercano nel prodotto
00.47	Intervista indirizzata	
00.47	Intervista estesa / risposta in coro → in successione interrelate	Importanza della marca
00.48	Intervista estesa / risposte in sovrapposizione	Importanza e caratteristiche dell'odore
00.50	Intervista estesa - Conversazione	Modalità di impiego del prodotto
00.52	Intervista estesa / risposte in successione interrelate	Descrizione degli oli e possibili miglioramenti
00.54	Intervista estesa / risposte in successione interrelate con commenti	Importanza del costo
00.56	Intervista estesa / risposte in	Possibili miglioramenti dei prodotti

	successione interrelate	
00.57	<i>Lettura personale della descrizione del nuovo prodotto</i>	
01.02	Intervista estesa	Aspetti positivi o negativi del prodotto: innovazione
01.03	Intervista indirizzata	Diverse possibilità di applicazione
01.04	Dibattito	Problema della sicurezza del prodotto
01.07	Conversazione	Composizione del mix di ingredienti
01.10	Intervista indirizzata	Ricapitolazione e aggiunta di aspetti positivi /negativi
01.12	Intervista estesa / risposte in successione interrelate con commenti	Modalità di utilizzo del prodotto: aspetti positivi
01.15	Intervista estesa / risposte in successione interrelate	Possibili usi del prodotto nel bagnetto
01.16	Conversazione	Possibile incompatibilità fra prodotto e bagnoschiuma
01.19	Dibattito	Efficacia / inefficacia del bagnetto per il bambino con la febbre
01.20	Intervista estesa / risposta in successione interrelate	Impressioni sul nome del prodotto
01.21	Intervista ridotta - chiacchierata	Impressioni sugli ingredienti
01.22	Dibattito	Positività /negatività dell'anice
01.23	Intervista estesa / risposta in coro	Positività del mix di ingredienti
01.24	Intervista ridotta - chiacchierata	Impressioni sui singoli ingredienti
01.28	Intervista estesa → dibattito	Compatibilità del prodotto con la pratica del lavaggio
01.30	Intervista estesa, risposte in successione interrelate	Impressioni sull'aroma di pino
01.31	Intervista estesa, risposte in successione con commenti	Possibili miglioramenti della descrizione
01.32	<i>Osservazione personale del prodotto</i>	
01.34	Intervista estesa, risposte in successione interrelate	Prime impressioni sul prodotto: dubbi sulla plastica del packaging
01.35	Breve dibattito	
01.36	Intervista estesa / risposte in successione	Altre impressioni: aspetto ludico
01.37	<i>Prova personale del prodotto applicato sulle mani</i>	
01.38	Intervista indirizzata / risposte in successione interrelate	Impressioni negative sull'odore
01.39	Intervista ridotta - chiacchierata	Odore non piacevole
01.41	Dibattito - chiacchierata	
01.42	Intervista ridotta - chiacchierata	
01.42.30	Intervista estesa - chiacchierata	Scarso effetto balsamico
01.43	Dibattito	Colore piacevole / non piacevole
01.44	Intervista estesa / risposte in successione interrelate	Altre impressioni
01.45	<i>Prova personale del prodotto (in un'altra profumazione) applicato sulle mani</i>	
01.46	Intervista estesa / risposta in coro	Odore di mirto, più piacevole
01.47	Intervista estesa / risposte in	Odore più intenso, maggiore effetto

	successione, interrelate, con commenti	balsamico, maggiore consistenza
01.48	<i>Prova personale del prodotto (in un'altra profumazione immerso nella bacinella)</i>	
01.51	Intervista indirizzata / risposte in sovrapposizione	Scarsa solubilità del prodotto
01.52	Intervista ristretta - chiacchierata	
01.53	Conversazione	Scarso effetto balsamico; effetto unto
01.56	Intervista estesa / risposte in coro	Impressione negativa sul prodotto
01.57	Dibattito	Confronto con altri prodotti
01.58	Intervista estesa / risposte in successione, interrelate	Opinione conclusiva sul prodotto; aspetti positivi
02.00	<i>Ascolto della lettura di bozze della descrizione del prodotto</i>	
02.01	Intervista estesa / risposte in successione interrelate	Opinione (positiva) sull'idea di "perle balsamiche" nella prima frase
02.01	Intervista estesa / risposte in successione interrelate	Opinione positiva sull'esplicitazione del doppio uso del prodotto nella seconda frase
02.02	Intervista estesa / risposte in successione interrelate	Opinione negativa: terza e quarta frase incomplete
02.03	Dibattito	Corrispondenza fra idea e realizzazione
02.05	Dibattito	Prezzo del prodotto
02.07	Intervista estesa / risposta in coro → risposte in successione interrelate	Possibili usi del prodotto
02.08	Conversazione	effetto negativo del prodotto e possibili cause
02.10	Conversazione	Possibili usi del prodotto
02.11	Intervista indirizzata	Possibili reazioni sul prodotto appena comprato
02.12	Conversazione	Possibili soluzioni per migliorare il prodotto
02.13	Intervista indirizzata	Opinione negativa sul prodotto
02.14	Intervista indirizzata	Voto complessivo sul prodotto (idea e realizzazione)
02.15	Intervista estesa / risposte in coro → conversazione	Suggerimenti per migliorare il prodotto

Tab. 4 Scansione del focus group n. 1, effettuata sulla base delle variazioni tematiche della pratica

3.2. Dinamizzazione vs determinazione delle relazioni

A partire dalla scannerizzazione effettuata, si possono muovere alcune osservazioni di ordine generale relative innanzitutto alla frequenza delle ricorrenze. Fra le varie forme tematiche del focus group, quella dell'intervista è senza dubbio quella maggiormente ricorrente: essa compare nelle fasi iniziali così come nel corpo centrale e nella fase di chiusura della pratica. Nel corso dell'interazione, tuttavia, si ha modo di assistere ad una sua progressiva differenziazione, che non è dovuta in maniera univoca alla trasformazione delle strategie di ricerca del conduttore, ma è dovuta

anche alla costante variazione delle modalità di risposta messe in gioco dalle mamme. Senza indicare rigide traiettorie di trasformazione, è possibile individuare, a parte dalla lettura della tabella, una *tendenza trasformativa* della quale è possibile predicare alcune caratteristiche distintive.

Se nei primi dieci minuti il conduttore interpella direttamente, una alla volta, la varie partecipanti (intervista indirizzata), per permettere loro di presentarsi e dire qualcosa che le descriva, nel tempo immediatamente successivo le domande sono rivolte in generale a tutte le mamme (intervista estesa), lasciando ad ognuna di esse la scelta di prendere la parola⁵⁶:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore:	volevo chiedervi ... vediamo un po' ... andiamo nel concreto: l'ultima volta che li avete usati, quando, come, perché?	<i>Partecipanti rivolte con lo sguardo verso il conduttore, o verso il centro del tavolo. Ascoltano in silenzio.</i>

Una forma tematica, tuttavia, non soppianta del tutto l'altra, ma semplicemente vi si aggiunge. Per tutti i primi quaranta minuti, in effetti, intervista indirizzata ed estesa si alternano, assieme ad un'altra forma interattiva (intervista focalizzata) che vede il conduttore approfittare di qualche osservazione compiuta da una partecipante per approfondire con lei un determinato aspetto. Nel secondo capitolo abbiamo già avuto modo di osservare il conduttore che, indagando sulle modalità di applicazione del prodotto, approfondiva con Stefania l'argomento dello *stick*. Qualcosa di simile accade intorno al minuto trentaquattro, allorquando il conduttore, dopo aver scritto su una lavagna i nomi dei principali prodotti usati dalla mamme, inizia a indagare su ognuno di essi, rivolgendosi innanzitutto a colei che aveva suggerito il prodotto stesso:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore:	sentite ... facciamo una carrellata un po' sui prodotti che mi avete detto. Per esempio volevo partire dall'olio B: Giovanna, come sei arrivata a conoscerlo?	
<i>N.O.A.: Alcune partecipanti si girano verso il conduttore, che è in piedi alle loro spalle, a scrivere alla lavagna. Altre rimangono rivolte verso il centro del tavolo.</i>		
Giovanna	... ho un'amica che fa la rappresentante, quindi mi ha dato il catalogo e ho iniziato ad usarlo per me ... massaggi, dolori ... io avendo i bambini molto piccoli ho sempre la schiena spezzata ... ho una deviazione del setto nasale, quindi ... prima di provare su di lei provo su di me, però io uso tantissimi prodotti della Suf, l'olio B poi è forse quello più	<i>Giovanna è seduta vicino alla lavagna, parla al conduttore, in piedi vicino a lei, dando parzialmente le spalle alle altre donne</i>
Conduttore	Cosa ti dà in più questa marca?	
Giovanna:	Eeeh, garanzia, non è un medicinale, e	

⁵⁶ Riferimento cronologico: 00.08.

	questo per me è importante	
conduttore	Non è un medicinale quindi è ...?	<i>Intervento in accavallamento</i>
Michela e Giovanna	È un prodotto naturale!	<i>Risposta in coro</i>
Giovanna	È un prodotto dell'erboristeria	<i>Risposte ravvicinate, con leggere sovrapposizioni</i>
Anna	Sì, tra virgolette	
Maria	È un prodotto più che altro omeopatico	
Anna, Giovanna	No , no	<i>Risposta in coro</i>
Giovanna	È una categoria a sé	

Se l'intervista indirizzata, nelle primissime battute, aveva come principale effetto quello di dare il via all'interazione fra attori che avevano scarsi riferimenti modali su cui ancorare le loro mosse discorsive, essa consente anche, nella prima fase della pratica, di *praticare* il canale comunicativo. A partire dalle sollecitazioni ricevute, il conduttore invita ora l'una ora l'altra partecipante a dire qualcosa in più, a riprendere la parola. Nel caso considerato il conduttore si rivolge a Giovanna in quanto esperta del prodotto, e le chiede di raccontare il modo in cui è arrivata a conoscerlo. In seguito alle domande di approfondimento, sono le altre donne, spontaneamente, a rispondere alla nuova domanda e ad inserirsi così nel dialogo. L'indirizzamento delle domande viene adoperato, insomma, con la funzione predominante di attivazione dell'interazione.

Nel corso dell'interazione, tuttavia, questa stessa forma discorsiva viene utilizzata con l'effetto contrario, per gestire il montare disordinato degli interventi. È quanto accade, in maniera esemplare, quando le mamme testano il prodotto balsamico nella bacinella⁵⁷.

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Michela:	è bollente quest'acqua?	<i>Alcune partecipanti, in piedi immergono le capsule nelle bacinelle d'acqua. Le altre osservano sedute. Il conduttore osserva in silenzio alle loro spalle, le mamme parlottano e commentano fra loro.</i>
Conduttore:	putroppo non è bollente ...	<i>Interventi che si accavallano. Brusio di fondo.</i>
Maria:	è tiepida	
Paola:	Vabbè, il bambino mica lo metti nell'acqua bollente!	
Varie:	non si scioglie!	<i>In sovrapposizione</i>
Conduttore:	Allora, ancora una volta vi prego di parlare una alla volta, con calma. Che impressioni avete?	<i>Con tono di voce più alto</i>
Elena:	l'acqua non è caldissima, vedo che rimane un po' attaccato alla bacinella	<i>Brusio di fondo. Continuano i commenti in sovrapposizione.</i>
Stefania:	Sembrava lo skifitors ⁵⁸ , ma ...	<i>Con voce più bassa, il capo chino sul prodotto.</i>
<i>N.O.A. : risatine di diverse mamme</i>		<i>Continua il brusio di fondo.</i>
Elena:	... skifitors! (ridendo)	

⁵⁷ Riferimento cronologico della sequenza: 01.51

⁵⁸ Nome di un gioco per bambini composto da una gelatina verdastra.

Cristina:	Qui ne abbiám messa una ...	<i>Interventi sovrapposti. Non si riesce ad ascoltare bene.</i>
Stefania:	No, è che domenica mia figlia ...	
Conduttore:	Allora, impressioni! Facciamo un giro!	
stefania	No, allora, sembra tanto l'olio da cucina ...	<i>Interventi in rapida successione, con qualche accavallamento.</i>
maria	Brava!	
michela	Solo che l'olio da cucina non ti rimane attaccato alle pareti della vasca	
anna	Brava!	
Maria	Non si scioglie	
Michela	Dovrebbe sciogliersi	
Giovanna:	Io non dico del tutto perché è oleoso, e per principio della chimica ... però dovrebbe sciogliersi un po' di più	
Michela:	Sì	

Il conduttore chiede da subito alle mamme di parlare una alla volta, ma ottiene invece una serie di sovrapposizioni, risate, interventi incompleti e non chiaramente ascoltabili. Egli non è più al centro dell'attenzione delle mamme, che osservano e descrivono in diretta, tra loro, le reazioni del prodotto nell'acqua. La richiesta di effettuare un giro di risposte ha dunque un effetto del tutto diverso rispetto a quanto accadeva nella primissima fase del focus group. In quel caso si trattava di dare la possibilità ad ognuno di prendere confidenza con l'atto enunciativo, attraverso l'autopresentazione, mentre in questa situazione il conduttore cerca di limitare, in qualche modo, la dimestichezza ormai assunta dalle partecipanti. Esse destinano in primo luogo a loro stesse le proprie osservazioni, l'enunciatario dei loro interventi non è più figurativizzato dal conduttore ma dalle compagne di esperienza. È vero che nel caso esaminato il fenomeno scaturisce dalla sperimentazione in atto del prodotto, dall'instaurazione del referente del discorso all'interno del focus group; va detto tuttavia che moltissimi focus group prevedono al loro interno la sperimentazione di oggetti, testi di varia natura, o pratiche specifiche, essendo spesso all'origine della ricerca il collaudo di prodotti, comunicazioni, forme di interazione che dovranno essere in un secondo momento implementate nel sociale. Il commento di un oggetto presente in situazione non è pertanto un evento nella pratica del focus group.

Ciò che caratterizza il processo in esame - e che lo differenzia da un altro tipo di "deviazione pratica" dalle prescrizioni, la chiacchierata - è il fatto che il programma di informazione viene mantenuto (le donne continuano a descrivere le caratteristiche del prodotto), ma varia il suo destinatario. Ciò appare interessante se si pensa agli sforzi iniziali compiuti dal conduttore per mettere in moto le diverse istanze enuncianti, per coinvolgere e interessare le partecipanti. Nella parte finale del focus group, l'esperienza interattiva non solo incuriosisce le mamme, ma le appassiona al punto che esse agiscono oltre i confini segnati dal mandato originario. Non c'è dubbio infatti che le partecipanti sono effettivamente incuriosite dalla novità commerciale, e

provano evidentemente un certo diletto nel mettere in gioco la loro esperienza e commensurare le impressioni del momento. Se pur implicitamente connesso alle trasformazioni dei regimi modali degli attanti, l'aspetto passionale non era stato preso in considerazione nel primo capitolo, ma costituisce senz'altro un importante vettore di analisi⁵⁹, soprattutto nella misura in cui testimonia delle variazioni del grado di implicazione degli attori all'interno della scena pratica.

Le partecipanti dunque fanno propria la programmazione esogena che ha assegnato loro una posizione attanziale e dimenticano, per così dire, l'attore che le ha introdotte all'interno della pratica; è nella condivisione fra pari delle osservazioni che le partecipanti trovano una coerenza semantica delle azioni in corso.

Non si può dire che si assista ad una variazione della struttura attanziale, ma a una variazione locale degli assegnamenti attanziali: le partecipanti spogliano, momentaneamente, il conduttore del ruolo di attante osservatore, e rivestono a turno, nella stessa sequenza, ora la posizione di informatore, ora quella di osservatore, dal momento che si continua comunque l'azione informativa. Per alcuni secondi, il flusso comunicativo non è ordinato e non si sviluppa secondo l'asse conduttore – partecipanti. Il pallino del dialogo, passato alle mamme, rischia di rimanervi: se Elena risponde con chiarezza alla domanda del conduttore, Stefania, con un tono di voce più basso, paragona il prodotto a un gioco per bambini molto viscido, altre mamme vi aggiungono dei commenti, ridendo, e l'interazione inizia a *privatizzarsi*, a farsi poco comprensibile, per chi, come il conduttore, non vi prende parte. Curiosamente, proprio colui che inizialmente distribuiva i ruoli pratici, rischia di ritrovarsi senza assegnamento attanziale, nel corso dell'interazione. Cosa fare infatti mentre le mamme parlano del prodotto fra di loro?

In tale quadro, il conduttore che si muove alle spalle delle mamme, affacciandosi ogni tanto fra di loro, mette in scena un tentativo di recuperare una posizione attanziale. Egli si trova così in una situazione paradossale di *provocata estromissione*, nel senso che è tenuto fuori da una rete di relazioni che lui stesso ha provato a costruire e deve porre rimedio a questa situazione, un po' come chi debba mitigare la fiamma di un fuoco che ha appiccato; le partecipanti hanno guadagnato infatti un'autonomia d'azione, ed egli non è più il distributore unico di assegnamenti attanziali. È significativo in tal senso il fatto che il conduttore chieda, nella parte finale dello scambio dialogico, di fare un giro ordinato di interventi.

È possibile a questo punto guadagnare uno sguardo più ampio sul focus group, per effettuare, a partire dal caso analizzato, una riflessione di ordine generale. La tabella delle forme tematiche ci

⁵⁹ Questo ulteriore vettore di analisi sarà preso in considerazione in fase di ottimizzazione della griglia analitica, al termine del capitolo.

permette innanzitutto di asserire che le due tipologie di intervista individuate (quella indirizzata e quella estesa) sono presenti, se pur in maniera diversa, lungo tutta la pratica; l'intervista indirizzata, in particolare, è maggiormente presente nella parte iniziale del focus group (primi cinquanta minuti) e nella sezione finale. Si tratta ad ogni modo di osservazioni che possono raccontarci la storia del caso analizzato, ma poco ci dicono sulle caratteristiche strutturali e processuali del focus group in generale. Più interessante, a tal proposito, è ragionare sulla tensione che caratterizza i tipi di domande messe in atto dal conduttore, concentrandoci sugli effetti di senso⁶⁰ prodotti dai quesiti stessi. Distingueremo a tal proposito:

- *Domande di avviamento dell'interazione*: presenti, nel caso esaminato, nei primi cinquanta minuti del focus group, sono propedeutiche all'esercizio della presa di parola, alla pratica dell'enunciazione. Invitando uno ad uno i partecipanti, o interpellandoli direttamente, approfondendo con uno di loro delle tematiche, il conduttore fa in modo che i vari attori prendano confidenza con l'occupazione del canale comunicativo. Gli attori possono così progressivamente raccontarsi (realizzazione figurativa) e conoscersi minimamente fra loro (modalizzazione minima delle relazioni).
- *Domande di riduzione dell'interazione*: presenti nel caso esaminato soprattutto nella fase conclusiva, esse sono funzionali alla amministrazione dei processi di autonomizzazione delle relazioni. Invitando ad una esposizione ordinata degli interventi, interpellando direttamente qualche partecipante, il conduttore cerca di ripristinare la distribuzione dei ruoli attanziali, l'isotopia modale di base, la struttura attanziale, etc.

Il doppio e contrario effetto di senso realizzato dalle mosse discorsive del conduttore rappresenta un aspetto processuale costitutivo del focus group, perché strettamente legato alle condizioni di partenza e gli obiettivi generali che questa pratica si pone. Accanto al favoreggiamento dell'autonomizzazione dei partecipanti, il conduttore deve costantemente lavorare per il mantenimento della sua caratterizzazione attanziale e modale ideale. Non è sufficiente l'attribuzione performativa di un *poter-fare* per garantirgli la tenuta di un ruolo per tutto il corso dell'interazione: egli è soggetto, come tutti i partecipanti, a una trasformazione identitaria che può significare anche un locale logoramento del suo bagaglio modale di partenza. Il conduttore si trova dunque nella difficile posizione di dovere, al contempo, avviare e impedire trasformazioni, concedere permessi e ostacolare comportamenti innovativi.

⁶⁰ Con l'espressione "effetto di senso" ci si riferisce ai valori pratici che vengono realizzati nella scena a partire dalla mossa operativa compiuta in questo caso dal conduttore.

In altre parole, date le condizioni di partenza di un focus group, vi è un'esigenza di mettere in vivo le identità, attivare le relazioni, ma al tempo stesso occorre costruire in breve delle delimitazioni, perché si possa distinguere ciò che è possibile fare da ciò che non lo è, cosa è necessario, cosa è auspicabile, etc. Dietro i diversi tipi di domande del conduttore è possibile individuare pertanto una tensione semantica costitutiva del focus group. Da una parte vi è l'esigenza della *dinamizzazione delle relazioni*: il gruppo ha bisogno di essere vivo, gli attori hanno bisogno di assumere personalmente gli assegnamenti attanziali, modali, etc.: si tratta di un bisogno di tutti, dei partecipanti quanto del conduttore, giacché lo scopo dei ricercatori è quello di avere risposte a partire dall'*interazione* fra i soggetti. Dall'altra parte vi è l'esigenza di una *strutturazione ottimale delle relazioni*: occorre perseguire una forma specifica di interrelazione, che permetta di svolgere integralmente, in due ore, un percorso di ricerca prefissato; non ci si può concedere pertanto molte divagazioni, non ci si può allontanare troppo dalla programmazione effettuata, anche se la pratica, per definizione, non è mera esecuzione di un programma, e lo è ancor meno la realizzazione di una comunicazione fra sconosciuti. La tensione insita negli obiettivi stessi del focus group (realizzare ciò che non è eseguibile, e farlo in forma ottimale) si ripercuote dunque nei suoi processi interattivi, che hanno come asse fondamentale di analisi la tensione fra la *dinamizzazione* e la *determinazione* costante delle relazioni.

3.3. Differenziarsi, accomunarsi: effetti di vibrazione argomentativa

La forma tematica classificata come "intervista estesa" è largamente presente lungo tutto il focus group analizzato. Uno sguardo alla tabella delle tematizzazioni è sufficiente per rendersi conto di come la domanda rivolta alla totalità dei partecipanti costituisca per il conduttore lo strumento principale non solo per ottenere le informazioni desiderate, ma anche per relazionarsi con i suoi interlocutori, e per far sì che essi interagiscano fra di loro.

Nella nostra distinzione delle forme tematiche ricorrenti, tuttavia, l'intervista estesa (che comprende una domanda rivolta a tutti ed una serie di interventi di risposta) è stata a sua volta tipologizzata, sulla scorta delle sollecitazioni prodotte dalla pratica stessa in sede d'analisi. Anche in questo caso ci esimeremo dal valorizzare eccessivamente le specifica sequenza di manifestazione delle diverse forme d'intervista (propria del caso analizzato), mentre cercheremo di esplicitare, a partire dallo studio dei fenomeni ricorrenti, quali sono i tratti definitivi dei processi trasformativi all'interno del focus group.

A proposito di fenomeni ricorrenti, se si osserva la tabella delle tematizzazioni desta un certo stupore la scarsa presenza di interviste estese con risposte in successione non interrelate o prive di

commenti. È difficile rinvenire, in effetti, degli interventi conseguenti che non mostrino qualche richiamo verbale a ciò che è stato precedentemente detto; se si esclude il giro iniziale di presentazione, in cui ogni mamma risponde in maniera ligia alle specifiche richieste del conduttore, le prime risposte delle partecipanti si caratterizzano per una forte *tendenza all'inter-discorsività*. Una sequenza esemplare, a tal proposito è quella, già esaminata, in cui si discorre sul periodo di costipazione dei bambini, ad inizio focus group: diverse mamme intervengono ad arricchire la tesi sostenuta da Maria (i bambini si ammalano spesso di raffreddore) aggiungendo possibili motivazioni a quelle già espresse.

Un caso di risposte in successione scarsamente interrelate è invece quello – già esaminato anch'esso – relativo all'età di inizio-somministrazione del *Gel A*. Dopo il primo, brevissimo dibattito le mamme tornano a raccontare ognuna la propria esperienza di consumatrice: in sala vige il silenzio, gli interventi si fanno più lunghi e ordinati, non si registrano accavallamenti o sovrapposizioni di discorsi, i riferimenti discorsivi inter-enunciazionali sono pressoché assenti. Questa “latitanza” di commenti verbali, comunque abbastanza rara nel focus group analizzato, non passa inosservata al moderatore, che cerca di re-implicare le donne nel discorso. Ogni azione realizzata all'interno del focus group pare essere destinata insomma a produrre un *effetto riverbero*, difficilmente può sfuggire a una conseguente, se pur minima, produzione di reazioni enunciazionali, che possono andare dai semplici commenti (verbali e non) fino alle comparazioni degli interventi e alle ulteriori prese di posizione. La compresenza forza insomma ogni partecipante a tenere sempre uno *sguardo strabico*, a prendere in considerazione ciò che dicono o hanno detto i compagni mentre si rivolge principalmente al conduttore. La forma tematica dell'intervista insomma, pur essendo costruita essenzialmente sul binario relazionale conduttore-partecipanti, è già foriera di un'interazione fra tutti gli attori.

Se aumentiamo lo zoom della nostra analisi, in effetti, anche nell'ultimo caso citato è possibile ritrovare dei collegamenti discorsivi fra un intervento e l'altro⁶¹:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore:	quando lo avete iniziato a usare?	<i>Le partecipanti ascoltano in silenzio, rivolgendosi di volta in volta verso il parlante.</i> <i>Gli interventi si susseguono ordinati. Non si registrano sovrapposizioni né</i>
Elena:	intorno ai 3 mesi, dal momento che nelle scatole che ti danno in ospedale già lo inseriscono. Oltre alle goccine d'argento, anche queste date dal pediatra per la pulizia del nasino utilizzava questo	
Michela:	dopo i 2 anni	
Cristina:	anch'io	
conduttore	Perché?	
Michela:	Perché il pediatra mi aveva detto di non metterglielo	

⁶¹ Riferimento cronologico: 00.14.

	subito. Mi ha fatto un ragionamento strano, mi ha detto che sia io che il mio bambino siamo soggetti allergici, e quindi con il bambino piccolo era meglio non usare il Gel A perché poteva dare problemi di asma ... così, perché è talmente forte l'odore, e allora mi ha detto "signora, per sicurezza, così come abbiamo fatto per l'alimentazione, dopo un anno ... allora dopo i due anni è meglio"	<i>accavallamenti delle enunciazioni</i>
Serena:	Io ho iniziato come Elena, da pochi mesi, perché da noi è una tradizione ... cioè da noi è molto utilizzato, io non ho avuto nessun problema, anche parlando col pediatra, mi ha detto: "lo usi senza nessun problema"	<i>Interventi ravvicinati.</i>
Giovanna:	io ho iniziato da subito con l'olio B nel deumidificatore, visto che è naturale ...	
<i>N.O.D.: interazione molto ordinata, si parla una per volta,</i>		

Innanzitutto, Elena richiama in causa la figura del pediatra, così come avevano fatto alcune sue compagne precedentemente, per validare l'uso o in non uso del prodotto. La stessa cosa fanno Michela e Serena, se pur con finalità retoriche diverse: a Michela il pediatra aveva sconsigliato l'uso del prodotto, mentre a Serena il medico non aveva posto nessun problema a riguardo. Serena, inoltre, marca l'affinità della sua esperienza con quella di Elena, all'inizio dell'intervento. Anche se ogni intervento è un resoconto personale delle proprie esperienze d'uso, dunque - e in effetti non vi è una'esplicita messa in prospettiva le valorizzazioni altrui - sono comunque presenti alcuni elementi discorsivi (citazioni, figure comuni convocate) che testimoniano come ogni istanza di enunciazione non sia mai assorbita totalmente da un'unica relazione comunicativa (con il conduttore). La assoluta non-interrelazione discorsiva costituisce davvero un caso limite, nel focus group, cui ci può avvicinare (nelle primissime battute, o in casi di focus group non riusciti) ma che difficilmente può ricevere una piena realizzazione.

La sequenza considerata, allora, mostra dei resoconti personali che nascono tuttavia *all'interno di una rete di micro narrazioni*, e pertanto possono essere letti certamente come delle mosse discorsive che rispondono a un'esigenza di segnalare la singolarità della propria esperienza, ma ciò non avviene se *non in relazione alle narrazioni delle altre mamme*. Occorre considerare a questo proposito il carattere spontaneo degli interventi: in seguito alla domanda del conduttore, le mamme prendono la parola in un ordine dettato esclusivamente dal loro voler-fare, non eseguono una serie di risposte secondo un ordine prestabilito. I resoconti, però, emergono e si sviluppano anche in base agli interventi che progressivamente si ascoltano. Se Serena racconta di un prodotto che ha conosciuto sin dall'infanzia, senza che nessun medico la mettesse in guardia sull'uso, è perché vuole segnalare la differenza della sua esperienza rispetto a quella raccontata da Michela: ella prende subito la parola dopo che parla Michela, come se non vedesse l'ora di dire la sua, rispetto a quanto ascoltato.

L'esigenza di *dar voce, per reazione, alla differenza* appare un aspetto centrale dell'enunciazione all'interno del focus group: talvolta i partecipanti appaiono mossi da un *non-poter-non-fare*, frutto però di un processo di modalizzazione endogena, per cui, dinanzi ad una valorizzazione altrà, non possono non mettere in scena la propria.

Fra le semplici "risposte in successione" e le "risposte in successione interrelate", abbiamo segnalato, lungo la scannerizzazione del focus group, le "risposte con commento". Si tratta di una sottocategoria tematica presente in maniera molto diffusa nel caso analizzato, accompagnata molto spesso dal tratto dell'interrelazione fra gli interventi. Sono presenti tuttavia anche dei casi in cui le risposte delle partecipanti si susseguono quasi esclusivamente in forma di commento rispetto a un'enunciazione precedente⁶²:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore:	Sentite, facciamo un po' una lista dei prodotti che avete detto, se non me li ricordo	
N.O.A.:	<i>Il conduttore si dirige alla lavagna e inizia a scrivere</i>	
Conduttore:	Allora, il <i>gel A</i> lo avete detto in tante	
Paola	lo a casa ho anche la <i>riresina</i> ...	
Cristina	Che è un olio, giusto?	<i>In accavallamento</i>
Paola	Sì, che è una cosa ... sarà un prodotto analogo ma con un nome diverso. Sarà un cosa omeopatica ma per deumidificare un po' l'interno del naso	
Giovanna:	Olio B, la <i>crema al timo</i>	<i>Dopo qualche secondo</i>
Conduttore:	Poi?	
Maria	Il <i>pumis</i>	
Stefania	Gli oli essenziali	<i>Dopo qualche secondo</i>
Paola:	lo ho provato anche l'olio da massaggio all'arnica ...	
Elena:	Anch'io!	<i>Mentre mangia, in accavallamento</i>
Paola	E devo dire che anche sul bambino ...	<i>In accavallamento</i>
Anna	L'arnica è buona, sì	
Conduttore:	Monica, tu mi parlavi di un altro prodotto?	
Stefania:	<i>Atinal!</i>	
Conduttore	Ok, altro?	
Paola:	Poi c'è quello lì da spruzzare nel nasino ...	<i>Leggero accavallamento degli interventi</i>
Maria:	ah, quello lì, sì ... <i>Tonis!</i>	<i>Maria interviene con tono di voce più alto</i>
Paola:	non è proprio ... è acqua di mare, praticamente isotonica	
Varie:	sì ...	

Nella sequenza sopra descritta le partecipanti elencano al conduttore i nomi dei prodotti usati per la cura del raffreddore dei loro figli; a latere degli interventi di elencazione dei nomi, vengono effettuati commenti di varia natura. Nella fattispecie, non appena Paola pronuncia il nome della *Riresina*, Cristina chiede conferma sull'identità del prodotto, e le due si chiariscono sulla tipologia

⁶² Riferimento cronologico: 00.32.

di articolo cui si riferiscono. Dopo le proposte di Maria e Stefania, Paola prende nuovamente la parola, citando l'olio di massaggio all'arnica, ma un nuovo intervento (da parte di Elena) sopraggiunge, a confermare la comune conoscenza del prodotto; interviene anche Anna, a valorizzare positivamente l'olio da massaggio, commentando la proposta effettuata dalla compagna. Segue l'intervento di Monica, che cita *l'Atinal*, e poi ancora Paola, che non fa in tempo a descrivere l'ennesimo articolo in uso, perché Maria le completa la frase, e altre partecipanti confermano di conoscere il prodotto.

La struttura assunta dagli interventi in questa sequenza presenta chiaramente alcune regolarità: nell'intento comune di rispondere al quesito del moderatore, la mamme si auto-assegnano, nel corso dell'interazione, dei ruoli argomentativi ben precisi, nel senso che ad ogni enunciazione di una propositrice seguono (eventualmente) gli interventi delle commentatrici, a seconda che si conosca o meno il prodotto in questione. Nello specifico, tutti i commenti individuati segnalano una comunanza, che è, nell'ordine:

- a) una comunanza di conoscenze (commento iniziale di Cristina e intervento finale di Maria e delle altre mamme);
- b) di usi (commento di Elena);
- c) di valorizzazioni (commento di Anna);

Le ragioni che muovono le donne ad aggiungere qualcosa rispetto alle proposte di Paola sono diverse, e non è evidentemente questo l'aspetto su cui è possibile effettuare delle generalizzazioni. Le presenza di commenti confermativi, invece, merita un approfondimento perché presente in maniera diffusa all'interno del focus group: a tal proposito occorre domandarsi che cosa spinge le donne a segnalare una conoscenza condivisa, un uso in comune, una concordanza sull'efficacia di un prodotto, tanto più in un momento in cui si sta effettuando un semplice elenco (il conduttore non ha chiesto espressamente di discutere sui vari prodotti).

Il *non-poter-non-fare* cui facevamo ricevimento a proposito dell'espressione della divergenza sembra muovere in tal caso le donne a segnalare una convergenza di prospettive. Anche in questo caso l'analisi del ritmo degli scambi dialogici permettere di individuare e descrivere chiaramente l'impellenza dell'enunciazione: per tre volte, tre diversi attori (Elena, Cristina, Maria) interrompono lo stesso attore (che detiene il ruolo argomentativo di propositore) per segnalare la commensurabilità delle loro posizioni argomentative. Elena prende la parola addirittura mentre mangiucchia, per non perdere l'attimo propizio per effettuare la segnalazione, e Maria, in coda alla sequenza, prende la parola con un volume della voce più alto, con tono gaio, quasi stupita rispetto alla coincidenza dell'uso comune del *Tonis*. Se, nella precedente sequenza, a un intervento seguiva

una differenziazione espressa con un certo tempismo, qui il motivo della premura è contrario (esprimere una concordanza) ma uguale l'urgenza con cui i commenti prendono forma.

Ciò che è interessante nell'ottica del nostro studio è che, in entrambi i casi, è il qui ed ora della pratica il punto di partenza della nuova modalizzazione messa in gioco dagli attori, e non l'assegnazione di un compito dall'esterno. Date alcune condizioni di partenza che determinano la compresenza degli attori, c'è l'esigenza da parte loro di segnalare le *ragioni ulteriori dell'essere insieme lì*, non necessariamente previste a monte della pratica stessa. Dire che si conosce o che si è usato lo stesso prodotto della compagna significa allora *rimotivare* il fatto che si condivide la stessa situazione spazio-temporale attraverso argomentazioni nuove, che non hanno a che fare più solo con le esigenze di ricerca del moderatore o con la propria curiosità per il focus group. Allo stesso modo, Serena coglie l'occasione dell'ascolto di un'esperienza altrà per condividere la specificità del suo vissuto: anche in questo caso l'intervento non si spiega soltanto con il *dover-rispondere* ad un quesito posto dal moderatore. Non a caso in queste due sequenze abbiamo riscontrato una autonomizzazione nell'assegnazione modale e nell'attribuzione dei ruoli argomentativi. Le partecipanti rileggono la scena pratica all'insegna della possibilità di attribuire ad essa delle poste di senso altre rispetto a quelle che sono state "consegnate" loro.

L'enunciazione di gruppo produce, abbiamo detto, un effetto *vibrato*, e alla meccanica della vibrazione possiamo in effetti far riferimento, in senso figurato, per descrivere il processo in questione: dato un fenomeno enunciazionale di riferimento (l'intervento di un singolo attore), assistiamo alla produzione di una o più enunciazioni successive che trovano nella prima battuta discorsiva un punto di ancoraggio, per l'espressione di una relazione identitaria, sia essa caratterizzata dall'omogeneità o dall'eterogeneità. Anche nella comunicazione interna al focus group dunque, come nei fenomeni generici di vibrazione, abbiamo un effetto di oscillazione: gli interventi esaminati oscillano dalla segnalazione delle analogie alla testimonianza della differenza, ma nell'effettuare queste marcature discorsive si lasciano intanto delle tracce che permettono ai partecipanti di guardarsi con occhi diversi, man mano che avanza l'interazione.

3.4. Concordare, a modo proprio. Effetti di diffrazione argomentativa

La sottocategoria più ricorrente, per ciò che riguarda la forma tematica dell'intervista, è quella in cui, a seguito della domanda del conduttore, segue una serie di risposte interrelate tra loro, ossia degli interventi fortemente interconnessi, non solo sul piano dei contenuti espressi, ma anche per ciò che riguarda le modalità di produzione degli enunciati stessi (livello enunciazionale). Se pur con gradi di intensità diversi, l'interazione fra le risposte è un tratto presente in maniera diffusa nel caso

analizzato, e desta interesse il fatto che, al contrario di quanto si possa immaginare, già nei primi minuti gli interventi dei partecipanti manifestano delle connessioni interdiscorsive. Nonostante i partecipanti non si conoscano, nonostante i temi siano prefissati in maniera abbastanza rigida, nonostante il particolare contesto dell'interazione, non bisogna attendere molto tempo per osservare questa forma tematica. È vero anche che nel corso della pratica le risposte interrelate si fanno sempre più frequenti, per poi lasciare spazio e intervallarsi con le conversazioni e i piccoli dibattiti nella parte avanzata del focus group considerato.

La sequenza che prenderemo in considerazione afferisce ad una sezione centrale della pratica (00.56), in cui il conduttore chiede quali sono le modifiche che potrebbero essere apportate agli oli usati contro il raffreddore:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore	Su questi prodotti, gli oli, cosa potrebbe essere migliorato secondo voi?	
Michela	Secondo me una maggiore informazione ...	
Anna	Sì, sempre lì, sugli ingredienti ...	<i>In accavallamento</i>
Michela	Cioè, uno ci arriva sempre perché l'ha sentito dire, perché ...	<i>Interventi accavallati. Le parlanti intervengono prima che l'interlocutore precedente abbia terminato la frase</i>
Elena	Sì sì, l'olio B non ha proprio nessun tipo di indicazione, tu lo vai a comprare e ti danno questo ...	
Michela	Però devi chiedere sempre tu, cioè, gli esponi il problema e poi lui ti dà l'indicazione ...	<i>Ancora in accavallamento all'intervento di Elena</i>
Giovanna:	per esempio l'olio B, che è grosso, e ci sono gli n mila ...	<i>In accavallamento rispetto all'intervento di Michela</i>
conduttore	... utilizzi	<i>In sovrapposizione</i>
Giovanna	Sì.	

Il primo intervento, da parte di Michela, propone come possibile miglioramento da apportare alla categoria merceologica quello di un'informazione maggiore sui prodotti. In seguito, osserviamo una serie di interventi che mostrano la stessa struttura: accanto ad una valorizzazione confermativa delle proposte fatte, vi è un'ulteriore proposta, o meglio, un'elaborazione specifica dell'idea originaria. Ecco allora che Anna evidenzia che occorrerebbe sapere di più sugli ingredienti, Michela punta l'attenzione sulle possibilità e modalità di reperimento dei prodotti stessi, Elena sull'assenza di indicazioni, e Giovanna, attraverso un esempio, parla della scarsa definizione dei possibili usi del prodotto.

È interessante notare che gli interventi collegati non sono interconnessi solo sul piano dei processi argomentativi, ma mostrano anche, a un livello più superficiale, dei precisi legami sintattici. Se le risposte di Anna ed Elena sono precedute dal "sì" confermativo, Michela fa uso dell'avverbio "cioè" per declinare la sua idea di "maggiore informazione", Michela introduce la

frase attraverso la congiunzione avversativa “però”, Giovanna inizia a parlare dicendo “per esempio”. I legami sintattici sono rilevanti poiché esemplificano la ricerca di una *continuità argomentativa*, da un intervento all’altro, da parte degli attori. Questa propensione ad una *concatenazione partecipata* dell’enunciazione emerge, sul piano dell’espressione della pratica, dal tempo dell’interazione, caratterizzato da numerosi accavallamenti discorsivi, per cui una partecipante si innesta sul discorso altrui non appena vi trova breccia, scambiando talvolta una piccola pausa enunciazionale con una chiusura del discorso e interrompendolo talvolta il discorso stesso. La tenuta del canale comunicativo, l’assenza di pause sul piano strettamente sonoro, testimonia la propensione degli attori a mantenere un flusso argomentativo, ad innestare anche la propria valorizzazione su quella già proposta: in seguito al primo intervento di Michela il ritmo si fa serrato, ogni frase diviene terreno espressivo per l’inserimento della successiva, il tempo dell’enunciazione si contrae e ospita al suo interno più voci.

Per quanto riguarda le relazioni fra i parlanti, la struttura attanziale rimane quella di base, ed anche gli assegnamenti dei ruoli attanziali sono quelli stereotipici: il conduttore è l’osservatore, i partecipanti gli informatori. Si mantiene insomma il fronte che accomuna la mamme e le distingue dal moderatore, e in questo aspetto occorre individuare una distinzione importante fra intervista estesa e conversazione, dal momento che, nel caso della conversazione, la distribuzione dei ruoli attanziali può essere sottoposta a variazione (cfr. par. 3.8).

Ciò che è interessante osservare, ad ogni modo, sono ancora una volta i fenomeni individuabili sul piano di analisi dei processi argomentativi. Da una parte, la tempestività degli interventi, assolutamente spontanei, mette in scena quella premura di testimoniare una concordanza di vedute che abbiamo già preso in considerazione; d’altra parte, le risposte delle mamme mettono in gioco in tal caso anche un propensione alla successiva differenziazione della prospettiva di valorizzazione, come a dire che, all’interno di un pensiero globale, in comune, ognuno testimonia il suo pensiero, differente. Meno banalmente, ogni intervento chiarisce qual è la modalità di accesso di ogni partecipante al valore comune individuato, “la maggiore informazione”: per qualcuno questo valore significa sapere come si trova il punto vendita, per qualcun altro significa conoscere gli ingredienti del prodotto, per altri ancora conoscerne con esattezza gli usi possibili. Non è solo lo stupore di trovarsi posizionati, oltre che nella stessa scena pratica, anche nella stessa posizione argomentativa, a muovere le mamme all’intervento come accadeva nel caso precedentemente analizzato; la piacevole sorpresa di scoprire che la si pensa alla stessa maniera è coniugata in tal caso con la

premura di dire qual è la singolare maniera in cui si è concordi. Il valore è unico, e funge da punto di convergenza dei vari discorsi⁶³, ma i processi di valorizzazioni sono molteplici e diversi.

È vero che gli interventi esemplificano una continuità argomentativa, ma la tenuta del filo del discorso è data proprio dalla produzione di interventi che moltiplicano i punti di vista sul valore condiviso: il ruolo argomentativo del propositore non si affianca in tal caso a quello del commentatore, ma passa la staffetta -pur non volendolo, in alcuni casi – ad un altro propositore, che mette in variazione la prima valorizzazione. Se nei casi precedenti avevamo individuato nell'opposizione categoriale omogeneità – eterogeneità un arco semantico a partire dal quale prendevano forma le interrelazioni fra le risposte, in questo caso è la compresenza di concordanza e differenza a costituire il motore dei processi argomentativi. L'enunciazione di gruppo procede attraverso una sorta di *diffrazione convergente*: un unico valore per molteplici modalità di valorizzazione. In tale ottica, tanto più valore acquisisce, per il nostro lavoro, il lavoro di concatenazione interdiscorsiva messo in scena dai partecipanti. La ricorrenza di congiunzioni ad inizio di ogni enunciato esemplifica uno sforzo di interrelazione fra gli interventi che va ben al di là della semplice afferenza ad un argomento comune e che attualizza un'istanza ideale di enunciazione, unitaria, alla quale le diverse enunciazioni possono essere ricondotte. È proprio questo essere, al contempo, un singolo attore che mette in scena una prospettiva di valorizzazione e un costruttore dello sfondo valoriale comune, che caratterizza l'esperienza delle partecipanti. Non è solo l'oggetto-valore a risultare, in ultimo, diffranto, ma sono gli stessi parlanti, nel sforzo di tessere l'argomentazione, a ritrovarsi “diffranti” nell'atto di gestire al contempo il loro essere distinti (singole prospettive di valorizzazione) e uniti attorno ad un unico valore selezionato.

3.5. Stabilità di ruoli attanziali e libertà argomentativa. Effetti di mascheramento tematico della pratica

I fenomeni di vibrazione e diffrazione argomentativa, individuati nei casi esaminati, costituiscono una costante dei processi di comunicazione grupppale interni al focus group considerato, e appaiono come processi centrali per il raggiungimento di una moltiplicazione dei posizionamenti argomentativi. La manifestazione continua di prospettive di valorizzazione plurime e interrelate emerge in effetti come uno dei tratti distintivi del processo di realizzazione del focus group, che ad una struttura relazionale abbastanza rigida contrappone un processo di

⁶³ Basso ha coniato a tal proposito l'euristica definizione di valore come “forma di coagulazione identitaria” (Basso 2010), che costituisce una posizione teorica importante nell'ambito della ricerca in atto, che verrà approfondita più avanti (cap. 5).

posizionamento argomentativo molto dinamico. Il primo tratto, come vedremo, è propedeutico al secondo.

Continuiamo a tal proposito l'analisi delle interviste estese che comprendono risposte interrelate e commenti: esaminiamo un altro segmento della pratica, in cui il conduttore domanda alle mamme cosa pensano del nome del nuovo prodotto⁶⁴.

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore	Volevo chiedervi: il nome ... "fluis perle profumate": cosa ne pensate?	<i>Silenzio in sala. Le partecipanti guardano il conduttore</i>
Cristina:	Carina. Nuova, mi sembra	
Giovanna:	Sì, sì, vabbé	<i>Dopo qualche secondo</i>
Elena:	mi ricorda lo sciroppo ...	<i>Si inserisce sull'intervento di Giovanna</i>
Maria, Michela e Giovanna:	il <i>fluibus</i> !	<i>Si inseriscono sull'intervento di Michela, in coro, si guardano fra loro</i>
Maria:	il <i>Fluibus</i> , lo sciroppo	<i>Sorridendo</i>
Giovanna:	anche il flumix, c'è tutta una serie ...	
Elena, Maria e Michela:	Il flumix!	<i>Si inseriscono in coro sull'intervento di Giovanna.</i>
Giovanna	Dà l'idea di fluidità	<i>In sovrapposizione</i>
Elena	Esatto!	<i>In sovrapposizione</i>
Giovanna:	... di respiro fluido	
conduttore	Quindi il nome va bene come nome?	<i>In sovrapposizione</i>
Elena:	Però fluis non è che ...	
Maria	Sì, può andare, il nome può andare	
Elena:	... non è proprio bellissimo, cioè è giusto per il prodotto però non è che mi fa impazzire	<i>In accavallamento con l'intervento di Maria</i>
Conduttore	Ok ... "fluis perle profumate"	<i>Torna il silenzio</i>
Paola	Sì, perle profumate va bene	
Anna:	mamma mia, è troppo luuungo, ma è tutto il nome quello ?	<i>Si inserisce sull'intervento di Paola, ad alta voce</i>
Conduttore	Questo è il nome, sì. È un po' lungo però vi piace	
Maria:	Sì, il fatto che è una perla profumata,	
Michela:	Si parla tanto di perle profumate ... per ...	
Anna:	Non è una novità ..	<i>In accavallamento sull'intervento di Michela</i>
Maria:	Però qualcosa che può distogliere l'attenzione può essere il prezzo, perché tutte le cose in perla costano parecchio, quindi ...	<i>In accavallamento rispetto all'intervento di Anna</i>
Michela	E la marca!	<i>Alzando la mano</i>
Giovanna:	e la marca, sì, infatti.	

Dopo la prima domanda del conduttore, Cristina risponde esprimendo una valorizzazione positiva del nome del prodotto e predicandone, a titolo di conferma, il tratto della "novità". Elena commenta - confermandola - la valorizzazione euforica della compagna ed anche Elena attualizza il suo allineamento con tale prospettiva, specificando però un ulteriore tratto dell'oggetto del discorso,

⁶⁴ Riferimento cronologico della sequenza: 01.20.

la sua somiglianza con il nome di uno sciroppo. Abbiamo dunque due reazioni, due vibrazioni argomentative, rispetto alla presa di posizione di Cristina, una più esplicita ed una più implicita.

Elena però non si limita ad una prima forma, generale di valorizzazione, ma cerca di dettagliare il suo punto di vista; attorno al suo intervento, che paragona il Fluis e il nome di uno sciroppo, si producono non solo nuove vibrazioni argomentative, ma anche qual lavoro attorno ad un valore condiviso che abbiamo descritto come diffrazione dei processi di argomentazione. Maria, Giovanna e Michela irrompono sull'enunciazione della loro compagna e completano, in coro, il suo intervento, specificando il nome dello sciroppo citato. Le mamme si guardano fra loro, quasi stupite della comune competenza enciclopedica attualizzata attraverso lo scambio dialogico. Giovanna, a questo punto, estende la comparazione al nome di un altro prodotto, e afferma che l'analogia potrebbe continuare ancora; ancora una volta l'enunciazione di un attore crea una reazione accorata di commento: anche Elena, Maria e Michela conoscono il prodotto e ci tengono a farlo sapere alle altre. Giovanna, a questo punto, elabora ulteriormente la sua valorizzazione, esplicitando che è la fluidità il tratto comune alle diverse denominazione, e cogliendo il consenso della sue compagne⁶⁵. La vibrazione e la diffrazione dell'argomentazione sembrano ben caratterizzare, di intervento in intervento, l'evoluzione della comunicazione. Attraverso una serie di risposte il conduttore non solo è riuscito ad ottenere la valorizzazione positiva del nome del prodotto, ma soprattutto è riuscito a cogliere una discreta accessibilità al valore distintivo del prodotto garantita dal nome. È anche riuscito a sapere, se si fa riferimento all'enciclopedia comune di una mamma, che il Fluis attiva facilmente delle connessioni intertestuali con le denominazioni degli altri prodotti. A partire da una sola domanda, le diverse risposte interrelate hanno dato luogo ad una configurazione di posizioni argomentative ben strutturata.

L'esplorazione delle interviste all'interno del focus group mette in scena in tal senso alcuni aspetti curiosi di questa pratica. Da una parte l'intervista rimane la forma tematica più ricorrente, e struttura le modalità di interazione fra i partecipanti per buona parte del focus group: i dibattiti e i momenti di conversazione sono meno diffusi, e ben circoscritti nelle loro manifestazioni. D'altro canto l'analisi delle risposte fa emergere non solo la varietà ma anche una forte interconnessione semantica fra le diverse valorizzazioni proposte: emergono punti di vista concordi, contrari, contraddittori nel giro di brevi risposte, quando ci si attenderebbe che essi siano il frutto di accesi confronti o approfondite disamine. Per spiegare questo fenomeno occorre indagare qual è nello

⁶⁵ Si noti come anche in questa sequenza i processi di vibrazione e diffrazione argomentativa siano correlati, sul piano dell'espressione, ad un ritmo particolarmente serrato degli interventi, e da un'interazione caratterizzata da accavallamenti e sovrapposizioni enunciazionali. Alla forte interconnessione semantica degli enunciati espressi è correlabile la vicinanza e la coincidenza dei tempi delle enunciazioni.

specifico la relazione che l'intervista - nel focus group - allestisce fra relazioni attanziali, da un lato, e processi argomentativi, dall'altro.

Partiamo dal fatto che nella sequenza proposta è possibile analizzare diverse risposte che propongono prospettive di valorizzazioni divergenti, talvolta contrarie. Allorquando il conduttore domanda, per riassumere quanto detto, se il nome del prodotto, così com'è formulato, può andar bene, Maria ed Elena danno due risposte due risposte contrarie, una affermativa e l'altra di negativa. I due interventi si contrastano non solo sul piano del contenuto, anche su quello dell'espressione, dal momento che si sovrappongono, ed Elena è costretta a fermarsi per poi riprendere il suo discorso. La divergenza di opinioni, insomma, è concorrenziale sul piano dell'espressione ed apre potenzialmente un fronte di dibattito sul piano del contenuto, ma il conduttore va avanti con la sua indagine, e rivolge un'altra domanda, sulla seconda parte del nome del prodotto.

Poche battute più avanti, il fatto si ripete. Paola esprime il suo parere positivo sulla denominazione "perle profumate", mentre Anna, enfaticamente, dice che il nome è troppo lungo. Anche in questo caso la "violazione" dell'enunciazione altrui avviene su un doppio livello: non solo Anna propone con vigore un'opinione contraria a quella di Paola, ma si inserisce sull'intervenuto della compagna, anche grazie ad un volume più alto della voce. Il conduttore accoglie l'obiezione, ma la inserisce all'interno della valorizzazione maggiormente condivisa, affermando, da osservatore, «il nome è un po' lungo però vi piace». Maria e Michela confermano, mentre Anna ribadisce la sua opinione negativa predicando la scarsa novità del nome, in contraddizione rispetto a quanto aveva affermato Cristina all'inizio della sequenza analizzata. Per tre volte lo scambio dialogico fa emergere delle divergenze di opinione portate a manifestazione da interventi che si succedono, accavallandosi o sovrapponendosi. Nei diversi casi, tuttavia, queste divergenze sono neutralizzate dal conduttore o comunque rimangono irrisolte lungo la comunicazione, non danno adito né a dibattiti né tanto meno a discussioni. Come è possibile?

Durante tutta la sequenza la forma tematica dell'intervista fa sì che le relazioni fra gli attori rimangano strutturate attorno all'asse che conduttore – partecipanti, cosicché, anche quando si contraddicono, o violano il turno di parola della compagna, è al conduttore che le donne si rivolgono, è a lui che è indirizzato lo sguardo ed è verso di lui che sono rivolte le posture dei corpi. Se i posizionamenti argomentativi permettono di registrare, puntualmente, delle contrapposizioni, sul piano degli assegnamenti attanziali le partecipanti, in quanto informatrici, fanno fronte compatto rispetto al conduttore-osservatore. Quando Anna dice con enfasi che il nome del prodotto è troppo lungo, è al conduttore che si rivolge, e infatti questi prende in considerazione la sua risposta.

Il mantenimento dei ruoli attanziali permette così un'apprezzabile dinamicità delle trasformazioni argomentative: si può negare l'enunciato di un interlocutore senza rivolgersi

direttamente a lui, e senza che la presa di posizione rispetto all'enunciato implichi automaticamente il doversi relazionare direttamente all'attore enunciatore. Cosa sarebbe accaduto se le partecipanti avessero dovuto esprimere le loro opinioni senza la presenza della figura del conduttore? Avrebbero avuto la stessa facilità ad esprimere delle divergenze? E avrebbero mantenuto la stessa stabilità relazionale? Si tratta ovviamente di domande retoriche, dal momento che non possiamo effettuare delle prove di commutazione di alcuni elementi della pratica, ma sono domande che ci aiutano a comprendere la rilevanza della forma tematica dell'intervista all'interno del focus group: essa è fondamentale per la costruzione e il mantenimento delle relazioni fra persone che si conoscono pochissimo e che tuttavia saranno soggette a numerosi confronti di opinione. Se infatti può destare sorpresa il fatto che in due ore di discussione si arrivi ad appassionarsi a degli argomenti, a conversare o a discutere in maniera interessata, è anche vero il contrario, e cioè che non è affatto scontato che individui estranei fra loro riescano a confrontarsi ordinatamente e produttivamente su diversi temi e sottotemi, senza imbattersi in forme di ostilità relazionale.

L'intervista, dunque, fissando gli assegnamenti attanziali *alleggerisce i parlanti dal peso del dissenso*, permettendo loro di comunicare al conduttore la posizione che di volta in volta assumono rispetto a quanto è stato detto dagli altri. La forma dell'intervista, installata all'interno della pratica del focus group, permette ai partecipanti la sperimentazione di un'apprezzabile *libertà argomentativa*. Potremmo affermare anzi che la presa di parola, e di posizione, assume in questo tipo di pratica i tratti della necessità. Esaminiamo a questo proposito un'altra sequenza⁶⁶:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore	Scusate, vi volevo chiedere, si parlava prima della profumazione. Qui dice "il prodotto si presenta in un piacevole aroma di pino".	
Stefania	Ecco, questo io non lo avevo letto ...	
conduttore	Cosa ne pensate di quest' aroma?	<i>In accavallamento rispetto all'intervento di Stefania</i>
Stefania	Quello che ho detto prima ...	
Elena	A me non fa impazzire, comunque ... lo proverei	<i>Quasi in sovrapposizione rispetto all'intervento di Stefania, con voce più bassa.</i>
Paola	beh, è appropriato perché quando liberano le vie respiratorie di solito son tutti eucalipto, pino ...	<i>Rivolta verso il conduttore</i>
Maria	Sì	<i>In sovrapposizione</i>
Michela	Sì	
Maria	Muschio, ginepro	<i>Si inserisce con voce più alta</i>
Cristina	C'è una concentrazione di pino, ginepro, anice	<i>leggendo</i>
Michela,	Eh, sì.	

⁶⁶ La forma tematica di riferimento è quella dell'intervista estesa con risposte in successione interrelate. Riferimento cronologico della sequenza: 01.30.

Maria, Giovanna		
Conduttore	Va bene	

Il conduttore chiede alle partecipanti cosa pensano a proposito della descrizione promozionale del prodotto, riferendo in particolare ad una frase. Se Stefania conferma la sua opinione positiva sull'aroma di pino, espressa in precedenza, Elena, a voce bassa, afferma al contrario che si tratta di un odore che «non la fa impazzire». Paola, a sua volta, prende posizione a favore della valorizzazione positiva, e argomenta il suo punto di vista dicendo che si tratta di un elemento che facilita la respirazione del bambino: alla valenza sinestesica delle proprietà olfattive sostituisce quella della proprietà curative dell'odore (diffrazione argomentativa). Segue subito una serie di interventi confermativi da parte di Maria, Cristina, Michela, in sovrapposizione. Maria, nello specifico, aggiunge dei nomi all'elenco di elementi benefici per la respirazione, e Cristina constata la presenza di tali elementi nella descrizione del nuovo prodotto. Diverse partecipanti confermano in definitiva l'opinione positiva sull'odore di pino.

Il caso analizzato da una parte conferma la libertà argomentativa che caratterizza l'interazione, dall'altra conferma una certa esigenza di prendere posizione da parte delle partecipanti. Una volta espresse le due valorizzazioni contrarie ad opera di Stefania, Elena e Paola, diverse mamme intervengono anche solo per esprimere un semplice "sì", per realizzare insomma il loro poter-fare, per giocare il proprio ruolo argomentativo. La forma dell'intervista, configurando superficialmente il conduttore come destinatario unico delle risposte, non solo permette ad ogni partecipante di confrontarsi con gli altri, senza troppe remore, ma lo spinge, in un certo senso, ad agire in tal senso, per realizzare la sua identità all'interno del gruppo. Rimanendo per lunghi tratti invariati gli assegnamenti attanziali, realizzare il proprio ruolo argomentativo è spesso l'unico modo per segnalare la propria presenza, per partecipare al gioco linguistico in atto. Ecco allora che rivolgendosi al conduttore le donne segnalano il loro concordare con il punto di vista di Paola e non con quello di Elena.

È sul livello dei processi argomentativi che rileviamo la maggiore attività di configurazione e riconfigurazione, perché ad ogni domanda il gioco delle posizioni ricomincia, ognuno è stimolato dagli altri a confrontarsi e assumere, negare, modificare, proporre una valorizzazione rispetto a quanto già espresso. La configurazione tematica rimane quella dell'intervista, ma è come se ne nascondesse delle altre, perché le risposte al conduttore da parte di ogni partecipante sono al contempo risposte agli interventi degli altri partecipanti. Il focus group si costruisce per lunghi tratti sulla realizzazione di un camuffamento, o meglio, di un *mascheramento tematico*, nel doppio significato che tale definizione può avere: da una parte l'intervista interna al focus group copre e

ingloba altre forme di interazione, ma soprattutto essa va a schermare, proteggere le relazioni fra gli attori rispetto ad alcuni effetti delle loro enunciazioni. L'intervista veste i partecipanti da informatori che possono dissentire e divergere liberamente, e che si sentono in dovere di farlo, perché, in fondo, non stanno facendo altro che informare, tutti insieme, il conduttore.

3.6. Malleabilità delle configurazioni tematiche e condensazione argomentativa

Un'ulteriore sottocategoria tematica del focus group è quella dell'intervista corale, che prevede la risposta in coro dei partecipanti. Le rilevazioni fatte a questo proposito all'interno della tabella sono da riferirsi alle manifestazioni più evidenti di questo tipo di configurazione, ma occorre precisare che sono state rilevate ulteriori ricorrenze lungo l'interazione, che però non arrivavano a costituire la forma tematica dominante della sequenza. Per ciò che concerne la distribuzione lungo il focus group considerato, l'intervista con risposta corale compare a partire dalla sezione centrale della pratica, sino al suo termine. Prendiamo in considerazione alcune delle ricorrenze segnalate, al fine di studiarne i processi e individuare i tratti distintivi comuni⁶⁷:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore	Sentite, l'azienda che li produce ... date importanza? sapere ...	<i>Le partecipanti guardano tutte verso il conduttore, sedute con le braccia conserte o posate sulle gambe. Ascoltano in silenzio.</i>
N.O.A.:Paola, Stefania, Giovanna e Anna	annuiscono	<i>Mentre il conduttore enuncia le ultime parole</i>
Anna:	Sì	<i>In sovrapposizione i primi due interventi. Molto ravvicinati anche quelli di Cristina e Paola.</i>
Maria:	Sì	
Cristina:	È una garanzia	
Paola:	La marca cinese...	
Conduttore:	la marca cinese non la prendereste mai .. deve essere una marca conosciuta	<i>Risatine per alcuni secondi</i>
Cristina:	assolutamente	<i>In accavallamento con l'intervento precedente</i>
Paola:	e testata anche!	
Michela:	Non sugli animali possibilmente	<i>Interventi ravvicinati</i>
Cristina	Il balsamo di tigre ...	
Anna	Quello è forte	<i>A voce bassa</i>
Giovanna	Adesso ne ha fatto uscire uno la Suf	
Conduttore:	Eee ...	<i>Interventi accavallati</i>
Giovanna:	sì, la marca ci vuole	
Anna:	Sì, la marcaaaa	
Giovanna:	Però come diceva lei non testata possibilmente sugli animali	
Anna:	Cioè, il Gel A Già gli dai importanza ... è a un livello superiore ... se adesso ne escono tre, comunque il Gel A è tre gradini avanti, perché comunque è conosciuta ...	

⁶⁷ Riferimento cronologico della sequenza: 00.47

In seguito alla domanda del conduttore è possibile osservare una sorta di intasamento del canale acustico, causato dalle risposte sovrapposte delle partecipanti: Anna e Maria esprimono subito una valorizzazione positiva del marchio di produzione, Cristina specifica uno dei suoi possibili valori di riferimento (la garanzia offerta al consumatore), Paola predica l'importanza del marchio ricorrendo ad un'esemplificazione ironica (non è il caso di curare il raffreddore del bambino con un prodotto realizzato in Cina). Prima ancora che le mamme si esprimano verbalmente, tuttavia, alcune partecipanti rispondono affermativamente al conduttore, annuendo convinte mentre questi sta per ultimare la sua domanda.

Un primo fenomeno degno di interesse è quello relativo alle caratteristiche aspettuative dello scambio dialogico: le risposte sopraggiungono, numerose e ravvicinatissime, non appena la domanda è stata posta, ed anzi tendono a sovrapporsi con il quesito stesso, quasi ad anticipare il tempo legittimamente dedicato ad esse. L'intervista ospita una modalità interattiva non priva di qualche anomalia, dal momento che non assistiamo più ad una netta compartimentazione del tempo dello scambio dialogico; il tempo della domanda e il tempo delle risposte tendono ad intersecarsi, a coincidere in prossimità delle loro delimitazioni. Si tratta di un fenomeno che, come vedremo, ritorna anche in altre sequenze che vedono realizzarsi forme di risposte corali.

L'altro aspetto caratteristico delle risposte delle mamme è in tal caso la loro assoluta convergenza, e viene da domandarsi quali possano essere le condizioni di emergenza sia dell'omogeneità degli interventi, sul piano del contenuto, sia della loro comune tempestività, sul piano dell'espressione. Occorre considerare a tal proposito il fatto che le partecipanti arrivano a rispondere al quesito sull'importanza della marca dopo aver accumulato un'esperienza comune che le ha portate a confrontarsi e concordare sull'importanza della sicurezza dei prodotti, sulla propensione a spendere per la salute dei loro figli, sull'importanza del momento del bagnetto del bambino, ecc. Le donne insomma hanno avuto il tempo di individuare e condividere alcuni tratti identitari di riferimento, relativi al ruolo per il quale sono state convocate e riunite, quello di madre. Questi aspetti condivisibili hanno via via arricchito e definito il ruolo tematico di partenza: di discorso in discorso, le donne si sono messe in scene come attori che condividono il fatto di essere una mamma attenta alla sicurezza, premurosa e dispendiosa, pronta a fare sacrifici economici per i figli, affettuosa, desiderosa di essere madre al punto da non riconoscere, talvolta, il fatto che i suoi figli stanno crescendo. Una caratterizzazione identitaria nient'affatto approssimativa, senz'altro sufficiente da permettere ad ogni attore di prefigurare cosa l'altro penserà a proposito dell'importanza della marca di un prodotto.

Non arriveremo con tale ragionamento a dire che le partecipanti rispondono in maniera immediata e concorde perché sanno che il loro pensiero è condiviso, l'obiettivo non è quello di

definire le intenzioni dei partecipanti, ovviamente. Ciò che invece occorre affermare è che la condivisione da parte degli attori di una serie di assunti, emersa nel corso dell'esperienza, permette da una parte una riduzione dell'indeterminazione inter-identitaria e dall'altra un uso più disinvolto della modalità del poter-fare. In altri termini, è possibile affermare che la progressiva definizione dei tratti identitari condivisi offre le condizioni per una produzione enunciativa più disinvolta: è difficile pensare che una mamma si preoccupi, nel rispondere alla specifica domanda, di mettere in scena un'opinione eccentrica, ed anzi la reazione immediata delle donne lascia pensare che esse rispondano anche a conferma di ciò che è stato detto sino a quel punto, e non solo da loro.

Proseguiamo a tal proposito la nostra indagine⁶⁸:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore	Ok ... quindi sugli ingredienti mi sembra di capire che possono essere ... il fatto che sia un mix ... non ce n'è una ma ce ne sono tre	<i>La maggior parte delle partecipanti sono rivolte con il corpo e lo sguardo verso il conduttore. Ascoltano in silenzio.</i>
Michela:	Perché hanno una funzione diversa	<i>In accavallamento</i>
Paola:	Uno è antinfiammatoriooo .	
Conduttore:	È interessante, è positivo, è negativo?	<i>Ad alta voce</i>
Elena	No, bene	<i>Interventi molto ravvicinati. Paola e Cristina non prendono la parola ma annuiscono.</i>
Serena	Sì sì	
Maria	Va bene	
Anna:	è positivo	
Giovanna:	No, è interessante perché così non devi prendere tre cose, hai tre cose in una	<i>In accavallamento con gli interventi precedenti.</i>

Anche in questo caso è possibile osservare innanzitutto come il piano dell'espressione degli interventi dei parlanti non sia rigidamente suddiviso e assegnato agli attori sulla base del loro ruolo attanziale: mentre il conduttore sta formulando la domanda, infatti, riprendendo quanto precedentemente detto dalle partecipanti, Michela interviene ed offre una spiegazione alla presenza di diversi ingredienti all'interno del prodotto, e Paola, a sua volta, offre un esempio a riguardo. Il conduttore dunque riprende la parola, e chiede alle partecipanti di dare una valorizzazione minima del prodotto, positiva o negativa. Anche in tal caso rileviamo degli interventi molto ravvicinati fra loro, parzialmente sovrapposti, brevi e concordi nel valorizzare euforicamente il mix di ingredienti; alle quattro mamme che rispondono più o meno in sincronia si aggiungono Paola e Cristina che annuiscono.

Anche in questo caso le donne arrivano a rispondere al quesito dopo essersi a lungo confrontate sulle qualità dei vari ingredienti, dibattendo sugli aspetti caratteristici dell'anice, del pino del ginepro. Bisogna anche considerare tuttavia la natura specifica della valorizzazione, che consiste in

⁶⁸ Riferimento cronologico della sequenza: 01.23.

una determinazione minima dell'oggetto sulla scorta di una relazione euforica/disforica; anche nella sequenza precedente le risposte corali sorgevano a proposito di un quesito dello stesso tipo, in cui fondamentalmente occorre esprimersi sulla propria attrazione/repulsione rispetto al concetto di marca. Si può pensare che tale ricorrenza sia qualcosa di più che una semplice coincidenza, nel senso che, data una certa figura identitaria di riferimento, gli attori possono essere pronti ad esprimersi in maniera più disinvolta e immediata su quesiti che riguardano una caratterizzazione forica di base. Si tratta in effetti di rispondere a domande rispetto alle quali la posizione delle posizioni argomentative altrui è quanto meno prefigurabile. Rimane da chiedersi quanto i parlanti, rispondendo repentinamente in maniera concorde, si esprimano esclusivamente a loro nome e quanto si fanno per così dire portavoce di ciò che è stato già ascoltato e discusso, parlando a nome del simulacro identitario progressivamente costituito.

Esaminiamo a tal proposito un'ulteriore sequenza⁶⁹:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore	Volevo chiedervi un'altra cosa ... ipotesi: dovete comprare questo prodotto, comprate questo prodotto, fate una prova	<i>Alcune mamme annuiscono, tutte ascoltano in silenzio il conduttore</i>
Paola	Certo	<i>Si inserisce nel discorso del conduttore</i>
Anna:	lo lo provo	
Cristina:	Vediamo lo spot, vediamo la pubblicità, e lo proviamo	<i>dopo una brevissima pausa</i>
Conduttore:	esatto, vedete la pubblicità e dite:" lo provo". Come lo usereste?	
Giovanna:	da spalmare	<i>A voce bassa</i>
Elena	Sì, da spalmare	<i>A voce più alta, interventi molto ravvicinati..</i>
Michela	Da spalmare, assolutamente	
Paola:	Da spalmare	
Conduttore:	da spalmare perché, Michela?	
Michela:	Perché spalmato ha un effetto più immediato, si sente di più l'odore, così ...	
Stefania:	E dura il doppio	

Mentre il conduttore articola il nuovo quesito, descrivendo una situazione ipotetica in cui le partecipanti si trovano a comprare ed utilizzare il prodotto, Paola ed Anna lo interrompono per comunicare la loro intenzione di comprarlo effettivamente. Il conduttore si ferma per alcuni secondi, poi Cristina riprende a costruire la scena ipotetica dell'acquisto e permette così al suo interlocutore di completare e concludere la domanda. Quest'ennesima intrusione nella sequenza temporale della domanda ad opera delle partecipanti, e la costruzione partecipata della domanda, ad opera della coppia Conduttore - Cristina, esemplifica chiaramente come l'incremento di poter-fare

⁶⁹ Riferimento cronologico della sequenza: 02.07.

da parte delle mamme porti la configurazione tematica dell'intervista ad essere meno rigida e strutturata nella sua articolazione interna.

Nell'intervista indirizzata, come abbiamo visto, gli attori attendono l'arrivo del loro turno per prendere la parola, nell'intervista estesa con risposte in successione, le partecipanti rispondono in maniera spontanea sfruttando la pause, volute e non, dell'interlocutore precedente, mentre nel caso delle risposte corali abbiamo non solo una non curanza dello stato di intasamento del canale sonoro (si parla sovrapponendosi), ma anche una tendenza ad inserirsi nel tempo di enunciazione del conduttore. La forma dell'intervista presenta, nella pratica del focus group, una spiccata tendenza alla parziale modificazione, perché se è vero che essa è la configurazione tematica più ricorrente, emerge anche chiaramente come essa sia soggetta ad accogliere modellamenti progressivi, in ragione del crescere della modalizzazione dei partecipanti secondo il *poter-fare* e il *non-poter-non-fare*. Accanto alla propensione alla *tenuta* registriamo dunque la *malleabilità* tematica dell'intervista.

In seguito alla domanda del conduttore sull'uso ideale del nuovo prodotto, Giovanna dice che lo spalmerrebbe sulla pelle, ed è seguita da una serie di risposte identiche, molto ravvicinate fra loro, da parte di Elena, Michela, e Paola. Il "coro" non è perfettamente sincrono – non lo era neppure nelle precedenti sequenze, del resto, ma presenta i due tratti distintivi individuati: sovrapposizione delle enunciazioni e concordanza dei valori espressi. Prima di questa quesito, le partecipanti hanno già parlato a lungo sulle qualità negative manifestate dal prodotto una volta che esso è stato immerso nelle delle bacinelle: vischioso, appiccicosi, non solubile, ecc.

Anche se la domanda non verte su una relazione forica fra i parlanti e un certo oggetto, le mamme si trovano dunque facilmente concordi, ed emerge anzi una volontà di esprimere e rafforzare tale comunanza di vedute. Per ben tre volte la proposta di Giovanna viene ripetuta da tre attori diversi, e Michela intensifica e marca la sua presa di posizione: "da spalmare, assolutamente", dice. Dopo aver a lungo risposto, e chiacchierato, sui difetti del prodotto, le donne si trovano ad esprimere un'opinione che è largamente condivisa, ed è la loro stessa esperienza vissuta a confermarlo. Non si tratta più di dire la propria potendo prefigurare la relazione fra il proprio pensiero e quello degli altri, non solo, per lo meno; la triplice ripetizione testimonia più che altro di una volontà di dar voce ad un'esperienza condivisa, pregressa, e ad una valorizzazione comune che di tale esperienza di confronto è stato il punto di arrivo. Ogni conferma dell'uso ideale del prodotto è in tal senso un atto di partecipazione all'espressione di una valorizzazione che è di tutte le informatrici, ogni enunciazione è l'inserimento all'interno di una classe di enunciatori che valorizzano l'oggetto secondo una determinata prospettiva. È la realizzazione della prospettiva dell'attente informatore unico ad essere ricercata, accanto a quella del singolo attore.

Ancora una volta le principali trasformazioni della scena pratica emergono sul piano delle variazioni argomentative, dove assistiamo ad un effetto di *condensazione* dei vari interventi che si ripetono ravvicinati quasi a confermare l'univocità della valorizzazione vigente. L'uso figurato del termine può essere euristico se si pensa alle diverse risposte ripetute, sovrapposte, accumulate, come a una serie di elementi che cercano di passare di stato (proprio come accade per la trasformazione delle particelle gassose in acqua), di arrivare ad esprimere la voce unitaria dell'esperienza che le ha vista complicate e, infine, concordi.

A latere di tale fenomeno si realizza la conferma di tutta una serie di tratti figurativi comuni emersi lungo l'interazione, e l'emergenza di forme di relazione forica condivisa rispetto a vari valori proposti. La forma tematica subisce anch'essa ulteriori variazioni, laddove si evidenzia un incremento delle possibilità di azione dei partecipanti: se la configurazione tematica si mostra malleabile la struttura modale di base continua a mostrare la sua flessibilità.

3.7. Slittamenti di ruolo e opinioni da “comporre”. I dibattiti

Fra le forme di tematizzazione del focus group, il dibattito si manifesta con un'apprezzabile ricorrenza. Desta curiosità il fatto che non sono necessarie lunghe fasi di conoscenza o ambientamento da parte dei partecipanti perché il dibattito prende forma: la sequenza analizzata nel corso del secondo capitolo ricorre dopo solo dodici minuti di interazione. Anche in questo caso dunque il focus group sembra far precipitare in un lasso di tempo relativamente ristretto fenomeni comunicativi molto diversi fra loro, e si segnala per tanto come un caso di studio rilevante per lo studio processuale della comunicazione di gruppo.

Nel caso del focus group analizzato, la forma tematica in questione ricorre in maniera abbastanza distribuita lungo tutta la pratica, in maniera sicuramente minore rispetto all'intervista ma maggiore rispetto alle altre modalità di interazione. Sulla base della scansione effettuata, si può vedere come il dibattito sia individuabile più frequentemente a partire dalla sezione centrale della pratica:⁷⁰ nell'analisi che ci apprestiamo a compiere vedremo come le diverse manifestazioni di questa forma tematica evidenzino alcuni tratti comuni di fondo ma permettano anche di segnalare alcune possibilità di differenziazione nel corso stesso della pratica. Prendiamo in considerazione la seguente sequenza:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore	Altre opinioni?	

⁷⁰ Riferimento cronologico della sequenza: 01.04.

Maria	Una riflessione, più che altro	<i>Le donne sono rivolte verso Maria. Michela e Elena mangiucchiano qualcosa.</i>
conduttore	Prego!	
Maria	Poiché qui dice: il prodotto anzitutto è disponibile in farmacia, poi dice: è disponibile a partire dai due anni di età. Questo qui mi porta ad una riflessione	<i>Si ascolta in silenzio.</i>
Giovanna	Anche a me	<i>Interventi accavallati, interrompono Maria</i>
Michela	Anche a me, anch'io l'ho segnato	
Maria	... cioè, dire, per proporlo dai due anni, forse prima non ci sono tante alternative, o tante cose da usare, promuovendolo dai due anni forse vuole dire che questa è l'età giusta per usare il prodotto	<i>Riprende il discorso</i>
Elena	A me invece, non l'ho colta così la riflessione, nel senso che se il Gel A me lo propongono dopo i tre mesi ed è un prodotto sicuro vuol dire che questo non è un prodotto sicuro, perché se tu me lo proponi dai due anni ...	<i>Immediatamente dopo Maria</i>
Conduttore	Posso però dirti una cosa? Perché neanche io avevo mai sentito parlare di questo Gel A ... chiamiamolo ...	<i>Interrompe Elena</i>
Maria	Bambini	<i>Interventi molto ravvicinati. Il conduttore sorride e riprende il discorso</i>
Conduttore	Bambini ... però poi c'è anche il Gel A normale, per adulti	
Elena	Qui mi stai proponendo un prodotto per bambini, che stappa il nasino, e lo stai proponendo dai due anni in poi, io lo paragono con quello che utilizzo, che ho utilizzato ... adesso, è chiaro che io prendo quello che va bene un po' per tutta la famiglia e non soltanto per i bambini perché ho un figlio un po' più grande, però nei momenti in cui ho un figlio piccolo, non lo posso usare	<i>Le altre mamme ascoltano in silenzio, rivolte verso Elena</i>
conduttore	Mmmh, posso però dirvi che di solito questi prodotti ... sono anche gli altri un po' indicati comunque dai due anni in su	<i>Si inserisce nel discorso di Elena, interrompendola di nuovo</i>
Michela	E infatti, è quello che stavo dicendo io, allora aveva ragione il mio pediatra a farmelo provare dopo i due anni, quindi ... l'unico dubbio che mi viene, se questo è naturale come dicono allora perché è consigliato dopo i due anni?	<i>Si inserisce senza pause sull'intervento del conduttore</i>
Cristina	Eh, non dovrebbe essere consigliato dopo i due anni ...	<i>Si inserisce sull'intervento di Michela</i>
Michela	Perché il gel A me l'ha detto che va somministrato sopra i due anni per vari motivi, questo perché ...	<i>In accavallamento sull'intervento di Cristina</i>
<i>N. O. A.: interviene ancora Cristina in sovrapposizione, leggendo il testo della descrizione, ma non si riesce a capire cosa dica.</i>		
Stefania	No, a me hanno detto tutto, eh? Tutto, qualsiasi cosa apra, mi hanno detto proprio all'ultimo ricovero, di non dare ...	
Maria	Sì, anche a me, al San Paolo hanno suggerito più che altro, dopo i due anni	<i>In sovrapposizione. Michela annuisce</i>
Stefania	Il pumilene però ...	
Maria	Lo so, però	<i>In sovrapposizione</i>
Conduttore	Diciamo che è un discorso proprio di sicurezza, dopo i due anni ... poi può esserci una reazione	<i>Michela e Giovanna annuiscono</i>

Elena	Si, ci possono essere allergie diverse	<i>In accavallamento con l'intervento del conduttore</i>
-------	--	--

Si tratta del momento del focus in group in cui si commenta la descrizione del nuovo prodotto balsamico per la cura del raffreddore dei bambini. Il conduttore chiede a tutte le partecipanti se hanno ulteriori commenti da fare e Maria segnala che c'è un'informazione su cui intende fare una riflessione, quella relativa all'età minima necessaria per l'applicazione del prodotto. Come sappiamo, si tratta di un aspetto su cui già si è dibattuto in precedenza, a proposito del *Gel A*, e Maria in effetti non è l'unica a mostrarsi sensibile a riguardo, giacché anche Giovanna e Michela, inserendosi nel discorso della compagna, mostrano di avere qualcosa da dire a tale proposito.

Di comune, però, c'è solo il riferimento discorsivo, dal momento che gli interventi che seguono mettono in scena una netta distinzione e divergenza di posizionamenti argomentativi. Maria infatti, partendo dal fatto che anche la descrizione appena letta consiglia di usare il prodotto a partire dai due anni, considera tale dato generalizzabile a tutta la classe merceologica, mentre Elena fa notare che il *Gel A* per bambini può essere utilizzabile a partire dai tre mesi e pertanto offre maggiori garanzie di sicurezza. Ancora una volta è la relazione di contraddizione fra i valori "sicurezza" e "non-sicurezza" a far scaturire il dibattito. La novità più significativa della sequenza, tuttavia, è data dal fatto che ad interrompere Elena nel suo ragionamento non è una sua compagna, ma il conduttore, che abbandona il suo ruolo di puro osservatore, indagatore, per far notare alla partecipante che accanto al *Gel A* per bambini, c'è una versione classica del prodotto che offre le stesse indicazioni d'uso degli altri articoli della stessa classe merceologica. L'attore modalizzato secondo il non-sapere non solo si mostra in tal caso competente, ma interviene ad offrire informazioni a un attore che è presente nella scena proprio in qualità della sua capacità informativa. Inoltre, il conduttore, attraverso il suo intervento, prende posizione, se pur implicitamente, all'interno della distinzione argomentativa in corso.

Assistiamo a un vero e proprio cambio di ruolo da parte del conduttore, e il gradiente di innovazione e "trasgressione" del suo atto in seno alla pratica è sottolineata dalle sue stesse parole:

« Posso però dirti una cosa? Perché neanche io avevo mai sentito parlare di questo Gel A ...»

La realizzazione specifica del poter-fare all'interno della frase interrogativa è significativa, nel momento in cui il conduttore prova a giocare un ruolo argomentativo che non aveva mai assunto (a favore di una determinata posizione) e un ruolo attanziale anch'esso nuovo (informatore). Si tratta evidentemente di una variazione locale nel corso dell'interazione, e pur tuttavia, come vedremo, ricorrente: senza abdicare definitivamente alla sua posizione di osservatore, il moderatore si prende la licenza di scendere, di tanto in tanto, nella competizione argomentativa, come uno dei

partecipanti, per poi tornare ad essere arbitro e gestore del confronto. Elena si trova dunque nella nuova condizione di ricevere delle informazioni da parte del conduttore e di confrontarsi direttamente con lui sul piano strettamente argomentativo. La struttura attanziale di base, dunque, rimane, sia perché gli attori si scambiano, per così dire, i ruoli attanziali, sia perché la nuova modalità di relazione rimane comunque incassata all'interno della struttura relazionale di base, che vede il conduttore cooperare con le partecipanti (guidandole) per la realizzazione del programma iniziale. Cionondimeno, la trasformazione esaminata è molto rilevante nell'economia delle trasformazioni sintagmatiche della pratica.

Si noti a tal proposito come per ben due volte il conduttore interrompa Elena, proprio lui che in altri momenti del focus group si sforza per far rispettare i turni di parola altrui, e non si tratta di un'interruzione di qualcuno che sta chiacchierando, né di togliere il turno di parola a qualcuno per far parlare qualcun altro: egli prende la parola per dire la sua, e in effetti i predicati della sua frase sono coniugati alla prima persona singolare. Anche nella modalità d'espressione, dunque, il conduttore si fa partecipante.

Ciò comporta una variazione modale importante, che non riguarda solo la manifestazione del sapere. Il poter-fare del conduttore si estende a nuove forme predicative (argomentare, informare) e le mamme devono fare i conti con tale trasformazione. Sia il conduttore che le partecipanti, inoltre, evidenziano un'apprezzabile implicazione nel discorso, e il ricorso all'interruzione, da ambo le parti, esemplifica un generale non-poter-non-fare (intervenire, interrompere) generalizzato.

Ma come viene risolta l'opposizione argomentativa? A differenza di quanto esaminato nel secondo capitolo, il dibattito, in questo caso, non vede i suoi attori rintanarsi progressivamente sulle rispettive posizioni, ma mette in mostra una *necessarietà di risoluzione condivisa*. Rispetto all'obiezione mossa dal conduttore, infatti (in cui si afferma che l'indicazione di età minima per l'uso del prodotto vale per tutti i prodotti in commercio, escluso il *Gel A* per bambini), Elena fa notare come questo non permetta al nuovo prodotto di distinguersi fra gli altri rispetto al valore "sicurezza"; gli interventi di Michela e Cristina, in successione, confermano questa opinione. Stefania e Maria, a questo punto, sostengono che, al di là di quanto è indicato sui packaging delle confezioni, i medici consigliano di usare i prodotti balsamici dopo i due anni di età del bambino, ed Elena annuisce. La convocazione della figura del medico è ancora una volta significativa, e mostra come il valore della sicurezza metta in scena un gruppo disposto ad ospitare discorsivamente altre figure, per completare alcune incompetenze interne evidentemente riconosciute. Tuttavia, l'aspetto che intendiamo sottolineare maggiormente è il fatto che il susseguirsi di interventi testimonia una presa in carico dell'enunciato precedente ed una pertinente modulazione dell'enunciazione in corso: non ci si limita insomma a rivendicare la propria abitudine di consumo, ma si cerca di comprendere

quali siano le motivazioni attraverso cui l'interlocutore sostiene una valorizzazione divergente dalla propria. Il consenso finale di Elena testimonia inoltre una predisposizione a modificare il proprio posizionamento argomentativo che lascia intravedere un volontà conoscitiva che travalica quella dell'affermazione del proprio pensiero. Se nel primo capitolo, alla fine del dibattito, le posizioni argomentative rimanevano duplici e distinte, in tal caso abbiamo una risoluzione dell'opposizione che porta all'affermazione del valore della "sicurezza" del prodotto: l'indicazione d'uso è conforme ad una raccomandazione generale dei medici e non inficia il profilo di naturalità e sicurezza dell'articolo (fig. 10).

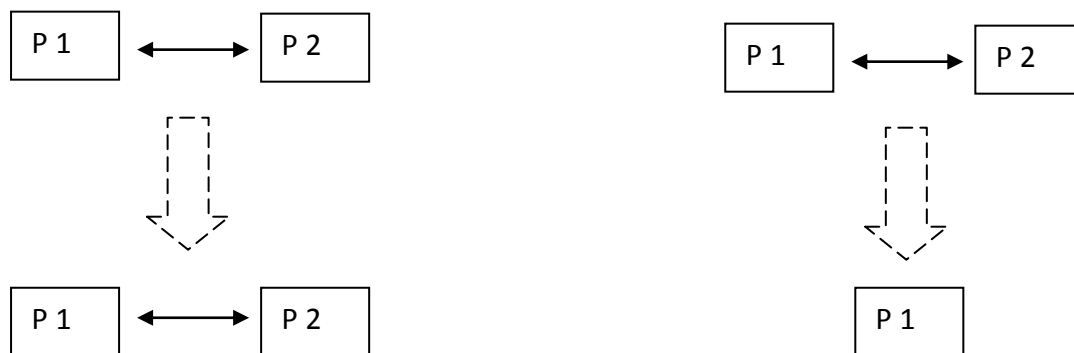


Fig.10: rappresentazione contrastiva delle trasformazioni argomentative nelle due diverse sequenze di dibattito analizzate (riferimenti cronologici: 00.12 e 01.04).

In entrambi i casi è possibile individuare un progressivo "affollamento" delle posizioni argomentative, che attraggono la maggior parte degli attori presenti sulla scena e li spingono a prendere parte ai processi enunciazionali, dando vita ad un'interazione dal ritmo concitato, densa di interruzioni. Nell'ultima sequenza analizzata, tuttavia, l'occupazione di una posizione argomentativa non è soltanto funzionale alla dichiarazione di un'opinione incondizionata e non condizionabile ma implica l'assimilazione e la problematizzazione delle enunciazioni precedenti. Non si procede insomma per giustapposizione di opinioni, la divergenza valoriale diviene per le partecipanti necessità di un lavoro personale su quanto detto dagli altri. L'esistenza di valorizzazioni contraddittorie, insomma, fa problema, e gli attori, conduttore compreso, non si accontentano che le varie opinioni vengano espresse: non ci si accontenta, insomma, di intavolare il dibattito, esso deve essere risolto, le valorizzazioni improvvisamente divergenti devono essere in qualche modo *ricomposte*. Il fenomeno che nel secondo capitolo è stato definito come composizione enunciazionale trova al livello argomentativo il suo piano di studio appropriato.

A questo proposito occorre evidenziare due aspetti fondamentali:

- 1) il processo di composizione argomentativa presenta alcuni tratti costitutivi paradossali: il tentativo di superare la divaricazione delle posizioni infatti passa inizialmente da una maggiore affermazione della distinzione stessa fra le opinioni espresse, e la composizione

rischia, ad ogni battuta, di rimanere sempre più virtualizzata. La risoluzione del dibattito passa insomma da una prima fase, che appare necessaria, in cui i parlanti esprimono le ragioni della propria valorizzazione, e le differenti posizioni acquisiscono progressivamente definizione. Nel corso dell'interazione, tuttavia, tale processo permette di definire meglio il piano di commensurabilità delle diverse argomentazioni: nel nostro caso si tratta di definire meglio il modo in cui si intende valorizzare la categoria valoriale di riferimento, definita dall'opposizione "sicurezza – non sicurezza". Nel corso dell'interazione si passa dalla ricerca di una sicurezza assoluta nel prodotto alla concezione di una sicurezza relativa: le indicazioni riportate sopra i packaging non fanno che replicare, a scopo precauzionale, una raccomandazione generale dei medici, e in tal senso non vanno ad inficiare direttamente la garanzia offerta dal prodotto stesso. Il processo di composizione argomentativa mette in scena pertanto movimenti di distanziamento e riavvicinamento delle posizioni, simili, per intenderci, a quello di due magneti che, divisi, devono essere avvicinati dal lato giusto per ricompattarsi: ogni prova di avvicinamento può comportare, come sappiamo, dei fenomeni di repulsione.

- 2) Nel processo di composizione argomentativa si evidenzia una difficoltà del gruppo a sopportare una *contraddizione argomentativa interna irrisolta*. Da una parte, l'intervento di Maria produce una serie di reazioni a catena (da parte di Elena, del moderatore, ecc.) che testimoniano la modalizzazione degli attori secondo il voler-fare: la fatica di contraddire un interlocutore, insomma, non frena la volontà di partecipare al processo di elaborazione informativa in corso. Non siamo certo dinanzi ad una svogliata esecuzione di una pratica, insomma, gli attori si mostrano sufficientemente implicati nelle loro azioni, quanto basta dal permettergli di contraddirsi a vicenda. Si tratta di un ampliamento significativo del poter-fare dei soggetti, che include anche il poter-contraddire. D'altra parte, però, questa divaricazione argomentativa interna deve essere superata, a differenza di quanto accade nella prima parte della pratica. Appare molto significativa a tal proposito la propensione all'interruzione altrui, messa in atto un po' da tutti in questa sequenza, perché testimonia di *un'urgenza di rettificazione in corso* del discorso. Insomma, è come se non si vedesse l'ora di raddrizzare l'enunciazione altrui, al punto che non si riesce ad aspettare il proprio turno e si irrompe in quello dell'interlocutore: è come se l'enunciazione del singolo debba essere, da subito, di tutti. L'interruzione diviene segno, in tal caso, di una *paternità estesa delle enunciazioni*, di una *responsabilità condivisa* di quanto viene di volta in volta espresso sul piano di iscrizione comune dei discorsi. Ed infatti la permanenza della contraddizione non è più accettata dagli attori, si avverte l'esigenza di costruire una prospettiva di valorizzazione unitaria.

Si noti, in ultimo, come il conduttore, nel ricapitolare il punto di vista finale, comunemente accettato, torni con disinvoltura a giocare il ruolo di osservatore del processo informativo, andando addirittura ad ufficializzare la posizione argomentativa definitiva sulla sicurezza del prodotto.

Gli aspetti delineati tornano in diverse sequenze di dibattito. Prendiamo in considerazione la sequenza seguente⁷¹:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Maria	Non penso che possa essere usato in sostituzione del bagnoschiuma	
Maria	Noooo	
Maria	Tu lo metti, glielo fai respirare un pochino, e poi lo togli	
	Eh, brava!	<i>Si inseriscono in sovrapposizione</i>
Michela	Per un periodo limitato	
Cristina	Cristina, tu come la vedi?	
Cristina	No, i miei fanno solo la doccia, nel bagnetto difficilmente ...	
Conduttore	Quindi tu la useresti solo sul petto dici?	
Cristina	Sì	<i>Maria, Giovanna e Michela parlottano fra loro</i>
Paola	Mah, io forse il bagnetto ce lo vedo per un ... cioè ... nei primi tre quattro mesi, quando il bambino fa il bagnetto, perché dopo, comunque, quando il bambino è conciato, che ha la tosse, il raffreddore, non è che lo metti tanto a mollo	
Cristina	No	<i>Si inseriscono in sovrapposizione</i>
Giovanna	No	
Stefania	Eh ma questo ... io invece avrei immaginato il contrario	
Paola	No, io quando è proprio conciato intasato ...	<i>Serie di interruzioni e accavallamenti di interventi. Michela alza la mano per segnalare la volontà di parlare</i>
Michela	Invece io	
Conduttore	Ma non può essere	
<i>N.O.A.: Paola, Michela, Maria Stefania si sovrappongono, non si riesce a comprendere cosa dicano</i>		
Paola	per stapparlo, per farlo respirare bene deve stare a mollo per qualche minuto, e io ... quando è proprio conciato eviti	
Michela	Io invece no, sarò diversa dalle altre madri, ma io lo lascio	<i>Serie di accavallamenti ravvicinati</i>
Stefania	Anch'io	
Anna	A me hanno detto che con quarantuno di febbre gli fai il bagno freddo	
Paola	Cioè io lo utilizzerei più sul petto	
conduttore	Ok, Paola dice più sul petto ...	
Paola	Sì, sono d'accordo quando è piccolino, che lo metti nella vaschetta per fargli ...	<i>In accavallamento con l'intervento del conduttore</i>
Michela	Eh ma, qui dice a due anni	
Conduttore	Ok, il bagnetto, a qualsiasi età?	
Maria	Sì	<i>Molte mamme annuiscono</i>
Cristina	Sì, ma anche le mie a otto lo fanno	

⁷¹ Riferimento cronologico: 01.19

Paola	Sì, quando sono mediamente conciatì, quando hanno un po' di raffreddore lieve, se è potente io ..	
Conduttore	Quindi mi sembra di capire, nel bagnetto voi dite, quando è costipato, eccetera, a parte il tuo dubbio Paola, le altre me sembrano tutte d'accordo nel dire: "anzi lo tengo di più nell'acqua", quindi potrebbe essere più funzionale a quello, oppure quando volete usarlo per il petto.	<i>Michela, Elena annuiscono col capo, le altre ascoltano in silenzio</i>
Giovanna	Sì	

Il dibattito nasce a proposito dell'opportunità e dell'efficacia del bagnetto nel caso in cui il bambino abbia la febbre. Paola esprime chiaramente la sua posizione contraria a questo tipo di pratica, guadagnandosi, per così dire, il commento immediato, confermativo, di Cristina e Giovanna. È sufficiente, tuttavia, che Stefania prenda una posizione diversa perché si scateni una serie di interventi volti a obiettare quanto espresso precedentemente da Paola. Michela alza la mano verso il conduttore per prendere la parola, ma assieme a lei anche il conduttore stesso, Maria Stefania e Paola stanno tentando di parlare, al punto che non si riesce a comprendere cosa dicono: il canale uditivo è totalmente intasato, a testimonianza di un'evidente esigenza comunicativa estesa.

Dalla "lotta" per la conquista del turno di parola esce vincitrice Paola, che ribadisce la sua posizione e la argomenta, spiegando come l'effetto benefico del balsamo si ha solo dopo alcuni minuti di immersione del bambino nell'acqua, cosa che per lei è inopportuna in caso di febbre. La reazione è quella di una serie di risposte ravvicinate, che fanno riferimento ad usi personali del tutto divergenti: Michela, Stefania ed Anna usano l'immersione nella vasca proprio come metodo per fare abbassare la febbre del bambino. Non si argomenta in tal caso sul perché tale pratica possa o non possa essere efficace, o opportuna, né si chiama in causa un parere autorevole del medico, ma si fa riferimento ad un'abitudine personale consolidata.

Il confronto sembra rimanere insomma non risolto nel momento in cui il conduttore, dopo aver esplicitato la posizione di Paola, cambia chiede se il bagnetto si fa a qualsiasi età del bambino; la risposta è unanime e condivisa, le mamme concordano. Paola ne approfitta per rimettere in questione il tema rimasto insoluto, e ribadendo che vi sono occasioni in cui questa pratica di lavaggio non è da lei messa in atto: il conduttore, a questo punto, nel ricapitolare le varie risposte, è costretto ad inserire, con un inciso, il punto di vista minoritario all'interno di quello condiviso dalla maggior parte delle donne: quando il bambino ha la febbre il bagnetto è un efficace rimedio.

Il caso esaminato mette in luce innanzitutto una modalità di risoluzione diversa rispetto al caso precedente, e più simile al primo dibattito analizzato: la composizione argomentativa è soltanto abbozzata, dopodiché ci si limita ad affermare la propria posizione, anche perché vi è una forte

asimmetria nel numero delle adesioni alle due posizioni argomentative in gioco: solo Paola, in definitiva, si spende per dar voce al valore dell'inefficacia, mentre Cristina e Giovanna, dopo un primo commento di conferma, rimangono in silenzio. Non siamo di fronte insomma a quel lavoro argomentativo prima esaminato, e infatti l'affermazione di una posizione sull'altra avviene in base a un mero conteggio delle adesioni, non ci si sforza di comporre e articolare fra loro opinioni diverse⁷². Nella ricapitolazione conclusiva, non a caso, trova espressione anche l'opinione minoritaria, ed è significativa, a questo proposito, l'ostinazione con cui Paola ribadisce la sua posizione. Non si accontenta infatti di aver preso parte al confronto, di aver tenuto una posizione argomentativa e di averla difesa come può, anche se già questo le ha permesso senz'altro di dare senso alla pratica in corso, di assegnare cioè una modalizzazione coerente a lei stessa e agli altri attori. Ella mostra di tenere a ricevere una qualche forma di rappresentanza nel riassunto finale del conduttore, non si riassegna a vedere la sua posizione non risolta e neppure presente come una delle posizioni possibili in un contraddittorio da risolvere. Emerge un attore modalizzato secondo il voler-fare, ma dietro questa modalizzazione si staglia un *voler-essere rappresentato* all'interno del risultato argomentativo che ha contribuito a costruire: la valorizzazione finale del conduttore è anche sua ma, così come è stata formulata, non può essere attribuita anche a lei; anche in questo caso, la paternità – ma forse sarebbe il caso di dire “la maternità” – di un'enunciazione deve oltrepassare i confini delle singole figure corporali.

Per ciò che riguarda il conduttore, egli ritorna a svolgere il ruolo di osservatore e registratore degli interventi, cosa che non accade nella sequenza successiva⁷³, in cui è proprio il moderatore a tentare di trasformare l'intervista in un dibattito:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore	E l'intensità dell'odore?	
Paola	Non è abbastanza intenso	
Giovanna	No	<i>In accavallamento</i>
Elena	Ma grazie a Dio, voglio dire, grazie a Dio che non è intenso altrimenti ci sarebbe da scappare!	<i>Dopo qualche secondo di silenzio</i>
Paola	<i>(ride)</i>	
Conduttore	Mmm ... va bene ...	<i>Qualche secondo di silenzio</i>
Elena	E poi il colore è terrificante, eh?	
Stefania	Sì	
Paola	Perché, di che colore è?	

⁷² Si noti come le modalità di risoluzione o non risoluzione dei dibattiti siano significative nell'ambito dell'interpretazione dei dati del focus group, perché sono un segno del grado di implicazione che una determinata opposizione valoriale può generare per dei soggetti di valorizzazione (cfr. cap.5)

⁷³ Riferimento cronologico della sequenza: 01.43

Giovanna	Giallo	<i>In sovrapposizione</i>
Michela	Giallino	
Elena	Sembra un muco del naso	<i>Sorridendo. Anche le altre mamme sorridono</i>
Michela:	La avete fatta apposta a mettere i tovaglioli verdi	<i>Sorridendo e rivolgendosi al conduttore. Le altre mamme sorridono</i>
Conduttore :	scusate, però non è che i colori degli altri prodotti siano ...	
Elena:	Nooo, però l'odore è proprio ..	
Paola:	Il <i>gel A</i> è trasparente	<i>In sovrapposizione</i>
Elena:	può avere tutti i benefici di questo mondo, però con un odore così ...	
conduttore	Ve bene	

La domanda del conduttore trova una risposta unanime, espressa verbalmente da Paola, Giovanna ed Elena. Nelle fasi precedenti infatti, le donne hanno avuto modo di provare e commentare diffusamente le caratteristiche del prodotto, e il giudizio negativo è stato pressoché unanime. Elena, inoltre specifica con enfasi un ulteriore la proprietà negativa del balsamo, e cioè la sua non gradevolezza all'olfatto. Le altre mamme ridono, ed Elena rincara la dose, passando alla caratterizzazione del colore, che definisce terrificante, fra l'ilarità del generale: il fronte argomentativo insomma è unico e compatto, e trova in Elena l'attore rappresentante. A questo punto, però, il conduttore prende decisamente una posizione diversa, addolcisce la negatività del giudizio sul colore del prodotto, paragonandolo a quello, non entusiasmante, degli altri balsami; Paola, per tutta risposta, fa notare che il colore del *Gel A* è trasparente, e dunque non antiestetico, mentre Elena torna a dare una caratterizzazione globale negativa del prodotto, al di là del colore. Il conduttore insomma, non solo prende direttamente parte alla divergenza argomentativa, e ne è l'artefice, ma ne esce anche sconfitto.

La sequenza conferma ad ogni modo la sua disinvoltura nel cambio di ruoli attanziali, che è segno di un progressivo coinvolgimento nelle dinamiche relazionali di gruppo. La forma tematica del dibattito ha visto spesso il conduttore reagire agli interventi con la stessa urgenza comunicativa dei partecipanti, muoversi per l'affermazione di una determinata posizione argomentativa. Si tratta ovviamente di azioni strategiche, che mirano a incrementare l'interazione, a favorire il confronto argomentativo, a mobilitare le relazioni, ma non è l'analisi del suo fare strategico il piano di pertinenza principale della ricerca in corso. Ciò che appare interessante, secondo il nostro punto di vista, è che certe variazioni delle azioni del conduttore, a un certo punto della pratica, *possano* accadere, possano essere interpretate da tutti gli attori come coerenti all'interno della scena pratica. Da questo punto di vista, abbiamo visto come determinati comportamenti (l'interruzione, la sovrapposizione) e determinate modalizzazioni (sapere, poter-informare, non-poter-non-dire,) iniziano a contraddistinguere puntualmente anche il moderatore stesso, e il *percorso di ricerca*

guidata assomiglia progressivamente ad un percorso di *ricerca condivisa*, in cui il carico della responsabilità dell'interazione si distribuisce pian piano in maniera più equa.

3.8. Conduzioni partecipate. Effetti di concatenazione argomentativa

A partire dalla parte centrale del focus group analizzato sono stati segnalati diversi momenti di conversazione; questi, inizialmente più sporadici, sono emersi in maniera più diffusa con il passare del tempo d'interazione. Anche in questo caso, non approfitteremo dell'analisi svolta per delineare un avvicendamento canonico delle configurazioni tematiche, secondo il quale all'intervista seguirebbe il dibattito e poi la conversazione. Si cercherà invece di comprendere quali sono gli aspetti processuali che questa ulteriore isotopia tematica introduce all'interno della pratica. Detto questo, occorre pur sempre tener conto, come è stato fatto nei casi precedenti, dell'intensità e delle modalità di manifestazione della conversazione, per studiare, in un secondo momento, quali sono le tendenze trasformative all'interno delle quali sono collocabili i fenomeni individuati.

Nel corso del secondo capitolo abbiamo già avuto modo di notare che, all'interno della conversazione, si assiste ad una cessione momentanea ai partecipanti di alcune funzioni proprie del conduttore (come ad esempio, il porre delle domande, o il segnalare un non-sapere). Cerchiamo dunque innanzitutto di scoprire se quest'aspetto ricorre in altre manifestazioni di questa forma tematica, di individuarne eventualmente degli altri, e di fornire un'interpretazione globale di queste trasformazioni.

Nella sequenza seguente, l'argomento della discussione è quello dell'uso del nuovo prodotto balsamico all'interno della vasca, durante il bagnetto del bambino⁷⁴.

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore	Giovanna, vedo una faccia un po' scettica, perché?	<i>Le partecipanti ascoltano in silenzio, rivolte verso Giovanna.</i>
Giovanna	Sì, perché io sono abituata a mettere gli oli essenziali nel piatto della doccia e quindi a fare il suffumigio, qua ... sinceramente, quando faccio il bagno io ci metto tanta schiuma, perché a lei piace, non so l'abbinamento bagno schiuma e questo ...	
Stefania	No, è ...	<i>Si inseriscono in sovrapposizione sull'intervento di Giovanna interrompendola</i>
Maria	Non ...	
Maria	... è in aggiunta	<i>In sovrapposizione</i>
Stefania	... aggiuntivo	
Giovanna	Brava ... però siccome c'è la schiuma, e poi gli oli essenziali li usi nella doccia	

⁷⁴ Sequenza cronologica di riferimento: 01.16.

Stefania	Eh	<i>In sovrapposizione all'intervento precedente</i>
Stefania	E infatti è quello che ho chiesto, però io azzarderei lo azzarderei	
Conduttore	Per una volta, tu dici, io proverei ad eliminare il bagnoschiuma, mi sembra di capire ...	
Stefania	Sì	<i>In sovrapposizione all'intervento del moderatore</i>
Conduttore	... E proverei ad usare solo questo	
Maria	Io proverei ad acquistarlo perché, a parte che mi rappresenta una novità, poi faccio fatica a farle ... a metterle delle cose che la facciamo respirare, e questo potrebbe essere visto anche come un gioco: tu metti lì la perlina, nel bagnetto, e intanto ci giochi	
Conduttore	Poi vediamo questo aspetto quando la proviamo, poi mi dite ...	
Anna	Di sicuro non te la fa sciogliere, il bambino se la piglia	<i>In accavallamento con l'intervento precedente. Sorride.</i>
N.O.A.: Giovanna e Maria ridono		

Il conduttore interpella direttamente Giovanna, domandandole le ragioni della sua espressione perplessa, e la donna dice di avere dei dubbi sull'interazione possibile fra il nuovo prodotto balsamico e i bagnoschiuma che comunemente si usano durante il bagnetto. In maniera perfettamente sincronizzata, allora, Maria e Giovanna intervengono per precisare che l'uso indicato dell'articolo è presumibilmente quello non abbinato ad altri prodotti per il lavaggio del corpo. Giovanna si mostra ricettiva, conferma l'impressione delle sue colleghe ma al tempo stesso sottolinea come la situazione d'uso indicata sia abbastanza inusuale, e dice infatti: «brava! Però, siccome c'è la schiuma ...»; anche Stefania, a questo punto trova condivisibile l'opinione della sua interlocutrice, e suggerisce, come unica soluzione che le viene in mente, quella di una prova del prodotto senza l'uso del bagnoschiuma. Interviene allora il conduttore, ma non per proporre un'ulteriore domanda, come accade nella maggior parte dei casi, né per proporre un'opinione contraria a quella vigente, come talvolta è accaduto nel corso dei dibattiti, ma semplicemente per ricapitolare la posizione di Stefania.

Gli elementi di novità e di interesse emersi nel corso di queste poche battute sono numerosi. Innanzitutto, anche in questo segmento di ricorrenza siamo di fronte ad una partecipante che mette in chiaro una sua perplessità alla quale non riesce a dare nell'immediato una soluzione: la mamma in questione non ha nessun problema a mettere in scena quella che si rivela una competenza parziale, poiché se è vero che è proprio in virtù della sua esperienza che può esprimere una perplessità, è anche vero che non dispone di una risposta immediata al problema posto. L'irruzione sul piano del discorso da parte di Maria e Stefania, del resto, segnala una forte propensione e alla partecipazione per la risoluzione del problema, e in generale lo scambio fra le donne si svolge all'insegna dell'accoglimento dell'opinione altrui e della sua elaborazione. È attraverso questo

processo, infatti, che si passa da una situazione di *non-sapere individuale* alla consapevolezza di un *non-sapere condiviso*. Stefania riconosce il fatto che l'uso indicato non è quello ottimale (giacché costringe a scegliere fra il prodotto balsamico e l'uso del bagnoschiuma) e il confronto si chiude con una proposta di sperimentazione da parte di Paola, come a suggerire che non c'è molto da dire, da parte sua: l'unica cosa è testare il balsamo. Il vero risultato argomentativo dello scambio dialogico, pertanto, non è quello di una modificazione della posizione argomentativa (che rimane orientata attorno al valore dell'uso del prodotto) quanto quello di una presa di consapevolezza della fragilità potenziale di tale posizione: l'estensione del non-sapere ad altri attori permette di cambiare la prospettiva di valorizzazione, di assumere cioè un atteggiamento critico rispetto all'utilizzo del prodotto non abbinato al bagnoschiuma. Tale posizione, come vedremo, costituirà il punto di partenza per un nuovo rilancio dell'argomentazione.

Altro aspetto interessante è quello relativo al comportamento del conduttore, che anche in questa sequenza non manca di mettere in scena delle azioni innovative. Dopo aver posto la domanda a Giovanna, infatti, egli cessa di prender parte al dialogo, se non per un unico intervento, che non è né una domanda né una presa di posizione argomentativa, ma una semplice ripetizione di quanto detto da Stefania. L'operazione principale dell'attante osservatore (poter-chiedere) viene tralasciata, e il conduttore diviene un osservatore puro che interviene solamente per registrare quanto affermato, per chiarire e ribadire, a sé stesso e agli altri, quanto detto. Se consideriamo il comportamento del moderatore secondo il livello di pertinenza della strategia, possiamo senz'altro evidenziare come la ripetizione dell'enunciazione di Stefania miri essenzialmente a produrre ulteriori ed eventuali effetti di vibrazione argomentativa: è un po' come se domandasse, insomma, se gli altri partecipanti sono d'accordo, o hanno qualcosa da aggiungere, etc. Al tempo stesso, però, la particolare realizzazione discorsiva del suo intervento gli permette di intervenire in maniera non invasiva all'interno del processo argomentativo in corso, senza cioè riconfigurare la frontalità fra intervistatore e intervistate. È proprio quest'effetto di *neutralizzazione della figura dell'intervistatore* ad essere interessante per uno studio della pratica, perché ci permette di capire meglio quali siano le trasformazioni che caratterizzano la comunicazione grupale nel suo complesso. Prendiamo in considerazione allora il proseguimento della sequenza precedente:

Conduttore	Michela, tu? Su questo aspetto ...	
Michela	Mah, io quando faccio il bagno uso di tutto, poi adesso ho trovato delle cose al supermercato biologico che colorano l'acqua ...	
Anna	Bello!	<i>In sovrapposizione</i>
Michela	... delle cose bellissime, quindi per me diventerebbe già un problema utilizzare	

	questo, però ripeto, se deve essere per un periodo terapeutico	
Anna	Secondo me anche l'abbinamento ... allora cosa faccio, faccio l'abbinamento solo con la mia perlina ?...	<i>In accavallamento all'intervento di Michela</i>
Maria	no	<i>In sovrapposizione</i>
Anna	... e allora mio figlio scende dalla vasca e se lo va a prendere solo il bagnoschiuma ... no secondo me c'è un ...	
Maria	Qualche abbinamento ...	
Giovanna	Magari quello lo metti all'inizio	<i>Interventi ravvicinati e accavallati fra loro</i>
Anna	Eh brava, ecco sì,	
Conduttore	Voi dite magari lo metti all'inizio e poi metti il bagnoschiuma	
Anna	sì sì è vero	<i>In sovrapposizione</i>
Maria	Ma non penso che possa essere utilizzato in sostituzione del bagnoschiuma	
Anna	Nooo	<i>Anche Giovanna scuote il capo in senso di negazione.</i>
Maria	Tu lo metti, gli fai respirare il profumo	
Anna	E poi lo lavi	<i>Interventi ravvicinati e accavallati fra loro</i>
Michela	Per un periodo limitato, non è che ...	
Conduttore	Michela dice per un periodo limitato	
Anna	Sì	

Il conduttore, nella prima battuta, riprende l'uso della sua abilità principale, e interpella direttamente Michela, chiedendo la sua opinione rispetto a quanto detto. La donna conferma la prospettiva critica emersa rispetto all'uso "non-abbinato" del prodotto, a partire dal racconto della propria esperienza personale. Anna, a questo punto, mette chiaramente in discussione il valore promosso e valorizza l'uso del balsamo abbinato al bagnoschiuma, ottenendo subito la conferma convinta di Maria e quella di Giovanna, la quale però, fa molto più che commentare l'intervento della sua compagna. Giovanna, proponendo una specifica sintassi di consumo, mostra di tenere in considerazione i diversi problemi messi in luce nelle argomentazioni precedenti, vale a dire, la difficoltà di lavare il bambino usando unicamente il balsamo (e dunque la necessità di un uso abbinato) e la difficoltà di mantenere l'effetto balsamico usando i diversi prodotti in maniera congiunta. Proponendo di inserire nell'acqua prima l'unguento per la cura del raffreddore e successivamente il bagnoschiuma, Giovanna individua una soluzione che risolve il doppio problema emerso lungo la conversazione: più che scegliere un posizione argomentativa fra quelle emerse, dunque, Giovanna si preoccupa di individuarne una nuova che tenga però in considerazione quelle precedenti.

Emerge quell'effetto di lavoro enunciazionale inter-attoriale che abbiamo incontrato già in alcune sequenze precedenti, e in maniera particolare nel caso del dibattito, laddove si trattava di trovare un' articolazione fra posizioni argomentative contraddittorie. Nel caso esaminato, tuttavia, il confronto dialogico non si costruisce tanto a partire da un'iniziale divaricazione argomentativa, con

una relativa presa di posizione da parte degli attori. Si parte infatti da una prima valorizzazione positiva condivisa dell'uso del prodotto, si concorda in seguito sugli aspetti critici della modalità di utilizzo, sino a giungere ad una valorizzazione generale dell'opportunità di pensare ad una sintassi di consumo. La differenziazione delle valorizzazioni non è messa in scena insomma come una controversia da risolvere, ma si assiste piuttosto ad un'elaborazione partecipata di un'opinione, che fa leva sugli interventi dei singoli per passare da uno stato di valorizzazione acritica ad uno stato di problematizzazione, sino alla validazione di un'ulteriore e definitiva posizione argomentativa.

La composizione delle argomentazioni non emerge insomma come una necessità di superare una contraddizione di sapere emersa, ma *come una modalità operativa presa in carico dai parlanti*: di intervento in intervento, ogni mamma appare propensa ad articolare il pensiero di chi l'ha preceduta con il proprio, e la differenziazione delle posizioni argomentative risulta essere il frutto di un percorso di valorizzazione condiviso nelle sue varie tappe. Non occorre dunque scoprire di avere opinioni discordi, per concepire le enunciazioni altrui come discorsi che possono contenere contenuti articolabili con i propri. Più che l'esigenza di una composizione delle opinioni, sembra profilarsi una tendenza ad ordire costantemente i vari fili dell'argomentazione, per ottenere e costruire una *trama argomentativa unica*. Invece di nascere da un dover-fare (dover risolvere una contraddizione di opinioni interna al gruppo), la tessitura di un ragionamento comune caratterizza e rinnova il *poter-fare* dei parlanti, che annoverano una nuova competenza fra quelle apprese lungo il corso della pratica.

Più che spendersi per affermare e difendere una posizione argomentativa, le mamme si mostrano intente ad individuare il valore di riferimento ottimale, al punto che Giovanna e Stefania, all'inizio, nel concordare sull'uso non abbinato del prodotto, mettono già in luce le debolezze di tale valorizzazione. Si affievolisce, rispetto a tante altre sequenze analizzate, quel rapporto di paternità fra attore e posizione argomentativa: non è importante chi ha detto cosa, non sono gli attori i veri protagonisti della scena, ma le posizioni retoriche progressivamente delineate. In tale quadro, l'aspetto dell'elaborazione processuale e partecipata dell'argomentazione è più rilevante dell'atto di presa di posizione da parte del singolo (fig. 11): si passa così dalla valorizzazione dell'uso critico del prodotto in maniera disgiunta dal bagnoschiuma (P1), alla valorizzazione dell'uso del balsamo in accoppiamento con il bagnoschiuma (P2), alla proposta di una sintassi di consumo dei diversi prodotti (P3).

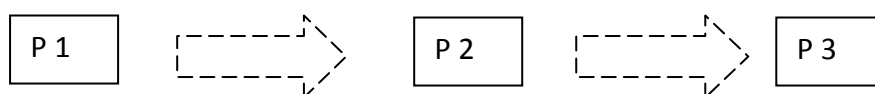


Fig.11: rappresentazione delle trasformazioni argomentative all'interno di una conversazione (riferimento cronologico: 01.16).

La rilevanza accordata all'elaborazione processuale e partecipata dei contenuti è coniugata con una gestione analoga dei discorsi sul piano dell'espressione. Nei momenti cruciali della conversazione, quelli in cui si passa da un valore di riferimento all'altro, riscontriamo un forte avvicinamento degli interventi e numerosi effetti di accavallamento, che determinano, in generale, un ritmo concitato, e in alcuni casi mettono in scena una vera e propria *staffetta enunciazionale*. La *concatenazione* degli interventi non si manifesta solo sul piano dell'interrelazione semantica, ma anche su quello della tenuta di un ritmo enunciazionale comunemente sostenuto, attraverso una serie di *inserimenti a tempo* nel flusso dell'enunciazione da parte dei vari attori.

Nell'ultima parte della sequenza osserviamo Maria che inizia a spiegare nel dettaglio la sintassi di consumo (proposta da Giovanna), Anna che interviene e completa la sua frase, e Michela che a sua volta si inserisce per specificarla (esplicitando la durata del trattamento balsamico). Nelle precedenti sequenze il tentativo di dare corpo ad un'enunciazione che recasse i segni di un'istanza di produzione sovra-individuale era perseguito attraverso la produzione di un effetto di condensazione argomentativa (sovrapporsi di risposte uguali); in questo caso invece assistiamo ad una sorta di "canto" a più voci, il tempo dell'enunciazione diviene spazio discorsivo in cui i vari interventi trovano il modo di *integrarsi* fra loro. L'evocazione della nozione di "tessitura" (processo di produzione di un *textum* comune) appare significativa, visto che la gestione stessa del piano dell'espressione mette in scena il tentativo di ordire una trama sonora continua a partire da produzioni vocali distinte.

Un'ultima considerazione merita l'analisi delle azioni del conduttore. Nell'arco di poche battute egli mette in gioco competenze diverse, e continua a cambiare la modalità di realizzazione del ruolo attanziale di osservatore. Egli, nello specifico:

- a) interpella direttamente una partecipante;
- b) si assenta per alcuni tratti della conversazione;
- c) ribadisce il novo valore emerso e lo attribuisce alla totalità delle parlanti;
- d) ribadisce l'intervento di una partecipante.

È la disinvoltura con la quale il conduttore passa da una modalità operativa all'altra ad apparire significativa. Prima intervistatore, poi osservatore silenzioso, poi registratore di opinioni. Se nel caso del dibattito abbiamo osservato il moderatore vestirsi, per un attimo, da partecipante provocatore, in tal caso assistiamo ad un effetto di *neutralizzazione del ruolo*. Se alcune mamme gli rubano localmente il compito di segnalare ammanchi si senso, lacune del sapere, egli lascia compiere alle partecipanti questa operazione, e dismette l'attività interrogatoria. D'altro canto, continua ad esercitare il suo non-sapere attraverso l'esplicitazione di un pedinamento degli interventi: ripete quanto appena affermato dagli altri, e il suo voler-sapere è messo in scena così

come un voler-capire. Cambia evidentemente la prospettiva di semantizzazione degli enunciati altrui da parte del conduttore, poiché essa non è più basata su una frontalità forte fra intervistatore ed intervistati: ciò che è mutata, in effetti, è la rigidità con cui ad inizio della pratica venivano assegnati i ruoli attanziali. Ci troviamo di fronte a partecipanti che espongono dei problemi e altre mamme che tentano di rispondere, e il conduttore, dal canto suo, ora interroga, ora osserva, ora ripete quanto ascoltato per verificare se ha ben capito. Data una struttura attanziale, ogni attore può mettere in gioco la sua creatività sia nel selezionare il suo ruolo sia nel decidere le modalità di realizzazione di quel ruolo (individuando un carico modale specifico).

Di questo esercizio della mobilità attanziale il conduttore è la figura principe: pur tentando sempre di non perdere il suo radicamento di base (rimane il responsabile principale della pratica in corso), mette in scena continui spostamenti da una posizione sintattica all'altra, dando così l'esempio a tutti gli altri attori. Ciò che risulta interessante a tal proposito è che, nel passaggio da un ruolo all'altro, egli non abdica mai alle sue prerogative di base, cosicché può facilmente riprendere a interrogare le partecipanti, pochi minuti dopo aver dibattuto con loro, può permettersi di fornire delle informazioni, pur essendo il non-esperto della situazione. La possibilità di modificare il proprio ruolo di riferimento, di situazione in situazione, appare evidentemente connessa al gradiente di flessibilità della configurazione interattanziale. Nello specifico la flessibilità modale pare essere definita non solo dalla *possibilità* che ogni attore ha di *mettere in variazione* la propria caratterizzazione modale di base, ma anche dalla *reversibilità* di tale operazione: nel focus group, ogni nuova acquisizione di competenza non pregiudica la possibilità di ri-accedere a delle competenze proprie della struttura modale di base. Tale struttura può ricevere diverse "deformazioni" locali, nel corso della pratica, senza divenire irrecuperabile per gli attori. Il moderatore potrà sempre porre delle domande, ed i partecipanti gli dovranno rispondere, sebbene vi siano casi in cui essi si rifiutano di farlo. Non si deve pensare, infatti, che le pratiche di focus group raccontino sempre la stessa storia, né che la trasformazione di questo tipo di pratica segua un percorso di progressiva e costante ottimizzazione. Nel prossimo paragrafo torneremo a parlare, a questo proposito, di chiacchierate.

3.9. Apprendere per disimparare. Superamento delle soglie di resistenza modale

A partire dall'osservazione della tabella delle scansioni si può asserire che i casi di insorgenza di chiacchierata non sono numerosi, e tutti concentrati nella seconda parte della pratica. Tuttavia, se teniamo bene a mente il tipo particolare di comunicazione grupppale di cui ci stiamo occupando, occorre riconoscere che si tratta comunque di una ricorrenza fenomenica significativa: nonostante

tutti gli aspetti che renderebbero apparentemente “artificiosa” la situazione di interazione, infatti, si osservano degli attori sociali notevolmente implicati nella scena pratica e nelle loro azioni, al punto da costituire una vera e propria prova di conduzione per il moderatore. Già nel corso del secondo capitolo abbiamo avuto modo di analizzare un caso di chiacchierata, che portava all’emergenza di una nuova struttura attanziale, incompatibile con quella di base. Nel corso della seguente analisi cercheremo di capire quali sono le trasformazioni ulteriori, sui diversi piani di pertinenza, che sono individuabili a partire dallo studio di questa forma tematica⁷⁵.

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore	Una alla volta, scusate! Stefania	<i>Con volume della voce alto.</i>
<i>N.O.A.: Giovanna e Michela, che stavano commentando fra loro il balsamo, mentre lo applicavano sulle mani, si azzittiscono.</i>		
Stefania	Non mettete ... non mettete il prodotto in prova, altrimenti non lo compero. Ha un odore veramente ...	<i>Con tono perentorio</i>
Giovanna	Disgustoso	<i>Interventi accavallati</i>
Stefania	Per me terrificante	
Conduttore	Perché ha un odore terrificante?	
Stefania	Eeee	<i>Interventi accavallati</i>
Anna	Vabbè, a lei è che non piace l’anice ...	
Conduttore	Una alla volta!	
Stefania	Ha un odore ... non so come dire ... sento odore di olio di semi rancido	
conduttore	Non ho capito: ha un odore di olio di semi rancido	.
<i>N.O.A.: Mentre il conduttore parla con Stefania, Maria e Giovanna parlottano fra loro a bassa voce. Giovanna spalma il balsamo sulla mani e mostra la reazione alla compagna</i>		
Anna	Invece a me mi sa di quella caramella ...	<i>Anna si rivolge verso Elena, seduta di fronte a lei e parla sovrapponendosi totalmente a Stefania, che si rivolge invece al conduttore. Maria e Giovanna continuano a parlottare fra loro</i>
Stefania	E poi è unto ... io a differenza sua sento un odore ...	
Conduttore	Una alla volta! Anna e poi Serena	<i>Interrompe i vari discorsi in corso</i>
Anna	Io proprio ... non riesco a capire quale caramella ...	
<i>N.O.A.: Mentre Anna risponde al conduttore Stefania, Maria, Giovanna e Michela commentano fra loro il prodotto, a bassa voce</i>		
<i>N.O.D.: momento molto confuso dell’interazione.</i>		
Conduttore	Schhh ...	<i>Interrompe i vari discorsi in corso</i>
Paola	Le pastiglie Valis!	<i>Si inserisce sull’intervento di Anna, subito dopo il conduttore</i>
Conduttore	Un attimo! Scusate! una alla volta!	<i>A voce alta</i>
Paola	La pastiglia valis! Quelle verdi ... schhh	<i>In accavallamento. Nel frattempo oltre a Monica, Maria, Giovanna e Michela, anche Elena e Cristina parlottano fra loro.</i>
Anna	Che poi alla fine è pino, eh?	
Conduttore	Ma è piacevole oppure no?	
Anna	A meee	

⁷⁵ Riferimento cronologico della sequenza: 01.38. Per quanto riguarda l’approfondimento della chiacchierata è stata selezionata un’unica sequenza del focus group, che va a sommarsi a quella già analizzata nel corso del secondo capitolo. Le altre sequenza scansionate non presentano infatti elementi distintivi ulteriori.

Conduttore	Schhhh!! Scusate! Scusate!	<i>Ad alta voce, con il braccio proteso verso Marie e le sue compagne, per attirare la loro attenzione</i>
Anna	A me ... perché no?	<i>Torna il silenzio nella sala.</i>

Il pedinamento analitico della sequenza proposta permette di scoprire come l'emergenza della chiacchierata, nelle sue forme eversive di configurazione relazionale, non emerge in un momento di disinteresse vero i temi proposti, o verso il confronto dialogico in sé, ma nasce anzi, paradossalmente, in uno dei momenti di maggiore coinvolgimento da parte dei parlanti. Già nella prima battuta, il conduttore è impegnato in un doppio intervento discorsivo, che rispecchia le due forme di interazione che stanno prendendo corpo, l'intervista e la chiacchierata⁷⁶. Da un lato, cerca di regolare il flusso degli interventi per una gestione ottimale del canale acustico (cerca di ridurre le sovrapposizioni), dall'altro svolge la sua "ordinaria" funzione di intervistatore, rivolgendosi direttamente a Stefania.

Mentre la partecipante risponde al conduttore, spiegando le ragioni della sua valorizzazione disforica del prodotto, Giovanna si inserisce nel dialogo e completa la frase della sua compagna, precedendola nella definizione dell'odore del balsamo. Un altro caso di quella che è stata definita una *staffetta enunciazionale* ci segnala l'apprezzabile implicazione degli attori all'interno della scena pratica: non solo Giovanna prende in carico la modalizzazione di base (*dover-rispondere*), ma mostra anche una buona predisposizione all'ascolto e una volontà di integrare il proprio punto di vista con quello degli altri (*voler-rispondere*), proprio come accadeva nelle sequenze di conversazione.

Un ulteriore episodio significativo per ciò che riguarda l'interazione del gruppo è quello in cui, mentre il conduttore si rivolge a Stefania con diverse domande, nel tentativo di comprenderne il punto di vista, Anna interviene e si improvvisa aiutante del moderatore, spiegando che la sua compagna definisce terribile l'odore del prodotto in quanto ella, nello specifico, non sopporta il profumo dell'anice. Non solo Anna si inserisce all'interno del tempo enunciazionale di Stefania, ma si arroga anche la facoltà di parlare di lei in sua presenza; il caso mette in scena la creatività pratica dell'attore sotto due diversi aspetti: innanzitutto, Anna gioca in tal caso il ruolo di osservatrice, a coadiuvare in questo il conduttore, ricordandogli quanto la compagna aveva espresso in precedenza. La variazione di ruolo è associata in tal caso ad un allargamento delle capacità operative attoriali (*poter-fare*). L'episodio, inoltre, permette di verificare come l'indeterminazione inter-identitaria iniziale è stata senz'altro ridotta nel corso dell'interazione, al punto che alcune mamme arrivano a conoscere gusti e preferenze delle loro compagne: nell'arco di due ore di focus group è stato

⁷⁶ Già negli scambi precedenti, ricorrono scambi dialogici classificabili nella forma tematica della chiacchierata.

possibile costruire un'apprezzabile confidenza, le partecipanti non si vedono più come delle sconosciute. Si ricordi a questo punto come nel corso del secondo capitolo era proprio la presenza di un grado minimo di confidenza a caratterizzare la chiacchierata.

Accanto all'emergenza degli episodi descritti, infatti, occorre considerare l'istallazione della chiacchierata all'interno della scena. Nello specifico, mentre il conduttore ribadisce l'intervento di Stefania, al fine di approfondire la sua posizione, Maria e Giovanna commentano il prodotto parlotando fra loro, e a loro si aggiunge dopo pochi secondi anche Michela. L'argomento del loro dialogo è pertanto quello proposto dal conduttore, ma cambia la prospettiva di significazione della scena pratica da parte delle donne: non più adempire ad un programma di ricerca, informare, ma piuttosto informarsi, condividere privatamente commenti e impressioni. Sul piano figurativo emerge a tal proposito un processo di autoesclusione, che è segno di una bassa assunzione di quel *dover-rispondere* che era stato attribuito loro a monte della pratica stessa: i loro interventi, a bassa voce, sono destinati ad una cerchia ristretta di parlanti (cioè a loro stesse), e viene a cadere quella predisposizione all'integrazione dei contributi argomentativi che emergeva poche battute prima.

Le partecipanti si guadagnano uno spazio discorsivo indipendente all'interno della comunicazione di gruppo: all'interno di tale spazio, abbiamo una struttura attanziale minimamente stabile, basata sulla condivisione dei saperi (si commenta il prodotto) e su una distribuzione di ruoli (ora si osserva e si interroga la compagna, ora le si comunica la propria impressione). La capacità di moltiplicazione dei ruoli e la possibilità di mettere in variazione la modalizzazione della scena vengono utilizzate per mettere in atto forme relazionali altre. Possiamo affermare che le partecipanti sfruttano le modalità di interazione apprese per trasformare ulteriormente, dal loro punto di vista, il percorso di interpretazione della scena pratica, anche se esso comprende alcune violazioni delle condizioni enunciazionali stabilite in partenza. Il nuovo minigruppo, eredita, per così dire, quanto appreso all'interno della comunicazione gruppale generale, e al tempo stesso lo perverte: le possibilità di commentarsi reciprocamente, di diffrangere l'opinione altrui divengono ora strumenti per lo scambio di confidenze.

È quanto accade dopo che il conduttore riprende l'intervento di Stefania. Anna mette in scena quello che abbiamo definito una diffrazione enunciazionale, nel senso che, a partire da quanto è stato espresso dalla compagna, e ribadito dal moderatore, esprime la sua variazione argomentativa: più che all'olio di semi, il balsamo le pare paragonabile a un certo tipo di caramelle di cui non ricorda il nome. Proprio mentre esprime la sua opinione, però, Anna cambia il suo enunciatario: visto che il conduttore pare ascoltare Stefania, essa si rivolge con lo sguardo ad Elena, seduta dinanzi a lei, e come risultato nasce un secondo minigruppo, che inizia a chiacchierare accanto al primo. La modalità dell'indirizzamento degli interventi, messa in gioco dal moderatore nel corso

della pratica, viene adoperata da una partecipante per fini eterodossi, visto che il conduttore interpella le partecipanti per favorire un'interazione più ampia possibile, mentre in tal caso si allestisce un'interazione esclusiva. Si noti quanto siano cambiate le dinamiche relazionali in gioco, rispetto alle fasi iniziali del focus group: per ciò che concerne la comunicazione fra le partecipanti siamo passati da una necessità di mediazione e passaggio per la figura del conduttore ad un sostanziale affrancamento da tale figura.

L'intervento di Paola, che suggerisce ad Anna il nome delle caramelle cui ella faceva riferimento, segnala che ci troviamo all'interno di una fase di intensa interazione, anche se ciò non comporta una comunicazione di gruppo efficiente. Le competenze relazionali apprese da parte dei partecipanti sono ormai numerose e distribuite, ma non sempre utilizzate all'interno di una medesima significazione della scena. Il bagaglio modale di ogni attore ha subito infatti notevoli arricchimenti, caratterizzati essenzialmente da un'estensione delle possibilità d'azione (poter-fare) e da un'intensificazione dell'assunzione di tale modalità (le donne appaiono più determinate e pronte nel mettere in atto il loro poter-fare); si è passati inoltre da una pratica basata essenzialmente sull'esecuzione di un protocollo (nelle scene iniziali) all'emergenza di una condotta (voler-fare) che porta però alcuni attori a deviare nettamente dalle consegne che erano state fatte loro.

È per questo motivo che il conduttore, soprattutto nella parte finale della sequenza, è costretto ad alternare sistematicamente interventi di regolazione dell'interazione con domande alle partecipanti, facendo così da spola fra due diverse reti relazionali, essendo l'una da rinforzare, l'altra da rompere. Tuttavia, nonostante i richiami al silenzio, gli inviti a parlare una alla volta, la chiacchiera continua a coesistere alla forma tematica dell'intervista sino alla fine della sequenza; essa si riforma in seguito ad ogni richiamo, ed il braccio sollevato del conduttore, nel suo ultimo appello, segnala la difficoltà del moderatore stesso nel catturare l'attenzione di alcune partecipanti e reinserirle un'unica comunicazione.

Alla doppia struttura attanziale corrisponde anche un duplice discorso. Se per larga parte del focus group il compito principale del conduttore era stato quello di favorire gli effetti di vibrazione e diffrazione argomentativa, la composizione o la concatenazione partecipata delle opinioni, in tal caso si trova costretto ad impedire dei processi argomentativi che procedono in maniera parallela e dissociata. Possiamo affermare di trovarci dinanzi a un caso di *scissione argomentativa*, in quanto è andato provvisoriamente perduta la propensione a costruire dei legami fra le varie posizioni argomentative emergenti, così come si è persa la tensione verso la costruzione di una posizione enunciazionale unitaria.

Per ciò che concerne gli assegnamenti attanziali, la nuova struttura relazionale emergente all'interno della chiacchierata mutua i ruoli comunicativi appresi (informatore/osservatore) per

mettere in scena però un dialogo che non mira a realizzare un progetto di ricerca ma a soddisfare immediatamente un'esigenza conoscitiva personale e condivisibile con un numero ristretto di compagne (vicine fra loro).

La struttura modale di base, spesso capace di assorbire le variazioni locali di modalizzazione messe in atto dagli attori, non può sopportare in tal caso le variazioni messe in gioco dalle partecipanti. Preso dalla necessità di dirigere al contempo due diverse reti relazionali, il conduttore non riesce infatti a portare avanti la ricerca per cui il focus group è stato costituito; la chiacchierata deve essere repressa, pena la non riuscita del programma di informazione. Fra le tante estensioni del *poter-fare* messe in gioco dalle donne durante l'interazione, quella del chiacchierare ha prodotto un *superamento della soglia di resistenza* della struttura modale.

Data una struttura predicativa di riferimento alla base della struttura attanziale (osservare-informare), abbiamo infatti avuto modo di osservare nel corso del focus group diverse realizzazioni di tale coppia verbale: da un parte, abbiamo osservato il conduttore formulare domande, esprimere opinioni, ribadire le posizioni altrui, rimanere in silenzio, mentre dall'altra abbiamo osservato le partecipanti rispondere singolarmente o insieme, commentare, dibattere, conversare, etc. Si tratta di forme di realizzazione della struttura attanziale cui corrispondono variazioni modali che hanno prodotto di volta in volta una significazione coerente della scena pratica. La struttura modale del focus group non ha saputo invece offrire una resistenza elastica nel caso dell'insorgenza di fronti di dialogo separati fra loro, e paradossalmente tale superamento dei limiti di operabilità modale è avvenuto proprio in una fase in cui le partecipanti si mostravano capaci di mettere in gioco con maggiore dinamicità le possibilità operative apprese nel corso della pratica.

Questo fenomeno conferma la tensione processuale ipotizzata all'inizio del capitolo, allorquando abbiamo descritto il focus group come una pratica sottoposta a due esigenze diverse: da una parte, quella di collocare la valorizzazione di un prodotto nel vivo delle relazioni fra i parlanti, dall'altra quella di tenere sotto controllo le relazioni stesse e di favorire un tipo specifico di efficienza pratica, fra i tanti possibili. Si tratta di una tensione fondamentale per la descrizione di questo tipo di pratica, sulla quale torneremo nel corso del quinto capitolo, allorquando metteremo a frutto le rilevazioni sin qui compiute per giungere ad una descrizione dell'andamento sintagmatico del focus group.

Rimane da chiedersi quali sono le possibilità e le tendenze trasformative rilevabili a partire dai fenomeni individuati, quali sono i diversi regimi di efficacia dell'azione possibili, quali sono le tensioni categoriali sulla base delle quali prendono forma, ai vari livelli di analisi, i diversi valori pratici. Dopo aver effettuato la scansione dell'interazione, e dopo aver analizzato in maniera estesa la pratica, si tratta insomma di guadagnare uno sguardo globale sui rilievi effettuati e inserirli

all'interno di quadri interpretativi che possano offrire un accrescimento di intelligibilità del focus group.

È quanto avverrà nei successivi sviluppi della ricerca, non prima però di aver confrontato i riscontri ottenuti con i rilievi analitici risultanti dallo studio di un altro focus group, che è stato scelto in virtù della sua differente evoluzione sintagmatica. Se il caso appena considerato si presentava, al momento dell'osservazione, come un focus group ben riuscito, e poteva essere considerato pertanto un caso di studio prototipico, la successiva analisi prenderà in esame un'interazione che si è distinta, in fase osservativa, per le sue problematichità. Lo studio contrastivo e approfondito dei due casi ci aiuterà nell'individuazione dei tratti strutturali del nostro oggetto teorico.

L'analisi sin qui svolta, però, ci consente intanto di raffinare la griglia metodologica realizzata al termine del secondo capitolo. Sulla base della scansione effettuata e delle numerose analisi realizzate, è possibile infatti fare ordine fra i vari vettori di analisi segnalati, eliminando eventuali strumenti che non sono stati utilizzati, confermando quelli che hanno trovato validazione nel corso del lavoro e sono pertanto generalizzabili, proponendo eventuali classificazione gerarchiche. L'intento è quello di ottimizzare e mettere a punto lo strumento metodologico prodotto, al fine di farne un dispositivo valido per lo studio semiotico dei focus group, da affiancare alle tecniche analitiche in uso nei centri di ricerche (cfr. par. 4.3).

3.10. “Pit stop semiotico”. Ottimizzazione della griglia di analisi

La nuova griglia di analisi (tab. 5), rivista alla luce dell'analisi estensiva della pratica, è il risultato di un lavoro di eliminazione, aggiunta, riformulazione e categorizzazione dei criteri di analisi individuati nel corso del secondo capitolo.

Sono stati innanzitutto eliminati quei vettori di analisi che creavano effetti di ridondanza, o perché incorporabili all'interno di altri criteri, anch'essi segnalati, o al contrario perché troppo generici; ad esempio, l'analisi dell'aumento o della diminuzione dei posizionamenti argomentativi, il monitoraggio della presa di iniziativa da parte dei parlanti, la tipologizzazione degli interventi del moderatore sono stati eliminati non perché non rimandino a fenomeni effettivamente riscontrati, ma perché riassumibili all'interno di assi di ricerca minimamente più ampi⁷⁷.

⁷⁷ La necessità di effettuare quest'operazione di raffinamento metodologico, ovviamente, non poteva emergere precedentemente, in quanto è il risultato di un lavoro analitico che è passato dal dettagliamento delle sequenze di aggiustamento pratico (nel secondo capitolo) alla scansione estesa delle principali forme di interpretazione pratica messe in gioco dagli attori (nel capitolo corrente). Fra l'elaborazione metodologica, l'esercizio analitico, e la produzione interpretativa è in corso, come è evidente, una corroborazione vicendevole e progressiva.

Un'ulteriore operazione volta a migliorare la griglia analitica è stata quella della categorizzazione degli assi di ricerca. In taluni casi, infatti, i vari criteri appaiono suscettibili di essere raggruppati all'interno di un'area di analisi comune, e ciò può risultare non solo più efficace ai fini espositivi, ma soprattutto euristico ai fini dell'inquadramento della natura dei principali fenomeni osservati. A tal proposito, per quanto riguarda lo studio della manifestazione figurativa degli attori nelle diverse sequenze considerate, sono emerse due principali aree di analisi, relative rispettivamente alle trasformazioni rilevabili sul piano dell'interazione verbale e ai processi di messa in scena dell'identità da parte degli attori stessi.

All'interno di questa seconda area, hanno trovato conferma, nell'utilizzo, lo studio delle modalità di figurativizzazione del ruolo tematico comune e l'analisi della porosità figurativa del gruppo stesso. È stato inoltre introdotto un nuovo vettore di analisi, relativo alle manifestazioni passionali del gradiente di implicazione degli attori all'interno della scena. Spesso, infatti, nel corso dell'analisi, è capitato di riflettere sull'interesse dei partecipanti al dialogo, o al contrario sul calo del loro coinvolgimento. Date le particolari condizioni di realizzazione di questo tipo di pratica, l'accendersi o l'affievolirsi di questo tipo di stato passionale appare fondamentale per conoscere il grado di implicazione degli attori all'interno della scena pratica, per comprendere come esso tenda a modificarsi nel corso dell'interazione, e in occasione di quali fenomeni argomentativi, tematici, ecc. I valori passionali segnalati, riscontrabili sia sull'asse dei contrari (coinvolgimento / estraneità) sia sull'asse dei contraddittori (coinvolgimento / non-coinvolgimento) possono essere letti come una manifestazione delle condizioni foriche dei parlanti rispetto all'interazione in corso. Nel caso analizzato abbiamo assistito ad un progressivo spostamento da uno stato iniziale di foria minima manifestata (ogni partecipante rispondeva per sé stessa, ci si limitava a commenti confermativi o di negazione, etc.) ad uno stato timico maggiormente definito in senso euforico (crescente propensione verso la commisurazione e integrazione dei contributi discorsivi, ritmo intenso degli scambi dialogici, ecc.). Pressoché assenti sono stati invece le manifestazioni di stati disforici lungo l'interazione, dal momento che anche nei casi di dibattito le contrapposizioni sul piano argomentativo non hanno generato ostilità sul piano inter-identitario. A tal proposito avremo modo di osservare uno sviluppo diverso nel prossimo capitolo, mentre è importante segnalare, per il momento, la rilevanza dell'analisi della manifestazione della passione nell'ambito di uno studio del grado di implicazione attoriale nella scena pratica.

Per quanto riguarda il livello tematico dell'analisi sono stati mantenuti due fondamentali criteri di pertinenza, lo studio della stabilizzazione e delle variazioni delle forme di tematizzazione e l'analisi delle condizioni in base alle quali tali slittamenti tematici si realizzano più o meno facilmente.

Il livello di analisi dei processi di argomentazione è stato invece suddiviso in due aree, relative rispettivamente allo studio dell'attività di presa di posizione e a quello delle modalità di elaborazione e sviluppo del discorso argomentativo condiviso. Da un lato, si tratta di descrivere ed esplicitare i diagrammi di relazioni che le diverse valorizzazioni intrattengono fra loro⁷⁸ (domandandosi inoltre quanti attori sono coinvolti, quanti e quali attanti), d'altro lato ci si concentrerà maggiormente sull'individuazione dei tratti distintivi dello sviluppo delle enunciazioni verbali e sulle modalità di risoluzione delle differenze discorsive emerse⁷⁹.

Per ciò che concerne l'ultimo livello della griglia metodologica, i diversi criteri sono stati raggruppati in due macroaree, relative rispettivamente alle variazioni modali, da un parte, e a quelle attanziali, dall'altra. Per quanto riguarda la prima area, l'analisi delle variazioni modali sembra costituire uno snodo centrale della ricerca, in quanto riguarda forme profonde di variazione che risultano essere chiamate in causa ad ogni trasformazione significativa dell'interazione. L'analisi svolta ha permesso di giungere a tal proposito all'individuazione di nuove criteri di pertinenza, il primo dei quali è relativo allo studio del gradiente di diffusione di un certo bagaglio modale non solo fra gli attori ma anche fra gli attanti: si tratta in effetti di una riformulazione del vettori di analisi che prescriveva più generalmente di studiare le forme di emergenza di una competenza collettiva.

Il secondo nuovo asse di studio è relativo invece alla gestione del carico modale da parte degli attanti, giacché abbiamo avuto modo di osservare in tal senso una doppia variazione nel corso della pratica: da una parte abbiamo assistito alla variazione dell'intensità di assunzione di un certo carico modale (per esempio, il modo in cui è assunto il carico modale del *dover-fare* da parte delle donne); d'altro canto abbiamo visto come gli attori estendessero progressivamente lo spettro delle operazioni ritenute possibili a partire da una determinata modalizzazione (si passa da un *poter-rispondere* in successione ad un *potersi sovrapporre*, fino ad un *poter-chiacchierare* ed estraniarsi localmente dalla pratica in corso). Inoltre, per quanto riguarda l'area dello studio attanziale, hanno trovato conferma lo studio delle variazioni relazionali profonde e ovviamente l'analisi della mobilità degli assegnamenti argomentativi, che ampia rilevanza ha assunto nel corso dell'analisi svolta.

Per quanto concerne l'area di studio delle variazioni modali, l'analisi delle relazioni di compatibilità / incompatibilità fra strutture modali successive è stato inglobato all'interno del macro-criterio che riguarda la descrizione della flessibilità modale del focus group. Allo stesso

⁷⁸ Abbiamo avuto modo di osservare, a tale proposito, valorizzazioni coincidenti, oppure analoghe ma dissimile sotto alcuni rispetti, e ancora, abbiamo individuato opinioni divergenti in contrapposizione, distinte ma integrate, ecc.

⁷⁹ Le due aree di analisi sono ovviamente strettamente interrelate fra loro.

modo, si è deciso di includere nel criterio generale di analisi delle variazioni modali il vettore relativo allo studio della strutturazione modale dell'informatore⁸⁰.

Il risultato del lavoro svolto è quello di una griglia metodologica che intende offrirsi come strumento spendibile ed euristico per l'individuazione dei fenomeni distintivi della pratica in questione.

Livelli di pertinenza dell'analisi	Tipologia di fenomeni	Vettori di analisi
Livello figurativo	Manifestazione e trasformazione degli attori;	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi dell'interazione verbale: <ul style="list-style-type: none"> - variazione delle marche aspettuali che regolano gli scambi dialogici; - variazione delle marche aspettuali che caratterizzano le singole enunciazioni . • Analisi della manifestazione identitaria <ul style="list-style-type: none"> - Forme di figurativizzazione del ruolo tematico comune; - manifestazioni passionali del gradiente di implicazione nella scena pratica. - gradiente di porosità figurativa del gruppo.
Livello tematico	Realizzazione e trasformazione di forme di interazione culturalmente definite	<ul style="list-style-type: none"> - Stabilizzazione / variazione delle forme tematiche della pratica; - condizioni di variazione tematica (possibilità/impossibilità, facilità/difficoltà delle variazioni di tematizzazione).
Livello argomentativo	Consolidamento / variazione dei posizionamenti argomentativi.	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi dell'attività di posizionamento: <ul style="list-style-type: none"> - diagrammatica delle posizioni di valorizzazione; - grado di estensione (interattoriale / interattanziale) dell'argomentazione;

⁸⁰ Ribadiamo, ad ogni modo, l'importanza di una focalizzazione specifica dell'analista sulla variazioni modali specifiche di questo tipo di attante. Dal momento che esso, nel caso del focus group, è realizzato necessariamente da più attori, mette in gioco processi evolutivi interessanti per quanto riguarda l'andamento delle relazioni gruppal: un esempio è quello in cui al suo interno nascono processi di modalizzazione diversi e incoerenti. È il caso della chiacchierata, in cui la posizione dell'informatore si scompone e dà vita a due sottogruppi; coloro che continuano a informare e coloro che chiacchierano.

		<ul style="list-style-type: none"> - stabilità/evanescenza delle strutture argomentative (forza attrattiva dei valori espressi in discorso). • Analisi dell'attività di elaborazione: <ul style="list-style-type: none"> - Tipi di interazione argomentativa; - Forme di risoluzione/non risoluzione delle differenze di valorizzazione.
Livello attanziale	inter- Stabilizzazione / trasformazione delle strutture attanziali	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi modale: <ul style="list-style-type: none"> - Trasformazione delle strutture modali dominanti; - flessibilità della struttura modale di base; - gradiente di diffusione interattoriale e interattanziale delle forme di competenza emergenti. - Gestione del carico modale in termini di intensità di assunzione (del verbo modale) ed estensione predicativa. • Analisi attanziale: <ul style="list-style-type: none"> - trasformazioni della struttura attanziale di base ed emergenza di nuove forme di relazione (compatibile/incompatibili); - gradiente di mobilità degli assegnamenti attanziali.

Tab.5 Griglia analitica per lo studio semiotico del focus group.

Analisi contrastiva e descrizione della comunicazione nel focus group

4.1. Comunicazioni difficili. Il secondo caso di analisi

Il secondo caso d'analisi è stato selezionato in ragione della singolarità dei tratti rilevati sul piano dell'espressione: fra i molti focus group osservati nella fase preliminare della ricerca, quello che ci apprestiamo ad analizzare si distingueva nello specifico per via di un'elevata ricorrenza di fenomeni di sovrapposizioni enunciazionali. Gran parte dell'interazione, come vedremo, è segnata dalla tendenza da parte di alcuni attori ad occupare e saturare il canale uditivo, coprendo spesso gli interventi degli altri partecipanti. Sul piano gestuale e posturale, inoltre, sono frequenti i casi di riduzione dello spazio di interazione: talvolta alcuni attori volgono le spalle a loro compagni o al conduttore, o ci si avvicina all'orecchio del compagno per comunicare in maniera esclusiva, o addirittura, in alcuni casi, ci si allontana dalla sala. In generale, le forme di relazione inter-attoriale appaiono fortemente marcate da una modalità di gestione dell'enunciazione (verbale e non verbale) che appare scarsamente armonizzata, talvolta addirittura volutamente *fuori tempo*⁸¹

In generale, rispetto al focus group analizzato nel corso del secondo e terzo capitolo, il prossimo oggetto di analisi può essere presentato come un fenomeno di *comunicazione grupitale non riuscita*. Ciò non significa ovviamente che la pratica non sia giunta alla determinazione di regimi condivisi di efficienza, ma spesso l'interazione fra gli attori si è rivelata essere tutt'altro che ottimale ai fini della ricerca messa in atto dagli organizzatori. Stando a quanto dicono i segni che marcano sul piano aspettuale lo scambio dialogico, insomma, siamo decisamente dinanzi ad "un'altra storia". Scopo dell'analisi contrastiva che stiamo per intraprendere è quello di giungere infine ad effettuare descrizione teorica del focus group, sia per quanto concerne i processi comunicativi, sia per quanto riguarda gli sviluppi relazionali di questo tipo di pratica. A tale proposito, la scelta di un focus group che manifesta uno svolgimento differente dal primo, inoltre, è dovuta all'esigenza, più volte ribadita, di giungere non già ad una struttura più o meno canonica delle trasformazioni profonde di

⁸¹ Nel corso delle analisi emerge in maniera evidente che la marche aspettuale dell'interazione definiscono i tratti del piano dell'espressione che diventano fondamentali sia per la scelta dei casi di analisi che per la realizzazione dell'analisi stessa del focus group. La caratterizzazione aspettuale permette di riconoscere, a livello verbale e non verbale, delle impronte relazionali (Fontanille, 2011) a partire dalle quali risalire alle modalità di gestione dell'interazione fra gli attori. Per una approfondimento teorico cfr. cap.5.

questo tipo di pratica, ma piuttosto alla esplicitazione e descrizione delle possibilità trasformative che danno vita a differenti realizzazioni del focus group. Sono i tratti distintivi dei processi di aggiustamento che ci interessano, più della delineazione finale di una sequenza più o meno ricorrente di trasformazioni.

Il focus group selezionato è stato svolto presso un Centro di ricerche di mercato ed afferisce ad un'area particolare di ricerca, quella farmaceutica: lo scopo degli organizzatori è quello di indagare l'utilizzo e in generale la percezione di un certo farmaco da parte dei medici; l'ambito di cura di riferimento è quello dell'oncologia, e in particolare quello relativo a un tumore che prevede la mutazione del gene EGFR (*Epidermal Growth Factor Receptor*) all'interno del corpo. Uno degli aspetti più problematici della cura di questa patologia riguarda la scelta della terapia da effettuare nel tempo di attesa dell'esame attraverso cui il medico può sapere con certezza se si è verificata o meno la mutazione genetica: si tratta in effetti di un argomento centrale anche per il percorso di ricerca delineato dagli organizzatori del focus group, dal momento che il farmaco in questione può essere utilizzato già a partire da questo stadio diagnostico iniziale.

Il gruppo è composto da nove oncologi di età diverse e provenienti da diversi istituti di cura; si tratta pertanto di partecipanti caratterizzati da percorsi professionali differenti all'interno della medesima area terapeutica (oncologia polmonare). Per quanto riguarda la composizione del gruppo, occorre precisare che diversi medici arrivano in ritardo presso il Centro di Ricerche, e ogni nuovo arrivato deve pertanto inserirsi nella pratica in corso. Si tratta di un piccolo incidente che però, in questo tipo particolare di ricerca, non è affatto l'unico, e non è neppure raro: i problemi organizzativi e logistici che possono emergere nella realizzazione di un focus sono numerosi, e sono spesso descritti a livello teorico come uno dei principali svantaggi di questo strumento di ricerca sociale. La necessità di incontrarsi in un'unica data, in una sede che non è la residenza o il luogo di lavoro dei partecipanti, rende difficile non solo l'esecuzione del reclutamento e la programmazione dell'incontro, ma anche l'effettiva realizzazione del focus group. Rispetto a quanto accade nel caso dell'intervista individuale, i partecipanti devono mettere a disposizione più tempo, devono spostarsi fisicamente, e le loro esigenze devono essere intersecate con quelle degli altri partecipanti (Krueger 1994). Per quanto a livello teorico si cerchi di prefigurare i possibili inconvenienti e le difficoltà che emergono nell'organizzazione di un focus group, la quotidianità della ricerca è piena di piccoli incidenti logistici che devono essere assorbiti nel migliore dei modi nel corso della realizzazione del lavoro. Dal canto nostro, la presa in conto della possibilità degli imprevisti non poteva mancare in una tesi incentrata sulle modalità di aggiustamento sintagmatico dell'interazione.

Anche per questo nuovo oggetto di studio, si partirà dalla scansione della pratica secondo il livello di pertinenza delle forme tematiche del focus group. Iniziando a riconoscere le ricorrenze e

le trasformazioni riguardanti i processi di tematizzazione messi in gioco dai partecipanti, descriveremo i tratti distintivi della gestione processuale dell'interazione sul piano figurativo, argomentativo, attanziale, così come è avvenuto nel corso del capitolo precedente; le riflessioni di volta in volta effettuate saranno ovviamente messe in relazione con le osservazioni sin qui effettuate. Ci si soffermerà in particolare nell'analisi di quelle forme tematiche che danno luogo ad effetti di senso ulteriori rispetto a quelli individuati nei capitoli precedenti: analizzeremo, nello specifico, sequenze di intervista indirizzata, dibattiti, un episodio di discussione e casi di interviste estese seguite da risposte in sovrapposizione. Cionondimeno, l'analisi permetterà di riconoscere, lungo il suo sviluppo, aspetti processuali già individuati rispetto al primo focus group ed emergenti, seppur in maniera minore, anche nel caso in questione.

Riferimento temporale	Tipo di tematizzazione della pratica	Argomento dello scambio dialogico
00.00	Presentazione	Autopresentazione dei moderatori, presentazione del tema, indicazioni generali.
00.02	Intervista indirizzata	Presentazione dei partecipanti
00.05	Intervista estesa / risposte in successione	Ultimi cambiamenti nel'ambito della cura del tumore al polmone, elementi di frustrazione e gratificazione nella cura
00.06	Dibattito	
00.07	Intervista indirizzata	Miglioramenti nell'ambito della prognosi
00.08	<i>Arrivano altri due partecipanti</i>	
00.09	Intervista indirizzata	Presentazione dei nuovi partecipanti
00.11	<i>Arriva un altro partecipante e si presenta</i>	
00.12	Intervista indirizzata	Cambiamenti recenti nell'ambito della cura, elementi di frustrazione e gratificazione nella cura
00.13	Intervista estesa/ risposte in sovrapposizione con commenti	Assenza di miglioramenti significativi nella cura
00.14	Intervista estesa → Chiacchierata	Prefigurazione di un caso clinico
00.15	Intervista indirizzata	
00.16	Intervista estesa / risposte in sovrapposizione	Fasi della diagnosi: la valutazione istotipica e tempi di attesa
00.17	Chiacchierata	
00.18	Intervista indirizzata / risposte in successione con commenti	Necessità di ulteriori in attesa dell'esito primo esame
00.19	Intervista indirizzata	Terapia anti Egfr : quando si fa e per quanto
00.21	Intervista estesa / risposte in sovrapposizione → dibattito	L'egfr si fa a tutti?
00.22	<i>Arriva un'altra dottoressa, uno dei due moderatori espone l'argomento di discussione</i>	
00.24	Intervista indirizzata	Modalità di esecuzione della terapia anti egfr .

00.26	Dibattito	Trattamento / non trattamento del paziente in attesa dell'esito dell'esame istologico
00.28	Discussione	Possibilità di uso del farmaco 1 in seconda linea
00.29	Intervista indirizzata	Utilizzo / non utilizzo del farmaco 1 o della chemioterapia in attesa dell'esame istologico
00.31	Intervista indirizzata	Modalità concrete di trattamento del paziente
00.32	Conversazione	Indicazioni dell'utilizzo del farmaco
00.34	Intervista estesa / risposte in sovrapposizione	Vantaggi e svantaggi del trattamento immediato del paziente
00.36	Intervista indirizzata	
00.37	Intervista indirizzata - chiacchierata	Differenti tipi di cura per differenti tipi di pazienti
00.39	Intervista indirizzata / risposte in successione interrelate	Ragioni per effettuare il trattamento immediato
00.41	Intervista indirizzata	Altre ragioni per effettuare il trattamento immediato: necessità di differenziare casi clinici e relativi trattamenti
00.43	Intervista estesa / risposte in successione interrelate	Trattamento in prima linea: benefici della chemioterapia e dell'approccio biologico nel paziente.
00.45	Intervista indirizzata	
00.46	<i>I moderatori chiedono a i partecipanti di descrivere i modi possibili relativi ai due diversi tipi di cura (chemioterapia e farmaco biologico), proponendo liberamente temi, figure, concetti associabili, in positivo e in negativo, alle differenti modalità terapeutiche</i>	
00.46	Intervista indirizzata	Effetti collaterali (chemioterapia) e miglioramento della qualità di vita (biologico)
00.47	Intervista estesa / risposte interrelate	Maggiore risposta obiettiva in chemioterapia; controllo della malattia con il trattamento biologico
00.48	Intervista indirizzata → risposte interrelate	Aggressività del trattamento chemioterapico
00.50	Intervista estesa / risposte in successione	Possibilità di intervento chirurgico nel trattamento chemioterapico
00.51	Dibattito → chiacchierata	Possibilità di dimenticare la terapia da parte del paziente
00.54	Intervista estesa / risposte in sovrapposizione	Limitatezza dei fattori predittivi
00.55	Intervista estesa / risposta in successione interrelate con commenti	Efficacia del farmaco 1: dipende dal sottogruppo di pazienti. Difficoltà di fare generalizzazioni a causa del breve tempo di utilizzo e della scarsa esperienza.
00.57	Intervista indirizzata → conversazione	
01.00	Intervista estesa / risposta in coro →	Rischi dell'uso non-immediato del

	in successione interrelate	farmaco 1
01.01	Dibattito	
01.03	Intervista indirizzata → dibattito	Trattamento generale vs trattamento della patologia specifica: Chemioterapia seguita dal biologico o trattamento biologico immediato?
01.05	Intervista estesa / risposte in sovrapposizione	Possibilità di trattamento nei diversi tipi di casi clinici
01.06	Intervista indirizzata	Chemioterapia + trattamento biologico vs trattamento biologico immediato: diversi benefici
01.07	Dibattito	Opportunità vs non opportunità di scegliere il farmaco 1 in prima linea
01.12	Dibattito	Modalità di trattamento della patologia specifica in prima linea (chemioterapia vs farmaco biologico)
01.14	Intervista indirizzata → chiacchierata	
01.16	<i>Lavoro individuale: ogni partecipante deve selezionare su un foglio delle figure che rappresentino loro stessi mentre scelgono in prima linea la chemioterapia per i pazienti.</i>	
01.18	Intervista indirizzata	Precarietà, insicurezza, incertezza della scelta; ottimismo nell'amministrazione della cura (opinione minoritaria).
01.20	<i>Lavoro individuale: ogni partecipante deve selezionare su un foglio delle figure che rappresentino loro stessi mentre scelgono in prima linea il trattamento biologico per i pazienti.</i>	
01.21	Intervista indirizzata	Aiuto, conforto, sostegno, raggiungimento parziale di un risultato
01.23	<i>Lavoro di squadra: ognuna delle due squadre formate deve selezionare su un foglio delle figure che possano essere associate al trattamento chemioterapico</i>	
01.25	Intervista estesa / risposte in successione con commenti	Incertezza, negatività della cura; estensione ed esperienza maturata del trattamento
1.29	<i>Lavoro di squadra: ognuna delle due squadre formate deve selezionare su un foglio delle figure che possano essere associate al trattamento biologico</i>	
01.30	Intervista estesa / risposte in successione	Aspetti legati al trattamento biologico: speranza, benefici percepiti, mira della cura; scarsa esperienza
01.33	Intervista indirizzata	Modalità d'uso del farmaco 1: rarità dei casi clinici
01.36	Intervista indirizzata - chiacchierata	Uso del farmaco 1 in seconda linea
01.38	Intervista indirizzata	Modalità d'uso del farmaco 1: rarità dei casi clinici
01.39	Conversazione	Difficoltà di descrivere, in astratto, una modalità di trattamento
01.40	Intervista indirizzata → dibattito	Opportunità / non opportunità di effettuare la chemioterapia in assenza dei risultati dell'esame istologico
01.41	Intervista estesa / risposte in sovrapposizione	Impressioni sulla comunicazione aziendale: forte presenza, informazione

		adeguata
01.42	Intervista estesa / risposte in successione	Dati efficaci forniti a proposito del farmaco 1: tossicità molto bassa e risposta ottima per sottogruppi specifici di pazienti
01.43	Intervista estesa / risposte in successione con commenti	Perplessità sulla comunicazione effettuata a proposito del farmaco 1
01.44	Intervista estesa / risposte in successione	Ricapitolazione dei diversi tipi di approccio di cura emersi
01.45	Intervista indirizzata	Informazioni indispensabili per scelta ottimale dell'approccio terapeutico
01.47	Intervista indirizzata → risposte in successione con commenti → chiacchierata	
01.48	Intervista indirizzata	Ulteriori informazioni necessarie per l'uso ottimale del Farmaco 1
01.51	Intervista estesa / risposte in successione con commenti	Utilità della terapia di mantenimento con il Farmaco 1
01.52	Intervista indirizzata	

Tab. 6 Scansione del focus group 2, realizzata sulla base delle variazioni tematiche della pratica.

4.1.1. Omologie con il primo caso e prospettive di differenziazione

Prima di esplorare analiticamente le sequenze più rilevanti del nuovo focus group, è possibile fare alcune considerazioni generali sulle forme tematiche rinvenute in seguito alla scansione appena effettuata, segnalando innanzitutto il rinvenimento di tutti i processi di tematizzazione evidenziati nel corso della prima indagine. Nonostante il caso d'analisi mostri tratti espressivi (aspettuali) alquanto diversi per ciò che concerne le modalità di interazione, si possono individuare infatti le interviste indirizzate, quelle estese, i dibattiti, le conversazioni, le chiacchierate, a conferma del fatto che le forme tematiche individuate nel corso della nostra ricerca sono sufficientemente generalizzabili. Interessanti differenze, invece, emergono per ciò che riguarda la frequenza dei diversi processi di tematizzazione lungo la pratica.

Rispetto al focus group precedente, infatti, il nuovo caso permette di osservare un'elevata ricorrenza dell'intervista indirizzata, presente in maniera diffusa lungo tutto lo sviluppo della pratica; nel caso del dialogo fra le nove mamme, invece, essa veniva messa in gioco in particolare all'inizio del focus group, per stimolare l'interazione, e nella fase avanzata dello scambio dialogico, per arginare la presa di iniziativa dei partecipanti; era invece l'intervista estesa, nelle sue diverse declinazioni, a dare forma a gran parte delle interazioni. Riguardo al nuovo oggetto di studio, inoltre, occorre notare che spesso l'intervista indirizzata muta forma nel corso stesso della sua

realizzazione, nel senso che, nonostante il conduttore interpellasse direttamente qualche partecipante, si innescano facilmente i commenti e le interrelazioni fra le risposte.

Se da una parte l'elevata ricorrenza di questo tipo di tematizzazione segnala un'attività di conduzione dell'enunciazione largamente diffusa nella pratica, d'altro canto i numerosi casi di dibattito individuati segnalano una notevole capacità di presa d'iniziativa da parte dei partecipanti, e lo stesso discorso vale per la segnalazione dei casi di chiacchierata fra gli attori. Si tratta fra l'altro di processi di tematizzazione che prendono piede già nella prima fase dell'interazione, a differenza di quanto accadeva nell'altro focus group. Occorre notare a tal proposito, l'emergenza lungo la scansione della pratica di una nuova forma tematica, la *discussione*: evidentemente ci troviamo di fronte a modalità di interazione il cui problema non è tanto quello di emergere da uno stato di aforia, ma piuttosto quello di gestire le passioni legate ad una condizione di attivazione forica.

Anche i numerosi casi di variazione tematica interni alla stessa sequenza, infatti (si passa dall'intervista al dibattito e alla chiacchierata nel corso di pochissimi minuti), evidenziano come nel caso in questione le relazioni inter-attoriali siano tutt'altro che statiche, e pur tuttavia i casi di trasformazione dell'intervista in una vera e propria conversazione sono minimi, a testimonianza di un'interazione che raramente riesce a prendere in carico le istanze del conduttore e a promuoverle in maniera autonoma. Il nuovo caso d'analisi pertanto, ci permetterà di approfondire lo studio della tensione fra i due processi di gestione della pratica già individuati: la dinamizzazione delle relazioni, da una parte, e la loro gestione, dall'altra. All'interno di questa relazione semantica si tratterà di approfondire lo studio delle principali forme di efficienza gruppale emergenti, ma occorrerà approfondire, magari attraverso uno studio in negativo, i tratti distintivi di una realizzazione ottimale del focus group. L'analisi di un caso "problematico" presenterà a tal proposito degli spunti interessanti.

Iniziamo dunque dall'analisi dei primi scambi dialogici⁸², in cui è possibile innanzitutto riconoscere, ai vari livelli di pertinenza, aspetti distintivi del focus group, già emersi nella precedente indagine.

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore 1	Allora, io mi chiamo Michele, Rosa è una collega con cui lavoro da parecchi anni, oggi siamo in due così se qualcuno di noi vi fa dormire, c'è sempre l'altro ... no, in realtà parleremo di molti argomenti, sarà veramente importante il vostro apporto, vi chiederemo il vostro parere su alcune tematiche, rispetto al	<i>I due conduttori sono disposti su uno dei due lati corti di un grande tavolo ovale, mentre i partecipanti sono disposti in maniera sparsa sugli altri lati. Ascoltano in silenzio il conduttore 1</i>

⁸² Riferimento cronologico: 00.01.

	trattamento oggi del tumore al polmone. Siete videoregistrati, in modo che se perdiamo qualche pezzo possiamo riascoltare la registrazione ... detto questo, Rosa?	
Conduttore 2	Sì, l'unica cosa è che vi chiediamo di raccontare la vostra esperienza pratica, nel senso che non ci interessano, non so, libri, ma quello che fate realmente. Poi un'altra cosa che vi chiedo, che sapete benissimo, è quella di non parlare fra di voi	
Paolo	Non ti preoccupare, io non parlo proprio	<i>Commento ironico.</i>
Conduttore 2	No, parlare sì, perché poi avrete un momento in cui dovete parlare ... perché noi dobbiamo scrivere ...	<i>Rosaria dice qualcosa a Carla, a bassa voce, sporgendosi sul tavolo.</i>
Carla	Cioè, in maniera positiva, diciamo	
Conduttore 2	Sì, immaginate che qui ci sia un cestone in cui si buttano le idee, non ci sono idee giuste e idee sbagliate ma tutto serve per risolvere un problema poi, alla fine	
Conduttore 1	Allora, per iniziare cominciamo con un giro di tavolo dalla presentazione. La dottoressa è ... Teresa	<i>Interazione molto ordinata. Teresa attende sempre che termini la domanda prima di prendere la parola</i>
Teresa	Sì	
Conduttore 1	Dove lavora?	
Teresa	Lavoro presso l'ospedale XXXXXXXX, in day hospital di oncologia	
Conduttore 1	Le chiedo una stima. Tumori al polmone: quanti pazienti le capita di vedere?	
Teresa	In un mese?	
Conduttore 1	Sì, in un mese	
Teresa	20, 25	
Conduttore 1	Rosaria, prego!	
Rosaria	Allora lavoro all'ospedale XXXXXXXX	
Conduttore 1	Rispetto a questa patologia?	
Rosaria	Una trentina di pazienti	
Paolo	Ma quanti siete? Perché questo pure è importante ...	<i>Si inserisce nel dialogo fra conduttore 1 e Rosaria. Prima rivolto verso Rosaria e poi verso i conduttori</i>
Conduttore 1	Prego! ... Rosaria ...	
<i>N.O.A.: il conduttore appare sorpreso dalla presa di parola di Paolo</i>		
Rosaria	In ospedale cinque	
Conduttore 1	Va bene. Carla, prego!	

Nella presentazione iniziale, il conduttore, oltre a presentare la collega che lo aiuterà nell'attività di moderazione, esplicita il tema dell'incontro e realizza discorsivamente la struttura attanziale di base, dichiarando quella che sarà la loro attività principale («vi chiederemo il vostro parere su alcune tematiche») e valorizzando la posizione di informatori occupata dai partecipanti («sarà veramente importante il vostro apporto»). La conduttrice, invece, si preoccupa di dare alcune raccomandazioni pragmatiche relative ai contenuti delle risposte (non interessano tanto le conoscenze teoriche quanto quelle relative all'esperienza dei medici sul campo) e alle modalità d'interazione: i partecipanti sono pregati di non parlare fra loro nel corso del focus group.

Come nel primo caso analizzato, gli attori sono calati all'interno di una cornice tematica notevolmente indeterminata, soprattutto per quanto riguarda le forme di interazione che prenderanno corpo fra loro, tanto più che la moderatrice vieta espressamente di comunicare esclusivamente fra partecipanti. Si tratta in effetti dell'unica indicazione fornita a tal proposito, perché, anche nella seconda battuta, in seguito alla provocazione ironica di Paolo, ella si limita a dire che verrà invece un momento in cui i vari medici «dovranno» parlare. L'ulteriore indicazione fornita dalla conduttrice, invece, è un invito ad intervenire liberamente, e a considerare la pratica in corso all'insegna dell'ampia disponibilità di accoglienza nei confronti di tutti i tipi di opinioni (cfr il paragone con il «grande cesto»). Da un lato dunque, un *non-dover fare* (chiacchierare fra compagni), dall'altro l'invito ad esercitare il proprio *poter-fare* (intervenire liberamente): una restrizione operativa relativa ad un'azione molto specifica contro la valorizzazione dell'estensione delle possibilità di intervento: il campo di operabilità, così com'è prefigurato, è senza dubbio molto ampio, e prevede come unico vincolo il divieto di mettere in scena comportamenti *esclusivi fra partecipanti*. La struttura modale minima (basata su un numero ristretto di modalizzazioni esogene) e la promozione del *poter-fare* da parte dei conduttori offrono ai partecipanti la possibilità di effettuare sovramodalizzazioni nel corso della pratica, e configurano il focus group come un terreno di gioco aperto, in cui i partecipanti possono esercitare e sperimentare la loro capacità di presa d'iniziativa.

Se è vero che ogni pratica è caratterizzata costitutivamente da un'apertura della situazione rispetto a possibilità di aggiustamento plurime, nel caso del focus group questa ampiezza dei percorsi possibili è addirittura promossa da parte dei conduttori, quasi e riconsegnare gli attori a una situazione di indeterminazione originaria, regolata solo minimamente da una *rete modale a maglie larghe*. Pensare al focus group come a un particolare "gioco semiotico" può essere utile proprio nella misura si tiene conto della tensione che ogni gioco allestisce fra il mantenimento dell'indeterminazione, da un lato (diciamo che "ci deve essere partita", perché esso sia avvincente), e la necessità di muoversi all'interno di regole comuni, dall'altro.

«Il gioco si fa attraversare dall'indeterminazione, come se questa fosse qualcosa a cui non si può resistere, dovendo rimanere gioco interpretato da umani: la sua macchinalità esecutivo-procedurale, per quanto eventualmente sviluppata in regole ferree, deve lasciar spazio a un gradiente apprezzabile di libertà e di rischio decisionale» (Basso 2008, p. 289)

Nella fase iniziale della pratica, però, anche in questo focus group i primi interventi dei partecipanti hanno bisogno di essere guidati e incentivati dal conduttore, attraverso la realizzazione dell'intervista indirizzata: a turno, i partecipanti indicano la struttura ospedaliera di lavoro, e il numero di pazienti che hanno in trattamento. Si noti come la progressiva manifestazione figurativa

degli attori prende corpo, anche in questo caso, attorno all'asse idem del riferimento al ruolo tematico per cui i partecipanti sono stati convocati. Una prima presa d'iniziativa significativa, però, avviene già in questa primissima fase, ad opera di Paolo, che si permette di aggiungere un'ulteriore domanda a quelle che il conduttore ha rivolto a Rosaria, chiedendole quanti oncologi son presenti all'interno del suo istituto. Subito dopo, quasi a giustificare l'appropriazione di una funzione altrui, si rivolge al conduttore dicendogli che si tratta di un'informazione rilevante; si tratta senz'altro di una variazione modale significativa, che vede il partecipante allargare lo spettro delle sue possibilità operative. Il gioco è dunque già entrato nel vivo, e infatti, terminato il giro di presentazione, il moderatore rivolge agli attori una domanda aperta⁸³:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore 1	Sentite ... questa patologia ... vi chiedo, quali sono gli elementi ... al di là della sopravvivenza del paziente che siamo per scontato che sia l'aspetto per tutti più importante, al di là di questo concetto ... vi chiedo quali sono gli elementi di maggiore frustrazione o di maggiore soddisfazione personale che avete quando trattate un paziente con questo tipo di diagnosi ... quindi una fase localmente avanzata	
<i>N.O.A.: Qualche secondo di silenzio. nessuno prende la parola.</i>		
Conduttore 1	Prego! Siamo un gruppo, parlate liberamente, non facciamo i timidi	
Teresa	È la scarsa guarigione di questi pazienti, e ovviamente la maggiore soddisfazione è la qualità di vita buona, la scarsa sofferenza e qualche volta la guarigione	
Conduttore 1	Mmm. Altro?	<i>Ancora qualche secondo di silenzio</i>
Conduttore1	Per gli altri?	

Il silenzio che segue il quesito del conduttore testimonia una generale difficoltà nel prendere spontaneamente la parola: lasciati alla loro libertà personale, i partecipanti non sanno come comportarsi: chi parlerà per primo? Che cosa dire? Cosa diranno gli altri? È significativo allora che il conduttore, per sollecitarli, faccia appello alla loro identità grupale, e si includa in essa («siamo un gruppo»), invitandoli a parlare liberamente. L'essere gruppo, nelle parole del moderatore, è messo in relazione con l'autonomizzazione degli interventi, con la necessità di emanciparsi dalle interpellazioni dirette. Non può essere però l'osservatore a suggerire esplicitamente agli informatori il percorso che porta a questa emancipazione, perché ciò significherebbe già indirizzare gli attori verso una forma di aggiustamento piuttosto che un'altra. Sono state fornite alcune regole di

⁸³ Riferimento cronologico:00.05.

partenza, ma lo svilupparsi del gioco semiotico prevede che la strutturazione successiva delle relazioni sia presa in carico da tutti gli attori, di modalizzazione in modalizzazione, proprio come ha fatto Paolo in precedenza. A partire da una struttura modale a maglie larghe, proposta dall'esterno, si dovrà insomma progredire verso una *specificazione e complessificazione progressiva dell'impalcatura modale*, costruita però in maniera partecipata, endogena.

Struttura attanziale definita e indeterminazione tematica, necessità di dinamizzare e al tempo stesso di gestire in qualche modo le relazioni, flessibilità modale e inviti ad una distribuzione più equa del *carico modale* complessivo. Sono tutti tratti distintivi emersi anche nell'analisi del primo caso, ma diverse, come vedremo, sono alcune forme di realizzazione di tali aspetti. Sarà interessante allora analizzare le sequenze in cui l'espressione semiotica dell'interazione lascia presagire delle modalità alternative di strutturazione processuale della pratica.

4.1.2. Blocco tematico (1): polarizzazione dei processi di trasformazioni modale

Nel corso del precedente capitolo, è stato possibile reperire, in sede analitica, un ordine di manifestazione isotopica delle forme tematiche, in base al quale sono state considerate, in successione, le interviste indirizzate dal conduttore, quelle rivolte in maniera estesa ai partecipanti, e in seguito il dibattito, la conversazione, la chiacchierata. Ciò non precludeva ovviamente la possibilità di individuare casi di dibattito ad inizio focus group, o ancora l'effettiva permanenza della modalità dell'intervista estesa lungo tutta la pratica. Se ci riferiamo alle isotopie tematiche dominanti, però, è possibile senz'altro affermare che le interpellazioni dirette venivano maggiormente usate nella prima fase dello scambio dialogico, mentre i casi di chiacchierata emergevano nella parte finale, e in generale le forme tematiche si presentavano nell'ordine sopra esposto. Tuttavia, se il primo caso di analisi lascia intravedere la possibilità di ricostruire un certo sintagma delle trasformazioni tematiche, argomentative, attanziali del focus group⁸⁴, il nuovo oggetto di studio sembra metterci dinanzi a un diverso ordine di manifestazione delle forme tematiche prevalenti.

Soprattutto, colpisce la *varietà dei processi di tematizzazione* emergenti già nella prima parte del focus group, segno di una mobilitazione degli assegnamenti attanziali e modali che avviene secondo tempi e processi diversi rispetto a quanto osservato nel primo caso. È proprio da questa varietà tematica che occorre allora partire, per poi domandarsi, rispetto alle varie configurazioni (così come

⁸⁴ Si ricorda che il primo focus group è stato selezionato sulla base delle analogie rinvenute sul piano dell'espressione (tratti fenomenici dell'interazione) rispetto agli altri oggetti presenti all'interno del corpus di osservazione.

è stato fatto nel precedente capitolo) quali sono nello specifico i processi attanziali, modali, argomentativi, figurativi che questo focus group “mal riuscito” mette in gioco.

La prossima sequenza d’analisi⁸⁵ vede gli attori passare dall’intervista estesa alla chiacchierata: all’interno di quattro minuti di scambio dialogico assistiamo inoltre a diversi casi di interpellazione diretta, a tentativi (non riusciti) di estendere l’interazione e ad ulteriori casi di chiacchiera collettiva.

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore 1	Io volevo capire, se vi arriva il signor Mario Rossi ... arriva Mario Rossi, purtroppo, in ospedale, e gli fate una diagnosi	
Paolo	Arriva a Milano Mario Rossi	<i>Pronuncia con enfasi il nome di città. Intervento in accavallamento. Risate collettive</i>
Mara	Meglio Mario Esposito	
	<i>Risate e voci in sovrapposizione</i>	
Mara	Che poi è meglio Gennaro	<i>Risate collettiva</i>
Carla	Brava! “Mario” è troppo snob	
Conduttore 1	Ok, Mario Esposito, allora, arriva in ospedale, purtroppo riceve questa diagnosi che non auguriamo a nessuno, in uno stadio localmente avanzato	
Mara	Che diagnosi però? Che istotipo? perché questo è fondamentale	<i>In sovrapposizione</i>
Conduttore	Ecco, no, no lo sappiamo ancora.	
Mara	Ok.	
Conduttore 1	Aiutatemi a capire, Mara: cosa scatta nella sua mente?	
Mara	Ma la T.A.C. l’ha fatta già fatta?	
Conduttore 1	No lo so, ditemi voi, io non lo so.	
Lucia	Arriva Gennaro e secondo me ... secondo me	
Paolo	Che cosa ha fatto?	<i>Interventi in sovrapposizione. Il volume della voce di Mara è più alto, assieme a quello del moderatore.</i>
Conduttore 1	Vabbè	
Mara	Che cosa è venuto a fare Gennaro Esposito? Avrà la tosse?	
Conduttore 1	Sì, è sintomatico	
Mara	E siccome va in pronto soccorso, gli fanno fare una tac	<i>Interventi accavallati.</i>
Lucia	Come il paziente che è venuto ieri da me	
Conduttore	Ok	
Mara	Fatta la tac, poi si valuta se deve essere tipizzato con una broncoscopia oppure con un altro esame, questo poi a seconda della serie del tumore	<i>Parla velocemente</i>
Conduttore 1	Ok	<i>In sovrapposizione</i>
Mara	Una volta fatta la biopsia avrò l’esame istologico, se è uno squamoso metto la freccia a destra	<i>Parla velocemente</i>
Conduttore 1	Ok	<i>In sovrapposizione</i>
Mara	Se è un calcinoma a sinistra	
Conduttore 1	Ok, quindi Mara si valuta l’istotipo?	<i>A voce alta</i>
Mara	Certo!	
Paolo	È la prima cosa	
Conduttore 1	Per tutti è così?	

⁸⁵ Riferimento cronologico della sequenza: 00.14 – 00.18.

Lucia	Laddove è possibile, ci sono anche i pazienti in cui non è possibile ...	
Mara	Vabbè perché ...	<i>Interventi in sovrapposizione.</i>
<i>N.O.A.: Mara continua a parlare ma non si riesce a comprendere bene cosa dice</i>		
Conduttore 1	Quindi normalmente l'esame istotipico è il primo processo che tutti mettete in atto?	<i>Simone e Paolo annuiscono</i>
Mara	Certo, perché già so che è maschio come una distinzione tra maschio e femmina!	
Conduttore 1	Ah, ok.	
Paolo	Ma la diagnosi non è mai radiologica, non c'è mai la certezza.	<i>In accavallamento</i>
Mara	È sempre mediante istotipo	
Conduttore 1	Ma aiutatemi a capire, l'istotipo vi serve per una conferma diagnostica o per una scelta terapeutica, perché è diverso.	
Mara	L'esame è fondamentale perché solo con l'esame istologico non possiamo iniziare nessun trattamento	<i>Alcuni partecipanti iniziano a parlare, insieme. a subito si interrompono, e prevale la voce di Mara</i>
Conduttore 1	Ok, per tutti è così?	<i>A voce alta. In sovrapposizione.</i>
Mara	E certo! Non solo per tutti, ma per tutti gli oncologi del mondo	<i>Ridendo e rivolgendosi verso Simone.</i>
Conduttore 1	Ok, non sono oncologo, per cui ho bisogno di uscire con le idee chiare da qui	<i>Interventi in sovrapposizione</i>
Lucia	È sempre così, proprio, deontologicamente	<i>Interventi in sovrapposizione.</i>
Paolo	Può uscire una mancanza	
Conduttore 1	Scusate! vi prego! ... siamo al 14 febbraio, ieri avete fatto la diagnosi al paziente, fate l'esame istologico, dopo quanto lo sapete?	<i>A voce alta. Torna il silenzio.</i>
Teresa	Quindici, venti giorni	
Paolo	Quindici giorni	<i>Interventi in accavallamento</i>
Mara	Quindici giorni, sì, massimo ...	
Paolo	Dal ...	<i>Interventi in sovrapposizione.</i>
Lucia	Un mese	
Conduttore 1	Un attimo	
Paolo	Dal momento in cui si procede all'esame, nel caso mio c'è proprio il panico	
Lucia	Nel caso tuo c'è il paziente che ti dorme sul pianerottolo	<i>Si ride. Intervento in accavallamento. Paolo e Lucia iniziano a parlare fra loro.</i>
conduttore	Scusate! dottori, dottori! ... Paolo, ti prego!	<i>A voce alta</i>

Rispetto alle sequenze analizzate nel corso del capitolo precedente, il segmento di pratica sopra esposto, oltre a mettere in scena aspetti già rilevati, esibisce alcuni fenomeni singolari, rispetto ai quali è possibile individuare dei processi di trasformazione modale e attanziale specifici.

Nelle primissime battute, osserviamo innanzitutto l'interruzione del conduttore ad opera di Paolo, che testimonia una certa creatività messa in gioco dall'attore nella realizzazione del suo ruolo di informatore. Allorquando il conduttore chiede ai medici di immaginare che il signor Paolo Rossi si rechi presso la loro struttura ospedaliera, il partecipante fa notare ironicamente che il nome del paziente ideale è poco credibile perché poco diffuso nella sua zona geografica; la battuta suscita l'ilarità collettiva e la vibrazione argomentativa si realizza attraverso i commenti di conferma e la proposta di un nome più verosimile per il paziente ideale. Il conduttore, dal canto suo, accetta la

presa d'iniziativa dei partecipanti e riconosce loro la possibilità di esercitare con un certo margine di libertà e iniziativa personale il loro ruolo attanziale: l'estensione del poter-fare (poter-interrompere, poter-scherzare) dei partecipanti è correlabile ad una disponibilità del partecipante a ritornare sui suoi passi e cambiare il nome al suo paziente ideale. Assistiamo ad un primo atto di equilibratura locale del carico modale degli attori che prendono parte (conduttore compreso) ad un piccolo momento di chiacchierata collettiva; per certi aspetti questo fenomeno può essere appaiato alla prima interruzione operata da Maria nel precedente focus group, allorchando la donna faceva notare al conduttore il fatto che i bambini sono perennemente raffreddati. Nonostante l'artificialità della situazione, insomma, il focus group appare come una pratica in cui le relazioni fra gli attori sono tutt'altro che bloccate, anche nei momenti iniziali. La chiacchierata, in tal senso, non produce un effetto di scissione argomentativa, dal momento che tutti gli attori prendono parte alla divagazione sul tema. La parentesi discorsiva permette al contrario ai vari partecipanti di prendere parte al dialogo attraverso prove discorsive a bassa implicazione identitaria, e quindi a basso rischio di sanzione da parte dell'alterità. Si sviluppano pertanto delle forme di connessione discorsiva, anche se all'interno di un gioco linguistico meno serio: più che di condensazione fra posizioni argomentative concordi parleremo a tal proposito di un effetto di *nebulizzazione* dei vari posizionamenti all'interno di un processo discorsivo in cui non è tanto importante chi dice cosa, ma il fatto che si prenda parte ad una digressione sul tema, che può presentarsi come più o meno ludica⁸⁶. In tal caso la chiacchierata produce una momentanea *divagazione* cui tutti gli attori prendono parte, che si estende per un numero molto limitato di battute e viene accolta dal moderatore, che evita così la segmentazione del flusso dialogico.

Un'altra interruzione, tuttavia, incombe ancora sull'intervento del conduttore, allorchando Mara domanda al conduttore qual è la diagnosi con cui si presenta il paziente, qual è il tipo specifico di patologia che lo riguarda. In realtà, il percorso di formulazione della diagnosi è proprio ciò che il moderatore intende indagare, e infatti egli afferma che «non sappiamo ancora» cosa abbia il paziente ideale nello specifico e domanda ai partecipanti di «aiutarlo a capire»: come nel primo

⁸⁶ La nebulizzazione è la riduzione di un liquido in parti minutissime (gocce), che si ottiene costringendo il liquido a passare attraverso un orifizio avente una sezione di passaggio molto stretta. Per quanto riguarda la nostra trattazione, con la *nebulizzazione argomentativa* non è soltanto l'argomento di discussione a "vaporizzarsi" localmente, ma anche la struttura delle relazioni argomentative vigenti. La digressione tematica invita infatti ad una maggiore partecipazione, e il fatto stesso di prendere parte, con una battuta, alla divagazione sul tema permette l'instaurazione di relazioni argomentative nuove, maggiormente inclusive: queste saranno evidentemente evanescenti, dureranno il tempo di una risata comune, ma consentiranno comunque agli attori di sperimentare le possibilità di comunicare tra loro. Proprio come la nebulizzazione dell'acqua si presenta attraverso un formante plastico minimamente riconoscibile, pur essendo un agglomerato di micro particelle riportate allo stato gassoso, così la nebulizzazione argomentativa costituisce struttura argomentative inclusive minimamente riconoscibili, anche se estremamente provvisorie.

focus group, alla modalizzazione di base (poter-domandare / dover-rispondere) segue una sovra-modalizzazione che riguarda tutti gli attori in gioco secondo il saper-fare / non-saper-fare.

Alla richiesta del conduttore, tuttavia, segue in questo caso un'altra domanda di Mara, che chiede se il paziente ha già effettuato la T.A.C., e ancora una volta il conduttore ribadisce il fatto che non sa fornire ulteriori indicazioni, e sono piuttosto i partecipanti che devono farlo: «non lo so, ditemi voi!», afferma. Non si tratta in tal caso semplicemente di marcare la propria non-competenza per responsabilizzare gli interlocutori, ma di porre freno ad una strana tendenza che sta prendendo piede nel corso dell'interazione, ossia quella (messa in atto da Mara) di rispondere ad una domanda con una domanda: per pochi secondi si sono invertiti in effetti i ruoli attanziali, ed assistiamo ad un conduttore che, suo malgrado, deve fare l'informatore - messo all'angolo da una delle partecipanti - e a un medico che pone i quesiti. All'estensione della domanda da parte del moderatore, tuttavia, seguono i quesiti di Paolo e Lucia, in sovrapposizione, ed ancora quello di Mara, che si impone sui suoi compagni per il volume più alto della voce: non c'è altra soluzione che rispondere ai partecipanti, e dare qualche informazione aggiuntiva sul caso ideale presentato. Assistiamo in tal caso ad una doppia forzatura da parte di Mara, che da una parte obbliga il suo interlocutore a svolgere il ruolo dell'informatore, dall'altro costringe i suoi compagni al silenzio, e prevale su di loro parlando a voce più alta.

Una volta compreso il quesito del conduttore (si tratta di un ipotetico paziente sintomatico) Mara inizia quella che, più che una risposta, appare una vera e propria lezione. Anche nel primo focus group abbiamo avuto modo di osservare ad interventi più lunghi di altri, talvolta micro racconti messi in scena dalle mamme, ma ciò che colpisce in questo caso è che la tenuta della parola da parte di Mara avvenga per presa d'iniziativa personale, e non per un'interpellazione diretta del conduttore. Inoltre occorre osservare che la partecipante non lascia praticamente possibilità ad alcuno di inserirsi all'interno del suo intervento per proporre un commento: il ritmo dell'enunciazione è sostenuto, le pause assenti, e il moderatore riesce ad inserirsi nei silenzi interstiziali, brevissimi, solamente per ripetere, in tre occasioni diverse: «ok». L'aumento delle possibilità operative di Mara (poter parlare a lungo) è correlato in tal caso ad una diminuzione delle possibilità di intervento da parte del moderatore, e i tentativi di questi di riprendere possesso del canale comunicativo altro non sono che un modo per interrompere questa tendenza: è Mara a dettare i tempi dello scambio dialogico, e l'indirizzamento dell'intervista non è tanto il frutto di una scelta del conduttore, ma l'effetto di un *blocco della modalità di interazione* messa in atto dalla partecipante.

Inoltre, a causa di questa monopolizzazione dell'interazione, gli altri partecipanti sono praticamente assenti dallo scambio dialogico, cosicché assistiamo da una parte ad una forte

variazione modale della coppia partecipante-moderatore, dall'altra ad uno stallo della caratterizzazione modale di tutti gli altri attori. Il conduttore cerca infatti di estendere l'argomentazione, e domanda agli altri medici se il percorso di diagnosi è per tutti quello delineato da Mara. Avviene allora che Lucia fa notare un'eccezione (quella di casi estremamente gravi), ma è subito bloccata da Mara, che le si sovrappone con la voce e finisce con il rendere inascoltabile il primo intervento. Ancora, il conduttore ripropone il quesito ma, oltre alle risposte gestuali di Paolo e Simone, che annuiscono, è di nuovo Mara a prendere la parola, rispondendo con enfasi che l'esame istologico è fondamentale per la distinzione della patologia come è discriminante, nella vita, discernere fra un maschio e una femmina. C'è il tempo per un breve commento di conferma di Paolo, che è uno dei pochi partecipanti che riescono a prendere la parola, oltre a Mara, che infatti risponde al quesito successivo del conduttore (l'esame istologico è indispensabile anche per iniziare la terapia?); allorché questi tenta di coinvolgere gli altri attori, chiedendo se la pensano come Mara, ella riprende la parola, rispondendo che non solo i suoi compagni, ma tutti gli oncologi del mondo la penserebbero allo stesso modo. Il quesito del conduttore è implicitamente giudicato come non pertinente, o scontato, ed è significativo il fatto che la dottoressa, nel rispondere, non guarda più il suo interlocutore principale ma si volta verso Simone, a cercare conferma, con lo sguardo, del suo punto di vista, che nettamente oppone gli esperti al non-esperto.

La sovrmodalizzazione secondo il sapere, così come è realizzata da Mara, non è più funzionale alla responsabilizzazione degli attori, ma alla divergenza delle prospettive di significazione della scena pratica: anziché farsi carico della necessità di informare il conduttore, Mara sembra recepire le domande come un'occasione per mettere in gioco la sua competenza specifica, e così i tentativi del moderatore di coinvolgere gli altri partecipanti sono recepiti come dei segnali di non fiducia nelle sue risposte. Quello che è in gioco, in tutta la sequenza analizzata, è il raggiungimento di una prospettiva condivisa di interpretazione del corso d'azione: se le prime interruzioni venivano colte con favore dal conduttore, in quanto occasioni di autonomizzazione parziale dei vari partecipanti, i successivi scambi dialogici fra gli attori (soprattutto quelli fra il conduttore e Mara) mettono in scena delle prospettive di significazione che faticano a trovare una forma di accomodamento⁸⁷. Si

⁸⁷ L'accomodamento consiste nel compimento della messa in forma strategica del percorso della pratica. «Accomodamento vuol dire [...] che l'insieme della situazione-occorrenza forma un unico insieme di pratiche coerenti, e che questa coerenza è stata ottenuta con l'articolazione strategica di una delle pratiche con la sua alterità, e reciprocamente» (Fontanille 2008, p. 139). Attraverso il passaggio da una forma tematica all'altra, attraverso la sperimentazione di diverse proposte di modalizzazioni, attanzializzazione, di posizionamento argomentativo, gli attori non fanno altro che cercare di individuare un piano di convergenza delle rispettive prospettive interpretative sulla pratica in corso, per giungere infine ad un accomodamento reciproco delle diverse pratiche in corso. Nel corso del presente capitolo, così come nel precedente, si sta tentando di individuare i fenomeni che sul piano figurativo, argomentativo, modale e attanziale sono legati alle varie forme tematiche ricorrenti, mentre approfondiremo nel capitolo quinto lo studio dei principi che regolano il passaggio da una configurazione tematica all'altra, e dunque lo

passa attraverso diversi tentativi di regolazione⁸⁸, proposti ora dal conduttore, ora da Mara, che propongono però degli assegnamenti modali che non vengono accettati dall'inter-attante di turno: il conduttore non può infatti accettare il logoramento della sua facoltà di porre domande, e infatti ribadisce alla dottoressa il fatto che egli, non essendo un oncologo, ha la necessità di «uscire con le idee chiare» dalla sala. Mara, d'altro canto, non sembra comprendere tali esigenze, e interpreta il suo ruolo di informatrice all'insegna della sfida con l'interrogatore, e interpreta i tentativi di estendere lo scambio dialogico come un mancato accreditamento dei suoi interventi.

Il risultato di queste sequenze reiterate di regolazione sintagmatica è la *polarizzazione dei processi di variazione modale*: la coppia “prova”, per così dire, una serie di assegnamenti modali, in attesa di trovare quello efficiente, ma nel frattempo gli altri partecipanti si limitano, nel migliore dei casi, all'esercizio di un poter-dire (commentare) spesso limitato dalle enunciazioni concorrenziali di Mara. Il correlato della polarizzazione (concentrazione delle trasformazioni modali su alcuni attori) è la neutralizzazione delle altre variazioni modali, lo *stallo* di chi non riesce a cimentarsi nella costruzione partecipata di un accomodamento pratico.

Sul piano argomentativo, si noti come, sebbene non siano del tutto assenti, sono scarsi i casi di vibrazione argomentativa, e sono limitati alla realizzazioni di alcuni commenti confermativi, mentre i pochi tentativi di diffrazione enunciazionale vengono ostacolati dalle interruzioni di Mara (come nel caso in cui Lucia cerca di parlare di alcune divergenze del percorso diagnostico, in occasione di casi clinici molto gravi). Gli interventi del conduttore, le sue piccole provocazione, le domande marcatamente ingenue, non riescono a produrre reazioni generalizzate sul piano verbale, perché tutte le possibilità di reazione sono prese e monopolizzate da un solo partecipante.

Il *monopolio argomentativo* è il risultato del blocco tematico messo in atto da Mara: se è vero infatti che la coppia attoriale trova un locale punto di efficienza nella realizzazione dell'intervista indirizzata (è la strategia che mette in atto il conduttore per tenere sotto controllo la partecipante “ribelle”) è anche vero infatti che tale forma tematica, anziché caratterizzare un momento

studio del processo di accomodamento sintagmatico specifico del focus group. Nel caso della sequenza d'analisi in corso, ad ogni modo, abbiamo già avuto modo di osservare come, attraverso il passaggio per diversi processi di tematizzazione, gli attori tentino di mettere in atto un accomodamento strategico coerente delle rispettive prospettive di significazione.

⁸⁸ «La regolazione è il momento in cui la soluzione (la forma efficiente) è proiettata sull'occorrenza. La principale proprietà della regolazione è di essere interattiva e in definitivamente ricorsiva. È una fase critica, in cui il peso assiologico della schematizzazione scelta agisce sui rapporti di forza: se non è riconosciuta o ammessa dagli altri attori, fallisce e lascia il posto allora ad altri tentativi. Più precisamente, il peso della schematizzazione proposta è un peso modale, nel senso che esso modifica l'equilibrio dei voler-fare, poter-fare, saper-fare fra gli attori» (Fontanille 2008, p. 139). Lo studio dei processi di regolazione verrà specificatamente portato a compimento nel corso del capitolo 5, allorché si prenderanno in considerazione le modalità di concatenazione delle diverse forme di interazione da parte degli attori del focus group.

passaggero dello scambio dialogico, tende a cristallizzarsi, e vani sono i tentativi del moderatore di costruire ulteriori forme di efficienza all'interno della scena pratica, estendendo agli altri partecipanti le domande. Egli è in qualche modo prigioniero della sua stessa strategia, divenuta congeniale alla realizzazione della prospettiva di significazione di Mara.

Il passaggio all'intervista estesa segna la ripresa da parte del conduttore delle sue prerogative, fra le quali vi è la capacità di modificare unilateralmente la forma tematica della pratica; le risposte di Paolo e Lucia, però, si sovrappongono, e si ostacolano a vicenda, al punto che il moderatore è costretto ad intervenire per regolare il flusso comunicativo e porre un'ulteriore domanda (quanti giorni passano prima del ritiro dei risultati dell'esame istologico?). Ancora una volta le risposte si danno prima in maniera accavallata (riconosciamo quello che abbiamo definito un effetto-coro delle risposte), poi in sovrapposizione, e di nuovo è necessario l'intervento di regolazione del moderatore. Paolo può dunque prendere la parola, e spiegare come il tempo di attesa del referto sia particolarmente critico per il paziente, in quanto caratterizzato da fortissimo stress; l'interazione potrebbe finalmente prendere forma, ma Lucia interviene con una battuta ironica, rivolgendosi verso Paolo, e i due iniziano a chiacchierare: il moderatore è costretto a intervenire nuovamente e chiedere l'aiuto e la partecipazione dei dottori.

L'intervista estesa, mezzo principale di conduzione nel corso del primo focus group, si rivela, in tal caso inefficace, e si tratta di un fenomeno che ritorna in numerose sequenze della pratica: non appena il moderatore tenta di estendere le domande alla globalità dei partecipanti, si generano interventi in sovrapposizione, e la possibilità di reperire informazioni diviene pressoché nulla per i due conduttori. Tutta la sequenza analizzata può essere letta in fondo come il tentativo messo in atto dal primo moderatore di rivolgersi alla globalità dei partecipanti: il risultato però è stato quello di attivare inizialmente un piccolo momento di chiacchiera, per poi venire intrappolato, per così dire, nell'intervista a due con Mara; il tentativo finale di recuperare uno scambio dialogico con l'insieme dei partecipanti sfocia in una nuova chiacchierata. La sequenza è caratterizzata da una forte instabilità e il conduttore è stretto fra due rischi diversi: la cristallizzazione dell'intervista indirizzata, da una parte, e il deflagrare di interventi sovrapposti non sincronizzati fra loro, dall'altra. Il blocco tematico, in ogni caso, minaccia il raggiungimento di una forma di efficienza ottimale del focus group, a testimonianza di come il passaggio da un processo di tematizzazione all'altro sia essenziale per la buona riuscita di questo tipo di pratica.

4.1.3. Blocco tematico (2): comunicazione grupale come aggregazione di argomentazioni

La scansione delle forme tematiche effettuata ad inizio capitolo permette di constatare una notevole ricorrenza dell'intervista indirizzata, ed occorre esplicitare che ciò avviene non solo per la monopolizzazione del flusso argomentativo da parte di Anna. Molto spesso il conduttore, di fronte all'incapacità dei partecipanti di mettere in atto un'interazione minimamente ordinata, è costretto a ripiegare sulle interpellazioni dirette. L'effetto-limite che si rischia di ottenere, però, è quello della realizzazione di un insieme di interviste individuali nello stesso luogo⁸⁹.

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore 1	Ok, nel frattempo volevo raccogliere le altre opinioni. Simone dice: "inizio il trattamento chemioterapico". Elisabetta ...	<i>Silenzio ripristinato in sala dopo alcuni momenti di tensione e confusione.</i>
Elisabetta	Anch'io, se localmente avanzato, se deve passare molto tempo inizio già la chemioterapia	
Conduttore 1	Ok	
Elisabetta	Tanto il Beta lo posso fare anche ...	
Conduttore 1	Anche lei inizia subito ...	<i>Interventi in accavallamento</i>
Rosaria	Anche perché è così bassa la possibilità di utilizzo di Beta che intanto comincio la terapia per il paziente	
Conduttore 1	Allora, parliamo di uno status che permette il trattamento chemioterapico, in quel caso l'inizio della terapia avviene, per voi. Lucia?	<i>Indicando le donne con cui ha appena parlato.</i>
Lucia	Se lo status lo permette?	
Conduttore 1	Sì, l'inizio del trattamento può avvenire anche con la chemioterapia oppure aspetta l'esito dell'esame per valutare lo status dell'egfr?	<i>Interazione ordinata.</i>
Lucia	Valuto che tipo di paziente ho di fronte, se è giovane, onestamente non aspetto, incomincio il trattamento e poi vedo l'esito dell'egfr	
Conduttore 1	Carla?	
Carla	Sì, anche io inizio	
Conduttore 1	Inizia il trattamento chemioterapico, quindi mi sembra che Mara, solo lei aspetta	
Mara	No, io dico che, siccome la lista di attesa è di quindici giorni, alla fine io gli darò un appuntamento e so già che il giorno in cui ci vedremo, inizierò in automatico la terapia	
Conduttore 1	Ok, è in automatico però mi sembra di capire che attualmente per molti di voi la tendenza attualmente è di iniziare subito il trattamento, se mi dite che la malattia è aggressiva ... state dicendo quello che sto dicendo io?	<i>In accavallamento con l'intervento precedente</i>
Teresa, Elisabetta	Sì sì	<i>Alcuni annuiscono. Silenzio nella sala.</i>

⁸⁹ Riferimento cronologico della sequenza: 00.29 – 00.30

Precisiamo che la sequenza si riferisce ai momenti immediatamente successivi a una fase particolarmente animata del focus group, verificatasi attorno alla prima mezz'ora di focus group⁹⁰. Il conduttore sta indagando sulla tendenza da parte dei medici di iniziare o meno il trattamento terapeutico prima dell'esito dell'esame istologico: dopo aver ribadito l'opinione di Simone, egli interpella direttamente Elisabetta, la quale afferma che, in base di determinate condizioni (durata dei tempi di attesa), è propensa anch'ella ad iniziare subito la chemioterapia. A dire il vero Elisabetta, nell'intervento successivo, tenta di spiegare ulteriormente le motivazioni della sua posizione, ma stavolta è il conduttore ad interrompere la sua interlocutrice, rivolgendo la medesima domanda alla partecipante successiva in ordine di posto, cioè Teresa, la quale conferma a sua volta di iniziare subito la terapia.

Lo schema dell'intrazione è basato evidentemente su una relazione biunivoca fra conduttore e singolo partecipante, ed in tal modo il gestore della comunicazione riesce a gestire gli scambi dialogici e fare chiarezza per lo meno sulle singole posizioni, cosa praticamente impossibile, come visto, nei primi momenti della pratica. L'intervista indirizzata continua con la ricapitolazione della posizione argomentativa (comune) degli ultimi intervistati e l'interpellazione di Lucia, la quale asserisce di non aspettare l'esito dell'esame per iniziare il trattamento, soprattutto se ha dinanzi un paziente giovane. Anche Carla la pensa allo stesso modo, e pertanto il conduttore torna a rivolgersi a Mara, che costituisce una figura attoriale difficilmente gestibile, per farle notare che la sua posizione argomentativa è l'unica a differenziarsi dalle altre. Non si tratta tuttavia di una strategia per costruire una forma di dibattito, come spesso è accaduto nel corso del primo focus group, in cui il moderatore riprendeva opinioni contraddittorie precedentemente espresse e metteva le basi per una risoluzione corale di un problema. In tal caso l'obiettivo è semplicemente quello di comprendere meglio la singola posizione, al punto che, quando Mara spiega che l'attesa dell'esito dell'esame è diventata nel suo ambiente lavorativo una sorta di procedura automatica, il conduttore la blocca, inserendosi sul suo discorso.

In conclusione, il conduttore ricapitola la posizione argomentativa espressa dal maggior numero di partecipanti e chiede conferma ai presenti di quanto detto. L'esplicitazione di contenuti diversi non costituisce in tal caso un problema all'interno della gestione collettiva dell'argomentazione, anche perché il conduttore fa in modo, nel corso dell'interazione, che ciò non avvenga, dal momento che la condivisione di alcuni pareri potrebbe irrimediabilmente portare nuovamente ad uno stato di disordine enunciazionale. Il risultato della ripetizione della formula dell'intervista indirizzata è la costruzione di un processo argomentativo il cui risultato finale altro non è che l'esito

⁹⁰ Nel prossimo paragrafo la sequenza citata sarà oggetto di un'analisi approfondita.

di un'aggregazione delle singole posizioni: si perse in tal caso gran parte della ricchezza conoscitiva del focus group, dovuta sul reperimento di dati emergenti dall'interazione fra i parlanti.

Sostenere che il risultato finale è quello di un insieme di interviste individuali sarebbe ovviamente erraneo, e tale effetto può essere evocato semmai come un limite negativo verso cui la pratica potrebbe tendere. È indubbio infatti che la stessa compresenza degli attori all'interno della stessa scena pratica porti questi a spiegare ulteriormente alcune loro posizioni, mettendo in atto, anche se in maniera ridotta, effetti di diffrazione argomentativa; è anche vero, tuttavia, che l'intervista indirizzata smette di essere propedeutica all'estensione delle relazioni argomentative e in tal senso limita ad esempio la costituzione di effetti di *composizione* o *concatenazione* fra le diverse opinioni espresse. Gli interventi contengono pochi riferimenti inter-discorsivi espliciti, e i posizionamenti dei singoli attori si manifestano, a livello argomentativo, secondo un processo di *rarefazione*, dal momento che mettono in scena un distanziamento reciproco e in generale un'assenza di legami semantici significativi. Se la focalizzazione dello scambio dialogico costituiva una monopolizzazione argomentativa, che permetteva l'emergenza di una sola prospettiva di valorizzazione in senso al gruppo, le relazioni biunivoche fra conduttore e singoli partecipanti fanno emergere diverse opinioni distinte, ed è necessaria la conta finale da parte del moderatore per tirare le fila dello scambio dialogico, per tessere in qualche modo i punti di vista espressi.

Un simile effetto argomentativo, nel focus group precedente, ricorreva nelle fasi iniziali, allorché le mamme apparivano scarsamente implicate all'interno della pratica e si limitavano a dire la propria. Nel caso in corso di analisi, invece, il "raffreddamento" passionale dei partecipanti è prodotto dal conduttore stesso, e l'intervista indirizzata è realizzata non perché i partecipanti siano scarsamente coinvolti, ma perché lo sono troppo, o lo sono nel modo sbagliato, come vedremo nelle prossime sequenze di analisi.

4.1.4. Gruppo come arena. Cristallizzazione dei posizionamenti

Nella prossima sequenza⁹¹ è possibile osservare come il tentativo, da parte del conduttore, di dinamizzare lo scambio comunicativo inneschi immediatamente un'interazione esclusiva fra i partecipanti, basata su un dialogo assolutamente non ordinato, fatto di interruzioni, sovrapposizioni, innalzamenti del volume della voce. La novità rispetto a quanto già osservato consiste nell'emergenza di una forma tematica nuova, quella della discussione: si tratta di un processo di tematizzazione che compare una sola volta all'interno della pratica, e tuttavia è degno di interesse in

⁹¹ Riferimento cronologico della sequenza: 00.24 – 00.28

quanto costituisce uno dei momenti di maggiore tensione sul piano patemico e rischia di produrre un punto di massimo scollamento fra le prospettive di significazione in atto nella scena pratica⁹².

Il pedinamento del processo di emergenza della discussione ci permetterà di continuare il nostro studio dei tratti distintivi del focus group in relazione alle sue diverse realizzazioni tematiche; allo stesso tempo, l'analisi dei processi di regolazione di volta in volta messi in gioco contribuirà all'individuazione delle regolarità che caratterizzano, nel caso esaminato, il passaggio da una forma tematica all'altra⁹³.

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore 1	Voi allora il test dell'egfr come lo fate, usate questo servizio [esame extra-ospedaliero], o lo fate interno, in ospedale?	
<i>N.O.A.: Silenzio in sala. I partecipanti sono rivolti verso il conduttore, che si trova in un angolo della sala, in piedi, vicino ad una lavagna.</i>		
Mara	No, io uso il servizio	<i>Interventi accavallati</i>
Rosaria	Il servizio	
Gianna	Anch'io	
Conduttore 1	Tutti?	
Lucia, Elisabetta	Sì	
Conduttore 1	Simone lo fa direttamente ...	
Simone	Devo essere sincero, io lo passo ai colleghi dell'ecografia toracica e se la vedono loro	<i>In accavallamento</i>
Conduttore 1	Ok, Paolo?	
Paolo	Uso anch'io il servizio	
Conduttore 1	Il servizio anche lei di spedizione ... egfr fast ... ok, Carla?	<i>In accavallamento</i>
Carla	Sì, arriva il servizio	
Conduttore 1	Lucia?	
Lucia	Sì	
Conduttore 1	Anche lei, egfr fast, vi siete trovati bene ... ok, siamo arrivati al 15 marzo, arriva la risposta dell'egfr. Nel frattempo questo paziente lo trattate oppure no?	
Mara	no	<i>In accavallamento. Simone muove la testa in senso di negazione.</i>
Lucia	no	
Mara	Devono passare comunque 15 giorni, ma tanto comunque li aspetterebbe lo stesso perché tutti noi abbiamo una lista di attesa ...	<i>In sovrapposizione</i>
Paolo	lo tratto	
Mara	Io personalmente dico al paziente: "il 16 marzo dovrà venire qui"	
Paolo	lo tratto	
Conduttore 1	Lei tratta ...	
Paolo	Il trattamento in prima linea lo puoi fare	<i>Rivolto verso Mara</i>

⁹² Proprio per il gradiente di coinvolgimento passionale che caratterizza lo scambio comunicativo la pratica del focus group non potrebbe sopportare del resto una presenza isotopica di questo genere di forma tematica. Anche se costituisce un unicum lungo tutto lo scambio comunicativo, la presenza di una discussione richiede pertanto uno studio analitico.

⁹³ L'esito di tale studio sarà ripreso nel corso del capitolo 5, dedicato all'individuazione e descrizione di principi che regolano il passaggio fra le diverse forme tematiche, all'interno del focus group.

Gianna	Allora, se è un localmente avanzato	<i>In sovrapposizione. Mara è rivolta verso Paolo,</i>
Mara	Ma tu il farmaco 1 lo puoi dare solo in prima linea	
Paolo	no	<i>Interventi in sovrapposizione. Il conduttore cerca inutilmente di attirare l'attenzione dei partecipanti, che parlano fra loro</i>
Mara	sì	
Gianna	Però, anche se	
Conduttore 1	Allora ... scusate un secondo!	
<i>N. O. D.: fase confusa dell'interazione</i>		
Gianna	Ma se è un localmente avanzato ...	
Mara	Il farmaco ...	
Conduttore 1	Mara! Scusate ! dottori! Dottori! Mi ascoltate?	<i>Gianna e Mara continuano a parlare fra loro</i>
Gianna	Dopo ...	
conduttore 1	Dovete essere più bravi! Per piacere, dottori, se no non capisco nulla!	<i>Con volume più alto della voce. Si ristabilisce il silenzio</i>
Conduttore 1	Allora uno alla volta. Paolo, lei dice: "io inizio a trattare. Dipende dalle linee guida del farmaco che voglio usare"	
Paolo	Sì	
Conduttore 1	Ok, lei quindi teoricamente, il 28 febbraio dà appuntamento al paziente per ...	<i>Viene interrotto dal parlottare di Elisabetta e Rosaria</i>
Conduttore 1	Dottoresse vi prego, siete tremende!	<i>Sorridendo</i>
Paolo	Scusa un attimo. Allora, possiamo discutere su questo punto solo se convergiamo che non è solo in prima linea che si usa il farmaco 1	
Mara	Allora io sono ...	
Conduttore 1	Mara!	<i>In accavallamento, Mara alza la voce per poter tenere il turno di conversazione</i>
Mara	se tu vedi le linee guida, è solo in prima linea	
Simone	Io sono d'accordo con lei	
Mara	Allora se tu vedi le linee guida ...	<i>Rivolta verso Paolo, dà le spalle al conduttore</i>
Conduttore 1	Allora vi prego di guardare me e non parlare fra di voi	<i>A voce alta. Torna un po' di silenzio</i>
Paolo	Le posso riportare quello che sto dicendo?	<i>In piedi</i>
Conduttore 1	Dopo. Allora, Paolo, lei dice il farmaco 1 non è solo per la prima linea ma anche per le successive	<i>A voce alta</i>
Paolo	Sì	
Conduttore 1	Ok, allora ...	
Mara	Però se	
Conduttore 1	Dottoressa!	
Mara	... scusi, se questa cosa non la chiariamo	<i>Mara interrompe il conduttore. interventi In accavallamento</i>
Paolo	Ha ragione lei	
Mara	io non posso andare avanti, mi cambia tutto, è fondamentale, non parlo! Perché secondo le linee guida ...	
Conduttore 1	Vi posso dire io, secondo le informazioni che ho io l'indicazione è anche per le altre linee	<i>Con volume della voce più alto</i>
Mara	Ecco ...	
Paolo	Se mi permetti te lo faccio vedere	<i>In piedi</i>
Mara	Ecco, sì	<i>Rivolta verso Paolo</i>
Conduttore 1	Se è una questione di trenta secondi	
Paolo	Sì, trenta secondi	
Conduttore 1	ok	<i>Paolo si allontana dalla sala per prendere dei documenti</i>

La prima domanda della sequenza è rivolta a tutti i partecipanti, ed ottiene una serie di risposte in successione, molto ravvicinate fra loro, che individuano una posizione argomentativa, comune, favorevole all'utilizzo di un servizio extra ospedaliero per l'effettuazione di un esame diagnostico. È possibile riconoscere quell'effetto di vibrazione argomentativa, più volte individuato, in base al quale l'intervento di un interlocutore è seguito da posizionamenti successivi da parte degli altri parlanti, che possono allinearsi o meno rispetto a quanto detto.

Il conduttore, ad ogni modo, ritiene opportuno approfondire l'indagine, ed interpella direttamente coloro che non hanno preso la parola rispetto all'argomento proposto. Si noti come i discorsi di Simone e Paolo, che mettono in scena dei processi di diffrazione argomentativa, sono rigidamente contenuti dal moderatore, che non dà loro il tempo e il modo di esprimersi lungamente e fornire ulteriori dettagli relativi alla loro scelta. L'accavallamento degli interventi fra i partecipanti e il moderatore è segno di una modalità di conduzione rigorosa, che non vuole lasciare troppo spazio all'iniziativa dei singoli; una volta compreso qual è il posizionamento di un certo attore, si passa ad interpellare quello successivo.

Tutto cambia nel momento in cui il conduttore chiede, questa volta a tutti, se, nell'attesa dei risultati dell'esame, i medici iniziano una prima fase di trattamento terapeutico. Diversi medici rispondono negativamente, sia verbalmente che scuotendo il capo, ma è Mara, ancora una volta, a prendere la parola diffusamente e ad articolare la sua risposta; più volte, però, la dottoressa viene interrotta da Paolo, che mette in scena una posizione contraddittoria rispetto a quelle emerse, dal momento che è solito trattare da subito i suoi pazienti, senza aspettare l'esito confermativo dell'esame. L'interruzione di Paolo conferma quel *non-poter-non-dire* più volte assegnato agli attori nel caso dell'emergenza del dibattito: si evidenzia una necessità, interna al gruppo, di esprimere la divergenza di opinioni, in ragione di un'unità argomentativa potenzialmente raggiungibile, ma tutta da conquistare, non ancora data; tale esigenza è talmente forte da manifestarsi attraverso un'enunciazione (di Paolo) che erompe sul flusso enunciazionale altrui (di Mara).

Il conduttore rivela l'emergenza di una contraddizione argomentativa, e dà la parola a Paolo, per permettergli di esprimere il suo punto di vista. Egli però, torcendo il busto e voltandosi verso destra, si rivolge direttamente a Mara, affermando che è possibile intanto iniziare un trattamento «in prima linea»⁹⁴; anche Gianna tenta di inserirsi, ma è interrotta da Mara, che, sempre rivolta verso il suo collega, gli fa notare che il *Farmaco I* può essere usato solo in prima linea (in seguito all'ottenimento dei risultati dell'esame istologico), e l'avvio di una terapia chemioterapica precluderebbe definitivamente al paziente la possibilità di usare in seguito questa ulteriore strategia

⁹⁴ Con tale espressione ci si riferisce al trattamento farmacologico che costituisce il primo tentativo di cura del tumore.

farmacologica. Gli interventi dei tre partecipanti si sovrappongono, lo scambio si fa disordinato e poco comprensibile, il conduttore tenta di ripristinare un ritmo più regolato dell'interazione, ma finisce soltanto con il produrre un'ulteriore sovrapposizione e un vero e proprio intasamento del canale uditivo. Negli scambi successivi, nessuno degli attori presenti nella scena riesce a concludere una frase: né Gianna, né Mara, né il conduttore.

Non appena è emersa per i partecipanti l'esigenza di comporre le diverse posizioni argomentative, l'aumento dell'implicazione da parte di alcuni attori, e la relativa autonomizzazione della loro presa di iniziativa, si sono tramutate in un tentativo di esclusione del conduttore stesso. Il dibattito, nato all'interno del processo informativo che vede opposti informatori e osservatore, è diventato immediatamente un problema esclusivo dei medici, ed apre un percorso informativo interno alla posizione attanziale cui essi afferiscono. Se nel focus group precedente abbiamo avuto modo di osservare dei dibattiti in cui il conduttore proponeva un certo punto di vista, o marcava il suo ruolo di osservatore neutrale, e tali posizionamenti argomentativi gli venivano riconosciuti, nel caso in questione assistiamo ad una tendenza a mettere da parte uno degli attori coinvolti nello scambio dialogico. Il tentativo di composizione delle argomentazioni non riguarda più la totalità dei parlanti, ma solo coloro che hanno voce in capitolo, gli esperti: il moderatore ne è escluso, e assistiamo ad un processo già emerso, nel capitolo precedente, nel caso della chiacchierata: la scissione argomentativa. Il posizionamento neutrale dell'osservatore non è riconosciuto perché è la stessa struttura attanziale che è cambiata: non è più imperniata attorno alla coppia predicativa "domandare /rispondere", ma è caratterizzata da uno scambio di informazioni fra addetti ai lavori, cui il moderatore non può partecipare. La struttura attanziale di base *viene fagocitata* dall'attante informatore è messa in atto per l'allestimento di un programma auto-informativo.

Ciò che è rilevante, sul piano dei processi di aggiustamento sintagmatico, è che la possibilità di autonomizzazione modale offerta dal moderatore (attraverso la realizzazione dell'intervista estesa) ha dato luogo immediatamente ad una desolidarizzazione delle prospettive interpretative gettate sulla scena pratica: da una parte il processo di informazione di un non-esperto (promosso dal conduttore), dall'altro un chiarimento fra esperti. L'intervento di gestione enunciazionale, messo in atto dal moderatore, è un chiaro segno dell'esigenza di recuperare un effetto di presenza per i suoi interlocutori, e di ripristinare la struttura attanziale di base:

«Mara! Scusate ! dottori! Dottori! Mi ascoltate? ... Dovete essere più bravi! Per piacere, dottori, se no non capisco nulla!»

Non solo egli cerca di ripristinare il controllo del canale comunicativo, ma ribadisce, esplicitandola, la modalizzazione di base assegnata esogenamente ai partecipanti (dover-fare), e dichiara apertamente la sua esigenza di comprendere lo scambio comunicativo in corso. Detto

questo, egli riprende la modalità dell'intervista indirizzata, dando la parola a Paolo. Il tentativo di dinamizzazione delle relazioni è fallito, perché ha comportato una rottura della struttura attanziale di base, ed il conduttore è costretto a ripartire dall'inizio, cioè alla forma tematica che gli consente per lo meno di preservare il suo programma d'azione e di appoggiarsi efficacemente alle conoscenze dei medici. Si tratta evidentemente di una soluzione non ottimale, in quanto il gradiente di interazione, nell'intervista indirizzata, è minimo, ma è del resto l'unica strada percorribile: il raggiungimento dell'efficacia richiede pertanto un *reset modale*, una riconfigurazione della struttura modale di base (poter-fare, da una parte, dover-rispondere, dall'altra).

L'intervento del conduttore, però, è interrotto dal parlottare di Elisabetta e Stefania, che continuano a trattare l'argomento di dibattito fra loro, a testimonianza di una modalità comunicativa (esclusiva) che ormai ha preso piedi anche fra gli altri attori; successivamente è Paolo a prendere la parola per esprimere al conduttore l'esigenza di chiarire la divergenza di opinioni emersa: il volume della voce basso, l'andamento lento dell'enunciazione differenzia nettamente quest'intervento da quelli di Mara, nel senso che le parole di Paolo tentano di reintrodurre il moderatore all'interno dello scambio. Prima ancora che il conduttore possa rispondere, però, la dottoressa prende la parola e, al richiamo verbale che le viene rivolto risponde con un innalzamento del tono della voce: la concorrenza che si installa sul piano dell'espressione testimonia una concorrenza ormai evidente sul piano del contenuto della pratica, dal momento che le due prospettive di significazione, ormai chiaramente de-solidarizzate, si danno battaglia per affermarsi. Da una parte Mara torna a rivolgersi esclusivamente verso Paolo, invitandolo a leggere le linee guida, dall'altra il moderatore invita con tono perentorio tutti i partecipanti a guardarlo e a non parlare fra loro: la richiesta di un contatto visivo è il tentativo di rompere un legame relazionale, in fieri, tutto centrato sulla figura di Mara, che appare di fatto come co-conduttrice momentanea dello scambio dialogico. L'esplicitazione del non-dover fare da parte del conduttore può essere considerato come un nuovo tentativo di bloccare il processo di trasformazione relazionale in corso e tornare ad un assetto modale minimamente efficace. Anche il rifiuto della richiesta di allontanamento di Paolo (che vorrebbe andare a prendere la documentazione necessaria a sostenere il suo punto di vista) va interpretato come un tentativo di preservare un programma informativo che avrebbe al centro il moderatore e i suoi obiettivi di ricerca.

Si riparte, dunque, ancora una volta, dalla ricapitolazione del punto di vista di Paolo, e dall'intervista indirizzata, ma di nuovo Mara interviene e mette in scena una vera e propria minaccia nei confronti del conduttore, dicendo che se non si compone la contraddizione argomentativa emersa, la partecipante non prenderà più parte alla pratica in corso, non parlerà: il dibattito cede definitivamente il passo alla discussione, dal momento che non si tratta più, in tal caso, di lavorare

discorsivamente per far comprendere al proprio interlocutore la necessità di una valorizzazione concorde (come faceva ad esempio Paolo), ma di difendere strenuamente una posizione argomentativa, costi quel che costi. Non è più soltanto il tentativo di una composizione di opinioni, ad essere messo in scena, ma il *radicamento esasperato* all'interno di una posizione argomentativa.

La difesa del proprio punto di vista viene avanzata da Mara al punto da mettere a repentaglio la buona riuscita della pratica in corso, giacché non è più principalmente la realizzazione del focus group ciò che conta, ma la risoluzione di un disaccordo. Nella discussione la tenuta di una posizione argomentativa costituisce l'obiettivo primario del parlante, ed appare come la via maestra per un'affermazione identitaria in seno al gruppo: di fronte al conduttore che appare incline a posticipare la soluzione della contraddizione, Mara non smette di far presente l'impossibilità di attuare questa strategie discorsiva. In quanto medico, ella non può continuare a discutere in tale maniera. La prospettiva dell'interlocutore, e le sue eventuali necessità di ricerca, non sono prese ulteriormente in considerazione, e pare che l'unica forma di accomodamento possibile preveda il riconoscimento e la validazione del punto di vista di Mara. Appare evidente come manchi, nella discussione, l'attualizzazione, sullo sfondo, di una prospettiva di enunciazione unitaria e interattoriale, per la quale lavorare discorsivamente tutti insieme, e si ritorni piuttosto alla realizzazione di fuochi enunciazionali plurimi, distinti. La *crystallizzazione dei posizionamenti* produce una virtualizzazione della figura del gruppo intesa come figura enunciante, ed esso appare semmai come *spazio agonistico* fra prospettive enunciazionali votate all'autoaffermazione. Manca, difatti, un'attenzione e un interesse da parte di Mara verso le opinioni degli altri colleghi, che rimangono in silenzio, e tutto il suo fare è orientato al condizionamento di Paolo; la stessa minaccia di lasciare il focus group testimonia di una mancata solidarizzazione fra il percorso d'azione della donne e quello dei suoi compagni.

Il conduttore, messo alle strette dalla partecipante, è costretto a fornire anzitempo le informazioni che evidentemente già possedeva, e che confermano quanto affermato da Paolo, e cioè che il *Farmaco 1* può essere somministrato anche in seconda linea al paziente. Siamo dianzi ad una vera e propria *inversione del carico modale di partenza*, nel senso che i partecipanti si prendono la licenza di poter-chiedere, e il conduttore è costretto a dover-rispondere; quest'ultimo è stato riassorbito all'interno del flusso comunicativo ma con un ruolo attanziale assolutamente diverso (informatore), e all'interno di una struttura attanziale localmente modificata, in cui non sono i medici a dover riempire un gap cognitivo ma il moderatore. L'autonomizzazione modale dei partecipanti ha condotto prima ad un esautoramento della posizione attanziale del conduttore, e successivamente ad una perversione del suo ruolo e ad un'inversione del disequilibrio modale che caratterizzava le relazioni attoriali di partenza: invece di condurre ad un progressivo bilanciamento fra i poteri dei

partecipanti e quelli del conduttore, la pratica conduce ad una temporanea esautorazione del poter-fare del moderatore, a vantaggio degli altri attori.

Di fronte alla rinnovata richiesta, da parte di Paolo, di allontanarsi dalla sala per recuperare alcuni documenti, il conduttore acconsente, a riprova di un poter-fare indebolito dal confronto con Mara e dalle concessioni a lei elargite. La momentanea de-figurativizzazione del gruppo (non sono più tutti nella sala) è significativa all'interno di uno scambio giocato sulla tensione fra esclusione ed inclusione dei partecipanti e dei rispettivi profili di interpretazione della pratica in corso.

Sul piano attanziale, abbiamo assistito in primo luogo alla coesistenza di due strutture relazionali diverse: accanto alla struttura predicativa di base (chiedere vs rispondere) si è progressivamente realizzato uno schema di relazioni che opponeva gli esperti che si confrontavano fra loro, da un lato, e il non esperto che, secondo il punto di vista dei medici, avrebbe dovuto lasciarli fare, attendendo che essi avessero raggiunto autonomamente un punto di vista comune (informarsi vs attendere); le due forme attanziali coesistevano in un regime di concorrenza, e la realizzazione momentanea dell'una provocava l'attualizzazione dell'altra, sino al momento in cui, nella fase finale della sequenza, il programma di auto informazione dei medici ha avuto la meglio e il conduttore è stato incluso nello scambio dialogico solo nella misura in cui è stato capace di rivelarsi, anch'egli, un esperto, ed è diventato, suo malgrado, l'informatore.

4.1.5. Dibattiti fra esperti. Fagocitazione della posizione di osservatore

Nella precedente analisi è stato possibile pedinare il passaggio della pratica dalla forma tematica dell'intervista sino a quella della discussione, passando per la messa in scena del dibattito. Pur essendo il paragrafo essenzialmente dedicato alle trasformazioni argomentative, modali e attanziali legate alla realizzazione della discussione, è stato possibile individuare, lungo l'analisi, sia omologie che spunti di descrizione ulteriori relativi alla forma tematica del dibattito: abbiamo registrato l'emergenza di processi di composizione argomentativa, da un lato, ma anche la tendenza a costituire fronti di dialogo esclusivi, fra esperti, dall'altro.

Nella prossima sequenza⁹⁵ vedremo come questi ed altri aspetti siano riscontrabili in diversi passaggi della pratica, e possano dunque contribuire al nostro studio delle tensioni che animano e caratterizzano il focus group.

⁹⁵ Riferimento cronologico della sequenza: 01.51 – 01.53.

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore 1	Ok, altre diversità?	
Gianna	La compliance ⁹⁶	
Conduttore 1	Com'è ? maggiore qui?	<i>Indicando la lavagna su cui sta scrivendo</i>
Paolo	Qua è maggiore	<i>Indicando l'altra lavagna</i>
Mara	Non è detto	<i>In sovrapposizione</i>
Carla	Dipende	
Mara	Non è detto perché	
Carla	Dipende	<i>In sovrapposizione</i>
Mara	... la dottoressa ha ragione, perché	
Mara	qui sono sicura che la terapia l'ha fatta [indicando la lavagna dinanzi a sé], qui invece [indicando l'altra lavagna] può darsi pure che il paziente non ha preso la compressa, a casa, io non sono sicura che la sta assumendo	
Conduttore 1	Se è regolare	<i>In sovrapposizione. Mara alza il volume della voce per tenere il turno conversazionale</i>
Mara	Invece lui non lo prende perché ha deciso: "no, io oggi non lo prendo ..."	
Carla	"ho dimenticato"	
Mara	"ho dimenticato" ... quindi io là [indicando la lavagna] sono sicuro che l'ha fatto	<i>Interventi in sovrapposizione</i>
Elisabetta	c'è una maggiore aderenza alla terapia	
Conduttore 1	Ma, dottori, vi soglio chiedere: con il farmaco 1 vi è mai successo che il paziente si sia dimenticato di prendere la terapia?	<i>Con volume della voce leggermente più alto. Torna il silenzio</i>
Gianna	È un po' difficile, perché il paziente con una diagnosi di neoplasia la compressa la prende	<i>Mara parlotta con Simone, dando le spalle al conduttore.</i>
Conduttore 1	Però Simone dice di sì, le è capitato?	
Paolo	sì	<i>In sovrapposizione. Roberta continua a parlare con Paolo, dando le spalle al conduttore</i>
Carla	si	
Mara	A meno che l'infermiera ...	
Conduttore 1	Mara! Mara, le è capitato?	
Mara	Come no?	
Paolo	Però non è un discorso legato alla chemio, è	<i>Gianna, Carla ed Elisabetta parlano fra loro</i>
Mara	No, perché	
<i>N. O. D.: Vociare confuso.</i>		
Conduttore 2	Non parlate fra di voi!	
Conduttore 1	Dottori, dottori, vi prego"	<i>Con volume alto della voce. Torna il silenzio</i>
Paolo	Ma qui avete chiamato troppo donne, quando organizzate queste cose dovete chiamare più uomini	<i>Ironicamente</i>
Elisabetta	maschilista	<i>Intervento in accavallamento</i>
Paolo	Il problema non è legato alla chemio ma alla somministrazione orale	
Conduttore 1	Ok	

Le prime battute fanno emergere una contrapposizione fra la posizione argomentativa assunta da Paolo (secondo cui il farmaco biologico permette una migliore aderenza alla terapia da parte del paziente) e quella detenuta da Mara (secondo cui la *compliance* non è assegnabile a priori ad una

⁹⁶ In medicina, per *compliance* si intende l'aderenza alla terapia da parte del paziente.

terapia piuttosto che all'altra). La sovrapposizione fra gli interventi esemplifica un'esigenza di prendere parte allo scambio dialogico che abbiamo riscontrato in tutti gli altri casi di dibattito, allorquando la modalizzazione secondo il non-poter non-dire contraddistingue il fare dei parlanti; ancora una volta è Mara a uscire vincitrice dalla gara per la conquista del canale comunicativo, e spiega così il suo punto di vista. Nel valorizzare la non-aderenza del farmaco biologico, fa notare come questo tipo di trattamento di cura, non svolgendosi in sede ospedaliera, non dà al medico la certezza dell'effettiva realizzazione; l'intervento di Mara trova la conferma (vibrazione argomentativa) da parte di Carla, che spiega inoltre come talvolta il paziente possa addirittura dimenticarsi di assumere la compressa (diffrazione argomentativa). Il dibattito si rivela in tal caso produttivo per l'elaborazione di una valorizzazione condivisa, dal momento che gli interventi di Mara prima e di Carla poi introducono ulteriori elementi alla luce dei quali valutare la *compliance* dei diversi trattamenti: il flusso dialogico procede attraverso un tentativo di *composizione* di valorizzazioni diverse, come accadeva nel corso del primo focus group analizzato: si prende in carico l'enunciato altrui e si fa i conti con esso, aumentando il grado di dettagliamento delle valenze che sono alla base della propria valorizzazione, al fine di esplicitare ulteriormente le ragioni del proprio posizionamento argomentativo.

Nel momento in cui il conduttore pone la nuova domanda a tutti i partecipanti, però, il brusio, che pure caratterizzava il precedente scambio dialogico, fatto di interventi sovrapposti, diviene più forte, e il fronte degli informatori si separa: alcuni (Gianna, Paolo e Carla) rispondono pertinentemente al moderatore, che chiede se è mai capitato che un paziente dimenticasse di prendere il *Farmaco 1*, altri invece (Mara e Simone) parlottano fra loro, compromettendo l'ascolto globale dei dialoghi. Emerso come forma tematica inglobante che abbracciava informatori ed osservatore, il dibattito innesca una scissione argomentativa e una frammentazione sul piano attanziale, dal momento che alcuni partecipanti risignificano la pratica in corso all'insegna dell'esigenza di informarsi, di parlare fra esperti. La posizione attanziale dell'osservatore viene di fatto *fagocitata* dall'informatore, e il conduttore è costretto nuovamente ad interpellare direttamente Mara per recuperare i due attori e reinserirli all'interno di una struttura attanziale unica.

Se nel primo focus group analizzato i dibattiti si presentavano come forme tematiche in grado di mobilitare gli assegnamenti attanziali all'interno della pratica, in questo caso assistiamo ad un'eliminazione di un ruolo attanziale, non più necessario per i partecipanti che mettono in scena una nuova forma relazionale improntata sull'informazione reciproca, sullo scambio di conoscenza fra addetti ai lavori.

Notiamo in ultimo, come, nel momento in cui Paolo prende la parola, nella fase finale della sequenza, un altro fronte comunicativo si apra all'interno del gruppo, e il medico è costretto a

interrompersi. La tendenza a creare bolle di comunicazione privatizzata dunque non è ascrivibile solo al comportamento monopolizzatore di Mara, ma fa parte di una competenza operativa ormai fatta propria da parte del gruppo.

Dopo il doppio intervento sanzionatore dei conduttori, Paolo si lamenta, ironicamente, associando la tendenza ad interrompere e a parlottare come un aspetto tipico del genere femminile della maggior parte delle parlanti. Si tratta di un passaggio significativo e potenzialmente pericoloso ai fini dello svolgimento della pratica, in quanto per la prima volta un attore giudica non il posizionamento argomentativo altrui, ma un tratto identitario del suo interlocutore. La stessa cosa fa una delle dottoresse, che dà del maschilista a Paolo. Va precisato che il tutto viene espresso in tono assolutamente ironico, ma il fenomeno permette non di meno di evidenziare uno dei rischi di una gestione non ottimale dei flussi comunicativi di questo genere di pratica. Il caso in questione permette di descrivere, in negativo, uno degli aspetti costitutivi del focus group, e cioè il suo essere *una pratica a implicazione identitaria controllata*. Se da una parte è fondamentale che gli attori comunichino fra loro sulla base di un idem condiviso, e di un ipse che progressivamente viene messo in scena (pena il mancato decollo dei processi di interazione), d'altro canto è fondamentale che le identità in gioco siano in un certo senso "protette" dalle variazioni che possono avvenire sul piano dei processi argomentativi⁹⁷.

4.1.6. Gruppo come uditorio e gare di declamazione.

Se la scansione delle forme tematiche del focus group ha fatto emergere una massiccia presenza di casi di intervista indirizzata, è minore, rispetto alla prima pratica analizzata, la ricorrenza di interviste estese; mancano, soprattutto, i casi in cui ad una domanda del conduttore seguono delle risposte interrelate fra loro, a testimonianza di una difficoltà dei parlanti a passare dall'intervista rigidamente intesa ad una forma diversa di scambio dialogico, caratterizzata da una struttura modale maggiormente bilanciata o, per dirla in altri termini, da una maggiore responsabilizzazione degli attori rispetto agli obiettivi della ricerca promossa. Occorre osservare, a tal proposito, che più volte nel corso della pratica si manifesta la forma tematica *dell'intervista estesa associata a delle risposte in sovrapposizione*: si tratta di una forma di interazione che permette di comprendere meglio perché e in che modo il focus group non raggiunge delle condizioni di efficienza ottimali.

⁹⁷ Avremo modo di riprendere nella seconda parte del capitolo l'aspetto dell'intensità di assunzione delle dinamiche relazionali in gioco all'interno del focus group.

Nella sequenza che di apprestiamo ad analizzare, il conduttore invita i partecipanti a tornare sull'argomento del trattamento del paziente in attesa delle certificazione dettagliata della diagnosi⁹⁸.

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore 1	Allora, vi prego, andiamo avanti. Stavamo parlando di una situazione ideale ma di situazioni anche reali, in cui vi trovate quando siete in ambulatorio, quando siete in day hospital, eccetera. Aiutatemi a capire questo passaggio, scusatemi se sono un po' ... non dico aggressivo, però ... per me è importante capire questo aspetto: che cosa guadagno nell'aspettare l'esito dell'egfr e quello che perdo nel ... o cosa guadagno nell'iniziare subito il trattamento chemioterapico ... un po' una bilancia	<i>Silenzio in sala. I medici ascoltano e osservano il conduttore</i>
Teresa	Guarda, se il paziente è mutato, il <i>farmaco 1</i> è l'ideale, perché veramente hai una <i>target therapy ad hoc</i> , perché la chemioterapia poi se tu la dai ...	
Mara	Ma perciò bisogna vedere quanto aspetta, perché nel nostro caso ...	<i>Si inserisce sull'intervento precedente, con volume alto della voce</i>
Teresa	veramente	
Lucia	Ma tu dici no, non cambiano	
Teresa	Per esempio, perché, chiaramente	
Mara	Mentre ...	<i>Interventi in sovrapposizione. Non si riesce a comprendere bene cosa dicono.</i>
<i>N. O. D.: momento confuso dell'interazione</i>		
Mara	Mentre fa le analisi del sangue, mentre fa le analisi, quindici giorni son passati quindi, non lo vedo tutto questo problema	<i>Con voce alta, riesce a sovrastare tutte le altre voci, rivolta verso Simone e Paolo.</i>
Teresa	Per me dipende, perché ..	<i>Interventi accavallati</i>
Simone	Questa è la cosa mia: aspetto	
Conduttore 1	Ok, prego Teresa	
teresa	Non sempre aspetto	
Conduttore 1	non sempre aspetta, lei dice: "il vantaggio di trattare subito senza aspettare"	
Teresa	Perché a volte posso vedere il paziente molto tempo prima, perché o vedo con il chirurgo, e dunque il paziente ha l'impressione di aspettare molto tempo ...	

Il conduttore chiede ai medici di esprimere quali sono i vantaggi o gli svantaggi relativi rispettivamente all'attesa inoperosa dell'esame diagnostico e al trattamento immediato della patologia. Teresa prende la parola e inizia a rispondere pertinentemente, affermando che, nel caso in cui si abbia dinanzi un paziente che presenta una mutazione genetica, il trattamento immediato con il *Farmaco 1* rappresenta la soluzione migliore; la donna, tuttavia, non riesce a terminare il suo intervento perché Mara le ruba la parola, e, sentendosi evidentemente chiamata in causa, ribadisce che tutto dipende dall'effettiva durata del tempo d'attesa; ricordiamo che la dottoressa aveva

⁹⁸ Riferimento cronologico della sequenza: 00.34.

precedentemente detto che la sua prassi di cura consiste nell'attendere una quindicina di giorni per avere l'esito dell'esame, e poi iniziare il trattamento. Si può desumere pertanto che l'urgenza del suo intervento, più che essere dettata dall'esigenza di trovare un comune accordo in relazione alle modalità di cura migliori, è legato alla necessità di difendere la propria posizione argomentativa, precedentemente dichiarata. Mara, in effetti, torna immediatamente a parlare del metodo di lavoro adoperato all'interno della sua struttura ospedaliera, prima di essere a sua volta interrotta: se nel precedente paragrafo la dimensione grupale è stata associata analogicamente ad un'arena in quanto spazio relazionale sfruttato per l'affermazione della prospettiva del singolo, in tal caso la stessa similitudine può essere adoperata per descrivere un altro tipo di atteggiamento, imperniato più che altro sulla paura del giudizio altrui e sulla propensione all'autodifesa.

Le parole di Teresa sono colte da Mara come una *potenziale minaccia per la sua posizione argomentativa*, e dunque come un potenziale agente di discredito della sua identità, o meglio, del profilo identitario messo in gioco nella comunicazione, quello del medico esperto. Alla base di tale ansia da difesa c'è evidentemente un rapporto fra enunciatore ed enunciato che è molto diverso da quello descritto nel corso del primo focus group, laddove si assisteva addirittura ad uno scambio di posizioni argomentative fra le partecipanti e si osservava, in generale, una *responsabilità enunciazionale* che si faceva man mano più *integrata*. Nel caso osservato, invece, è la relazione diretta fra attore enunciante e discorso enunciato ad essere presa in considerazione e ad emergere dall'intervento di Mara: si può affermare che ognuno continua ad essere responsabile dei propri enunciati e deve pertanto continuare a difenderli (per difendersi) dalla minaccia delle valorizzazioni altrui.

Neppure Teresa, tuttavia, è disposta a lasciar cadere la sua argomentazione, e per due volte tenta di recuperare il turno conversazionale sottrattole dalla compagna; le voci delle due partecipanti si sovrappongono e registriamo anche il tentativo di Lucia di aggiungersi allo scambio dialogico. Il risultato di questa sovrapposizione è la produzione di interventi non finiti, dovuta al fatto che le partecipanti si bloccano a vicenda, dal momento che nessuna di esse è disposta a cedere la parola alla propria compagna. È una vera e propria gara di resistenza quella messa in atto, una gara giocata innanzitutto sulla capacità di estendere il proprio poter-dire nel tempo: sostenere la propria voce all'interno del groviglio di voci che si sovrappongono significa concedere al proprio punto di vista la possibilità di manifestazione, e la *resistenza* della propria prospettiva di valorizzazione appare come l'unica strada per l'*esistenza* dell'attore all'interno del gruppo.

Nessun intervento va a tempo, perché non è la sincronizzazione degli attacchi enunciazionali l'obiettivo dei parlanti, ma la pura declamazione del proprio punto di vista dinanzi ad altri partecipanti, che più che come co-enunciatori vengono messi in scena come *pubblico*: ciò appare

con una certa evidenza nel momento in cui Mara, alzando il tono della voce, riesce a vincere la competizione in corso e a conquistare il canale uditivo, rivolgendosi agli attori che meglio di altri possono incarnare il suo enunciatario modello, Simone e Paolo. I due, infatti, già in precedenza hanno sposato il punto di vista della dottoressa, e nella sequenza in questione sono rimasti estranei alle sovrapposizioni discorsive, e possono pertanto essere eletti ad ascoltatori, a differenza di altri partecipanti. L'effetto complessivo è dunque quello di una *segmentazione del gruppo* ed un generale sottosfruttamento delle sue potenzialità per ciò che concerne la messa in moto di processi argomentativi: l'interazione in fase di elaborazione è minima, giacché ci si ascolta poco, ed anche gli effetti di vibrazione argomentativa sono ridotti, dal momento che l'intervento di Mara seleziona solo una parte del gruppo di ascoltatori.

I partecipanti, in generale, figurano come *uditorio da conquistare*, utile a validare la propria posizione: la comunicazione diviene esercizio agonistico del proprio poter/saper-fare, ed il gruppo è non è più concepito dal singolo partecipante come soggetto di produzione discorsiva. Sono i singoli medici, insomma, a calcare le scene della pratica, a salire sul palco, non certo un'identità gruppale tutt'altro che realizzata. Non si può affermare, infatti, che non vi sia interazione nelle sequenze analizzate, ma la gruppaltà è sfruttata dai partecipanti più che altro per la sua capacità di stimolazione, come luogo di sollecitazione del pensiero del singolo.

Se escludiamo l'intervento di Paolo, che conferma il punto di vista di Mara, non vi sono altri commenti, ed anzi registriamo il tentativo, ennesimo, da parte di Teresa, di riprendere finalmente la parola che le era stata sottratta. Il conduttore decide, ancora una volta, di tornare a utilizzare l'interpellazione diretta, per salvare per lo meno la diversità delle posizioni espresse. La produzione discorsiva non può che essere ricondotta, attraverso l'intervista indirizzata, ad un'aggregazione delle diverse valorizzazioni, dal momento che l'interpellazione estesa dei partecipanti ha dato vita ad una serie di risposte che non solo non sono interrelate, ma non sono neppure compiute ed utilizzabili ai fini della ricerca, perché incomplete, a volte neppure comprensibili, a causa dell'intasamento del canale uditivo. Il piano argomentativo pare essere caratterizzato da una forte tendenza ad una *progressiva disaggregazione*: l'interlocutore rischia di rimanere appiattito a livello di semplice figurante, e l'interesse dell'enunciatore di turno è tutto orientato ad ascoltare la propria voce, e il proprio punto di vista, vincere sugli altri.

4.1.7. Cristallizzazione degli assegnamenti attanziali

La tendenza alla semplice declamazione discorsiva emerge anche dalla prossima sequenza⁹⁹, che costituisce un altro esempio di intervista estesa con risposte in sovrapposizione. Il caso in questione, inoltre, permette di fare luce su un aspetto generale del focus group analizzato, relativo all'incapacità dei medici di sposare o di assumere minimamente la prospettiva di significazione del loro inter-attante.

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
Conduttore 2	L'azienda del <i>farmaco 1</i> ?	
Elisabetta, Rosaria	Azienda Y	<i>Dopo qualche secondo di silenzio</i>
Conduttore 2	Azienda Y	
Elisabetta	Era una domanda?	
Conduttore 2	Sì	
Elisabetta	Pensavo l'azienda ... pensavo	<i>Tutti ridono. Si scatena un vociare confuso difficilmente comprensibile</i>
Simone	Pure io ...	<i>In sovrapposizione</i>
Gianna	L'azienda che ha detto ...	
Conduttore 2	No, no ... ecco, cosa vi sta dicendo Azienda Y?	
Gianna	Ci ha fatto una testa così!	<i>Ridendo, con tono della voce più alto</i>
Elisabetta	Non puoi resistere, devi farlo a tutti!	<i>Sbattendo la mano sul tavolo</i>
Conduttore 2	No io dico, cosa vi ha portato	<i>Con tono più serio</i>
Teresa	Che cosa dire ...	<i>Interventi in sovrapposizione. Non si riesce a comprendere</i>
Gianna	No, eh	
Elisabetta	Devi farlo a tutti	
Rosaria	ahhh	
<i>N. O. D.: fase confusa dell'interazione</i>		
Conduttore 2	Allora, scusate una cosa! Una regola! Perché dobbiamo stare insieme ancora, una regola è non parlare fra di voi, perché se non riesco a ... sono meno brava, meno attenta, non riesco a seguire	<i>Con volume della voce molto alto</i>
Carla	L'azienda ci ravviva il ricordo quasi ogni settimana, anzi, ogni settimana	<i>Torna il silenzio in sala</i>
	Quindi, vi ravviva il ricordo, poi cos'altro?	
Gianna	Ha fatto un'indicazione abbastanza precisa.	
	Su cosa ha puntato, cosa ha detto?	
Gianna	Sulle indicazioni del <i>farmaco 1</i> , e basta. D'altro canto vengono da noi anche per farmaci che conosciamo da tempo quindi ... l'informazione è adeguata	

La prima domanda del conduttore dà luogo ad una piccola incomprensione, dal momento che egli intende chiedere ai partecipanti il nome dell'azienda produttrice del *Farmaco 1*, mentre i medici pensano che il moderatore voglia sapere da loro qualcosa di più specifico sull'azienda

⁹⁹ Riferimento cronologico della sequenza: 01.41.

produttrice, e rimangono qualche secondo in silenzio. Dopo aver fornito la risposta, Elisabetta sottolinea implicitamente l'ovvietà della domanda, e ancora una volta prendono forma diversi commenti in sovrapposizione, fra l'ilarità diffusa. Il silenzio prima della risposta e la serie di commenti successivi confermano già l'atteggiamento prevenuto, sulla difensiva, da parte dei partecipanti, che attendono nella loro posizione sintattica di avere informazioni sufficienti per fare la mossa discorsiva giusta, e sono pronti ad evidenziare il carattere comune dell'incomprensione e, implicitamente, la forma imperfetta con cui è stato proposto il quesito.

La domanda del moderatore costituiva in effetti un modo per iniziare a conoscere come viene percepita l'azienda produttrice da parte dei partecipanti, come si può desumere dal secondo quesito, più esplicito, in cui viene chiesto che cosa comunica *Azienda Y*. Le risposte di Gianna ed Elisabetta vertono sullo stesso tratto descrittivo, quello dell'insistente attività informativa della casa farmaceutica; le due risposte hanno però anche in comune l'atteggiamento espressivo ironico, informale, enfatico: Elisabetta, in particolar modo, sbatte il palmo della mano sul tavolo per esprimere la decisione e la forza retorica con cui vengono proposti i prodotti da parte di *Azienda Y*.

Le due battute generano risate, e il conduttore cerca di lasciar cadere l'interpretazione del suo quesito data dalle due donne, ed esplicita ulteriormente la domanda, chiedendo quale siano i contributi effettivi offerti dall'azienda nell'ambito della cura specifica. Tuttavia, non è solo la singola domanda a non essere stata interpretata pertinentemente, ma la scena pratica in generale, nel senso che le risposte ironiche sono un segno di un programma di ricerca (proposto dal conduttore) assunto a bassa intensità da parte dei medici, che non si sentono, evidentemente, direttamente implicati nello studio, ma figurano ancora come semplici intervistati. La sovrapposizione disordinata di interventi e risate mette in scena di nuovo una tendenza alla pura declamazione della propria voce, votata in tal caso non all'affermazione o alla difesa di un punto di vista personale, ma alla costruzione di una parentesi ludica all'interno del percorso programmato. Ma chi è il destinatario ideale di queste battute? I medici stessi ovviamente, che posseggono e conoscenze enciclopediche necessarie per apprezzare i riferimenti allo stress informativo recato da *Azienda Y*, mentre il moderatore è evidentemente tagliato fuori.

Ancora una volta la concezione del gruppo come luogo di esibizione del sé crea una ripartizione all'interno del gruppo stesso, e chi viene escluso è proprio colui che in principio doveva garantire la realizzazione del programma d'azione per cui il focus group è stato organizzato. O separati nel gareggiare fra loro per difendere la propria competenza, o associati nell'abbassare tutti insieme il grado di implicazione dello scambio dialogico: in un caso e nell'altro i medici non sono in grado di avviare un processo argomentativo in cui le rispettive conoscenze siano effettivamente confrontate in una prospettiva integrativa, o per lo meno di scambio conoscitivo autentico.

Soprattutto, la sequenza mostra come i medici non riescano a mettere in moto quel processo di mobilitazione dei ruoli attanziali che tanto produttiva si era mostrata nel corso del primo caso analizzato. Gli intervistati, sia che discutano sia che scherzino fra loro, continuano a fare gli intervistati, a stare cioè dalla loro parte, a svolgere un unico ruolo, quello di partenza. Anche le passioni sono strettamente legate al ruolo di appartenenza; si ride per delle battute afferenti alla classe professionale di appartenenza (quella dei medici), ci si appassiona a diatribe per esperti in materia e si tende ad escludere chi esperto non è. Ogni medico comprende certamente, all'interno della sua strategia, quali sono le intenzioni del conduttore (più volte esplicitate nel corso dell'interazione), ma tali obiettivi rimangono per l'appunto lo scopo dell'altro, non coinvolgono, non responsabilizzano. Se il moderatore riuscirà o meno nel suo intento, non sembra interessare più di tanto i partecipanti, interessati invece a giocare una partita tutta interna alla posizione attanziale di riferimento.

La conseguenza di questo atteggiamento è la *crystallizzazione dei ruoli su entrambi i fronti della struttura attanziale*: se i medici non si muovono dalla loro rappresentazione di esperti (poco informativi), il conduttore non può fare a meno di ribadire anch'esso la sua missione e le sue necessità, e a replicare i metodi di lavoro più ortodossi (interpellazioni dirette, interventi di regolazione, ecc.). È quanto accade nella parte finale della sequenza, allorché il moderatore, a gran voce, ribadisce la necessità di costruire un dialogo non esclusivo e la sua difficoltà a mettere in atto il suo programma d'azione, per via dell'interazione poco ordinata. In poche parole, il moderatore chiede che si tenga conto del suo diverso posizionamento sintattico, e che si rimotivi lo stare in gruppo all'insegna della relazione principale fra informatori e osservatore.

Dopo la sgridata torna il silenzio, gli interventi ritrovano una loro pertinenza e i partecipanti si rivolgono direttamente al conduttore, il cui intervento, paradossalmente, non ha fatto altro che cristallizzare ulteriormente gli assegnamenti di ruolo: i medici eseguono il loro compito perché rimproverati, ma i programmi d'azione dei due attanti tendono a rimanere distinti, informatore ed osservatore agiscono come due strategie che non riescono ad appassionarsi minimamente l'uno alla prospettiva dell'altro.

Con lo studio delle interviste estese che comprendono riposte in sovrapposizione termina l'analisi delle isotopie tematiche rinvenute nel secondo focus group analizzato. Attraverso la presa in considerazione delle interviste (indirette ed estese), dei dibattiti e del caso di discussione, è stato possibile individuare e descrivere una serie di fenomeni che ci permettono di inquadrare il focus group, in generale, come una pratica tutt'altro che irenica o scontata nel suo svolgimento. L'individuazione dei tratti definitivi del focus group, pertanto, non potrà che essere realizzata

attraverso l'esplicitazione delle tensioni valoriali che lo costituiscono e lo caratterizzano, innanzitutto per quanto concerne i suoi processi comunicativi.

4.2. Mappa della comunicazione di gruppo. Categorizzazione dei processi argomentativi

L'analisi dei processi di tematizzazione della pratica più ricorrenti ha permesso di individuare significative regolarità afferenti agli altri piani di pertinenza del nostro studio. In particolare, sono stati gli effetti di senso relativi alle forme di argomentazione ad emergere come fortemente interrelati con le specifiche isotopie tematiche di volta in volta considerate, nel senso che ad una variazione su uno dei due livelli di pertinenza corrispondeva nei focus group analizzati una trasformazione significativa sull'altro livello¹⁰⁰.

Il lavoro svolto ha permesso pertanto di effettuare una carrellata di processi argomentativi, ognuno legato a dinamiche specifiche che possono prendere forma all'interno del focus group; è un lavoro che, come vedremo, permette già un aumento di intelligibilità rispetto all'oggetto di studio, in quanto consente di interrelare il tipo di enunciazione vigente all'interno della pratica con le forme relazionali prevalenti fra gli attori. Rimane però da chiedersi che tipo di relazione sussiste fra i diversi processi argomentativi individuati, o meglio, ci si può domandare quali sono i criteri comuni e profondi in base ai quali le diverse modalità di argomentazione possono essere considerate e interrelate fra loro. Una volta trovati e descritti i diversi *luoghi della comunicazione* grupppale all'interno del focus group, rimane insomma da elaborare una mappa teorica che permetta di muoversi fra di essi, e di leggere i diversi processi di volta in volta emergenti all'interno di un quadro cognitivo che comprenda e descriva le evoluzioni, o le involuzioni, da un forma argomentativa all'altra.

Partendo dai valori emersi nel corso delle analisi svolte, è il caso allora di interrogarsi su quali siano le valenze in base a cui essi sono stati categorizzati, per arrivare a effettuare una proposta teorica che sia in grado non solo di descrivere le diverse forme di argomentazione, ma anche di esplicitare come esse si danno, e in base a cosa si trasformano costantemente le une nelle altre. Nei prossimi paragrafi procederemo pertanto alla sistematizzazione (attraverso uno schema tensivo) dei diversi processi argomentativi individuati, per poi esplicitare le ricadute teoriche e la spendibilità pratica del modello proposto.

¹⁰⁰ Non si vuole proporre, ovviamente, l'idea che ad una data forma tematica corrispondano, in maniera fissa e universale, determinate modalità argomentative. Gli assegnamenti di tratti distintivi individuati valgono solo per il tipo specifico di pratica preso in considerazione. Ricordiamo inoltre che le osservazioni effettuate si riferiscono sempre alle forme tematiche dominanti all'interno di una sequenza, fermo restando che ogni processo di tematizzazione può comprendere processi ulteriori e diversi, emergenti in seguito ad un dettagliamento progressivo dell'analisi.

4.2.1. Valenze e tensioni semiotiche costitutive

I due focus group analizzati hanno messo in scena due “storie” molto diverse, l’una più travagliata, l’altra caratterizzata da uno svolgimento più ordinato; c’è un elemento, però, che accomuna le due pratiche analizzate, ed ha a che fare con il *grado di coinvolgimento* degli attori nel corso dell’interazione. In entrambi i casi abbiamo osservato una trasformazione secondo cui i gruppi, pur attraverso percorsi diversi, sono passati da un livello di implicazione pressoché nullo (nel momento iniziale) ad una condizione di attivazione forica apprezzabile (a volte notevole), talvolta declinata secondo il polo dell’euforia, talvolta secondo quello della disforia. Il poco tempo a disposizione e l’estraneità dei membri non hanno costituito evidentemente un ostacolo per la messa in scena di corsi d’azione appassionanti.

Correlativamente a questa attivazione forica comune, però, i due focus group hanno manifestato diversi percorsi evolutivi, caratterizzati da differenti isotopie tematiche: nel caso del primo focus group, il progressivo coinvolgimento ha permesso ai parlanti di abbandonare presto le interviste indirizzate e sperimentare delle modalità interattive più partecipative, come quelle dell’intervista estesa, del dibattito e della conversazione; nel secondo caso, come abbiamo visto, l’interessamento dei partecipanti al dialogo ha dato vita molto spesso a forme di comunicazione disordinate, talvolta conflittuali, caratterizzate più dalla tendenza a radicalizzare o a declamare la propria posizione argomentativa che dalla preoccupazione di trovare prospettive di valorizzazione nuove attraverso il confronto con l’altro. Se il primo focus group ha messo in scena dei processi argomentativi progressivamente più *inclusivi*, il secondo focus group ha dato luogo a forme comunicative basate sull’*esclusività* delle relazioni fra i parlanti, sia quando pochi parlanti dibattevano fra loro, sia quando il conduttore era costretto a intervistare singolarmente i partecipanti, per cercare almeno di reperire qualche informazione.

Il grado di coinvolgimento e l’inclusività (o l’esclusività) dell’argomentazione sono stati del resto spesso convocati, nel corso dell’analisi, per la descrizione delle forme di comunicazione di volta in volta considerate, e pertanto possono a buon diritto essere concepiti come le due valenze di controllo sulla base delle quali sistematizzare i vari fenomeni argomentativi individuati. La struttura tensiva prodotta¹⁰¹ risulterà controllata rispettivamente dalla valenza relativa *all’intensità d’assunzione* degli atti discorsivi, da una parte, e dalla valenza estensiva data dall’opposizione categoriale *inclusività / esclusività*. Secondo la valenza intensiva si prenderà in considerazione la

¹⁰¹ Ricordiamo che la struttura tensiva è un modello composto da due spazi, uno spazio di controllo e uno spazio di tensioni. Lo spazio di controllo è costituito da almeno due dimensioni di evoluzione, che sono, la maggior parte delle volte, una intensiva e l’altra estensiva. Nello spazio di controllo si notano dunque delle variazioni di intensità su una dimensione e delle variazioni di estensione o quantità sull’altra (Fontanille & Zilberbeg 1998).

forza espressiva che caratterizza le enunciazioni specifiche di un certo processo argomentativo, mentre secondo la valenza estensiva considereremo quanti attori siano effettivamente coinvolti da una determinata modalità comunicativa.

I due focus group analizzati hanno messo in scena in maniera prevalente¹⁰² due diversi tipi di tensioni semiotiche (fig. 12), l'una conversa, l'altra inversa¹⁰³: infatti nel primo focus group l'aumento dell'intensità di assunzione dell'enunciazione gruppale procedeva con la messa in gioco di processi argomentativi più inclusivi, mentre, nel secondo focus group, ad un aumentare dell'implicazione corrispondeva molto spesso, quasi immediatamente, una progressiva perdita della possibilità di intervento da parte di tutti e addirittura una repentina diminuzione della possibilità di ascolto reciproco; detto in altri termini, la comunicazione era caratterizzata da processi argomentativi esclusivi.

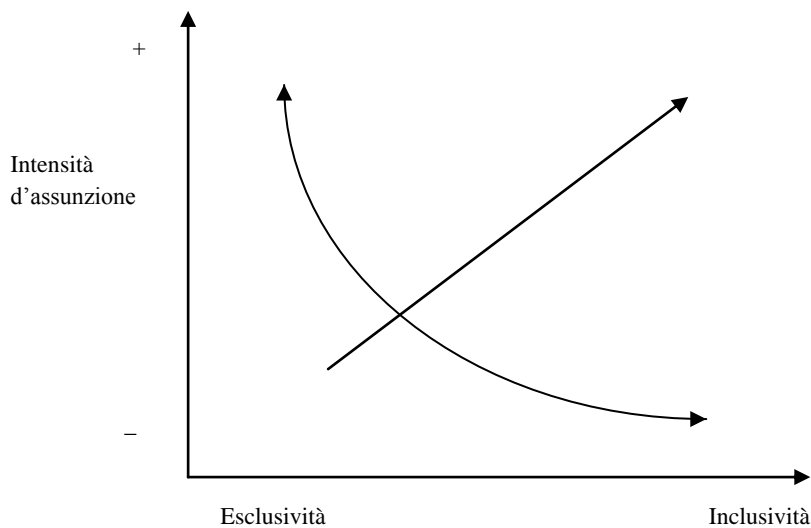


Fig. 12: Tensioni converse e inverse nei processi argomentativi del focus group

Una prima osservazione può essere subito effettuata: la variazione conversa progressiva, che contempla al contempo un aumento dell'intensità di assunzione dei processi argomentativi e una loro sempre più marcata inclusività, produce *l'ottimizzazione della pratica* rispetto alle strategie degli attori che vi prendono parte: il conduttore riesce a far emergere le informazioni da un'interazione partecipata ed inclusiva, mentre i partecipanti adempiono al loro ruolo di informatori riuscendo a rimotivare il loro agire in itinere e andando al di là di una mera realizzazione

¹⁰² Lungi dall'assegnare ad ogni caso analizzato una sola modalità di evoluzione semiotica, ci si riferisce in tal caso al tipo di tensioni presenti *in maniera ricorrente* nei due focus group.

¹⁰³ La struttura tensiva individua due profili evolutivi nello spazio delle tensioni: delle tensioni "converse", per le quali le due dimensioni di controllo evolvono nello stesso senso, o progressivo o regressivo, e le tensioni "inverse", per le quali le due dimensioni di controllo evolvono in direzioni differenti, una in una direzione progressiva e l'altra in una direzione regressiva. Per un approfondimento di rinvia a Fontanille (2008) e Fontanille e Zilberberg (1998).

programmata dell'atto. In entrambi i focus group, infatti, la tensione conversa progressiva caratterizza proprio la trasformazione che il conduttore, responsabile primo della pratica, cerca di mettere in atto, a volte riuscendovi, a volte no.

4.2.2. Struttura tensiva della comunicazione nel focus group

Ribadendo che la correlazione fra forme tematiche e processi argomentativi è riferita al tipo specifico di pratica in esame – eventuali estensioni ad altre forme di comunicazione gruppale appaiono produttive ma non sono state verificate nel corso della ricerca – ricapitoliamo brevemente, con una tabella, le associazioni effettuate nel corso delle analisi svolte.

Forme tematiche	Forme argomentative correlate
Intervista indirizzata	Rarefazione
Intervista estesa / risposte con commenti	Vibrazione
Intervista estesa / risposte interrelate	Diffrazione
Intervista estesa / risposte in sovrapposizione	Disaggregazione
Intervista estesa / risposte in coro	Condensazione
Dibattito	Composizione
Conversazione	Concatenazione
Chiacchierata	Scissione / Nebulizzazione
Discussione	Cristallizzazione

Tab. 7 Correlazione fra processi di tematizzazione ricorrenti nel focus group e forme argomentative corrispondenti, all'interno del focus group.

Le diverse forme argomentative, chiamando in causa specifici modi di interagire, possono essere interrelate fra loro attraverso il riferimento alle due valenze individuate: il grado di assunzione della pratica da parte dei parlanti, da un lato, e il livello di inclusività dello scambio dialogico, dall'altro. Ogni tipo di argomentazione, infatti, chiama in causa delle forme di coinvolgimento diverse da parte degli attori, si per quanto riguarda l'intensità sia per quanto riguarda l'estensione:¹⁰⁴

¹⁰⁴ La struttura tensiva come sappiamo, attraverso la combinazione fra le valenze intensive e quelle estensive, determina uno spazio di tensioni semantiche Ricordiamo che «ciò che è percepito nel momento di un'impressione semiotica non è una posizione all'interno dello spazio tensivo, ma una modificazione della presenza, un mutamento di posizione che, di conseguenza, rinvia a una variazione su ognuna delle due dimensioni di controllo» (Fontanille 2008, p. 142)

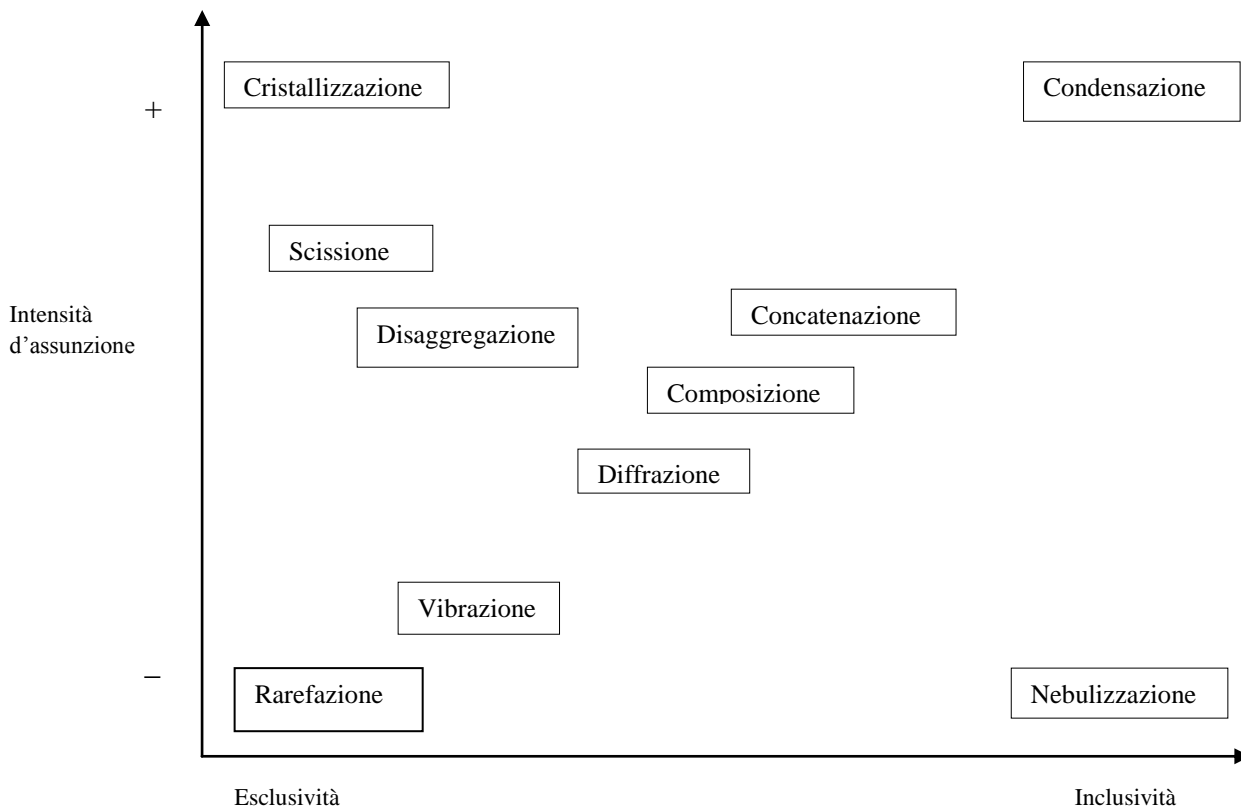


Fig. 13 Struttura tensiva dei processi argomentativi nel focus group; lo sfondo semantico per la lettura dello schema è, appunto, quello dei processi argomentativi del focus group.

Rileggiamo dunque le diverse forme comunicative alla luce dei posizionamenti effettuati:

- La *rarefazione argomentativa*, emersa nei casi di intervista indirizzata ripetuta, è correlata ad un minimo di intensità d'assunzione e ad un minimo di inclusività dei discorsi: gli interventi si manifestano nella loro singolarità, appaiono come scarsamente interconnessi fra loro e non prefigurano pertanto un "tutto" enunciazionale cui far riferimento in qualche modo. La scarsa implicazione identitaria, nei casi analizzati, si presentava ora come la conseguenza della scarsa conoscenza fra i partecipanti, nelle fasi iniziali, ora come il frutto di strategie di raffreddamento passionale messe in atto dal conduttore, costretto a ridurre l'animosità dei parlanti e la loro tendenza a sovrapporsi;
- La *vibrazione argomentativa* è correlata ad un minimo aumento dell'intensità di assunzione e del grado di inclusività dei processi discorsivi; essa è riscontrabile in tutte quelle forme di commento che si limitano ad attestare la propria convergenza o divergenza rispetto a un'enunciazione precedente, senza approfondire ulteriormente le ragioni di tale posizionamento. Pur essendo ancora una manifestazione discorsiva motivata dall'esigenza di esprimere la propria singolarità di pensiero, tale forma argomentativa mette in scena per così

dire il grado uno dell'interazione gruppale, in quanto esplicitazione riconoscibile della correlazione fra atti enunciazionali prodotti da attori diversi.

- La *diffrazione argomentativa* comporta, rispetto al processo precedentemente analizzato, un aumento converso di intensità d'assunzione e inclusività discorsiva; essa è associata alla produzione di risposte interrelate, e prevede non solo l'esplicitazione del posizionamento del singolo parlante ma anche la spiegazione delle valenze in base alle quali si dà la nuova prospettiva di valorizzazione.
- La *composizione argomentativa*, evidenziata essenzialmente nei casi di dibattito, si attesta anch'essa lungo la direzione che marca le trasformazioni converse delle valenze: essa mette in gioco una significativa propensione a includere l'intervento altrui nel proprio discorso, dal momento che le contraddizioni semantiche progressivamente emerse vengono prese sul serio da parte degli attori, che si cimentano nel tentativo di risoluzione. Anche l'intensità di assunzione dei discorsi, pertanto, è notevole, poiché i parlanti testimoniano di essere interessati al raggiungimento di una posizione argomentativa comune o per lo meno condivisibile dal numero più ampio di partecipanti.
- La *concatenazione argomentativa* è legata alla forma tematica delle conversazione, ed è correlata ad un'ulteriore progressione secondo la direttrice delle trasformazioni converse; questa forma comunicativa costituisce il punto di ottimizzazione degli scambi dialogici del focus group, in quanto le valorizzazioni espresse dall'altro vengono prese in carica dall'interlocutore, che si preoccupa di far evolvere le prospettiva comune orientata alla risoluzione di una mancanza informativa
- L'effetto di *condensazione argomentativa* è correlato ad un massimo di intensità di assunzione e ad un massimo di inclusività, ed è stato individuato in occasione dell'analisi delle risposte in coro allorché la ripetizione ravvicinate della stessa risposta (in genere molto sintetica) da parte dei partecipanti segnalava un'esigenza di marcare l'univocità di pensiero, l'omogeneità delle valorizzazioni.
- La *disaggregazione argomentativa*, così come le forme comunicative successive, si differenzia dai processi sin qui descritti in quanto non si colloca lungo l'asse delle trasformazioni converse, ma sulla curva che marca le tensione inverse fra le valenze vigenti: essa è legata ad una significativa implicazione identitaria dei parlanti nel discorso, comparabile ad esempio a quella che caratterizza la composizione argomentativa; questo coinvolgimento, tuttavia, è declinato all'insegna dell'esclusività delle relazioni, dal momento che ci si preoccupa essenzialmente di esprimere il proprio pensiero, di far vincere la propria

voce, e meno di ascoltare ciò che gli altri hanno da dire. La forma tematica di riferimento è infatti quella delle interviste estese con risposte in sovrapposizione.

- La *scissione argomentativa* è specifica della chiacchierata e mette in gioco, rispetto alla disaggregazione, un aumento dell'intensità d'assunzione e un'ulteriore diminuzione dell'inclusività delle relazioni. Rispetto a quanto avviene nel caso delle risposte in sovrapposizione, infatti, l'ampiezza delle relazioni comunicative è messa a repentaglio dalla rottura della struttura attanziale unica e dalla nascita di fronti ulteriori di dialogo che possono arrivare a comprendere anche solo due attori. Il grado di coinvolgimento è invece molto alto, perché la chiacchierata presuppone, come abbiamo visto, un desiderio di rimotivare la pratica in corso da parte dei partecipanti.
- La *cristallizzazione argomentativa*, specifica della discussione, è correlata ad un massimo di implicazione e ad un minimo di inclusività del flusso dialogico: gli attori che discutono divengono i soli protagonisti dello scambio e non si preoccupano di togliere agli altri, in tal modo, la possibilità di prendere parte all'enunciazione. Il coinvolgimento massimo nel discorso è declinato in tal caso all'insegna di una volontà di far prevalere a tutti i costi la propria posizione argomentativa.
- La *nebulizzazione argomentativa*, all'estremo opposto delle trasformazioni inverse, è specifica della chiacchierata collettiva, cioè della breve digressione favorita dal conduttore per agevolare la costituzione di un processo comunicativo inclusivo; gli argomenti sono futili, non centrali, e il grado di assunzione dei discorsi è minimo, ma proprio grazie a questo basso coinvolgimento identitario ogni attore è spinto a dire la sua, a far sentire la propria voce.

La schematizzazione permette di osservare come, nel passaggio da una forma argomentativa all'altra, cambiano intensità ed estensione dell'interazione: una volta evidenziati l'importanza dell'attivazione forica dei parlanti e la rilevanza dell'inclusività dei loro discorsi, è possibile spiegare in maniera più esplicita in cosa consistono le trasformazioni argomentative che abbiamo definito attraverso l'associazione metaforica con i cambiamenti di stato della materia. A cosa ci si riferisce, infatti, se si afferma figuramente che l'argomentazione gruppale passa da uno stato gassoso ad uno liquido, o dallo stato liquido a quello solido? Quali sono nello specifico gli elementi dell'argomentazione che subiscono questa "trasformazione di stato", nel caso dell'enunciazione gruppale?

È sufficiente ripercorrere velocemente i fenomeni argomentativi appena esposti per notare che essi chiamano in causa due tipi di variazioni: la variazione dei legami semantici interni all'isotopia di riferimento (rispetto agli enunciati prodotti) e la trasformazione delle modalità enunciazionali.

Nel caso della *nebulizzazione argomentativa* (tipica della chiacchierata breve e collettiva), per esempio, si può individuare una diminuzione della coerenza semantica fra le varie figure enunciate dai vari partecipanti, così come, in ambito fisico, si assiste alla riduzione di un liquido in minutissime gocce; i legami semantici intradiscorsivi tendono ad allentarsi momentaneamente (si divaga tutti insieme), proprio come fugace è la manifestazione di uno spruzzo d'acqua nebulizzato, destinato a dissolversi. Allo stesso tempo, un indebolimento dei legami può essere riscontrato anche per quanto riguarda le diverse mosse enunciazionali, laddove assistiamo ad una diminuzione del grado di strutturazione degli interventi; nella divagazione si accettano gli accavallamenti, qualche sovrapposizione, in generale un'interazione meno ordinata.

Ciò che cambia, al variare del grado di coinvolgimento dei parlanti e a seconda dell'inclusività delle relazioni, è insomma il *grado di strutturazione interna dell'isotopia discorsiva* che i parlanti di volta in volta costituiscono: essendo l'isotopia discorsiva costruita "a più mani" dai parlanti, la trasformazione delle loro modalità di interazione determina una variazione delle forme di costruzione dell'isotopia stessa; in altre parole, nel passaggio da una forma argomentativa all'altra, cambiano anche i legami semantici che si instaurano fra le figure espresse nei discorsi; inoltre, cambia anche il livello di organizzazione degli interventi, che possono essere più o meno ordinati nella loro successione. Possiamo pertanto ripercorrere le diverse forme argomentative, esplicitando, per ognuna di esse, quali sono i tratti distintivi individuabili sia in relazione ad un'analisi degli enunciati sia in relazione ad uno studio della prassi enunciazionale:

- nella rarefazione argomentativa, i parlanti non esplicitano, con i loro interventi, delle connessioni semantiche interdiscorsive. L'isotopia comune è garantita invece dal'operato del conduttore, che ha la premura di porre domande interconnesse fra loro, o che si carica del compito di aggregare, in seconda battuta, le diverse risposte. Sul piano enunciazionale, ciò dà luogo a un generale *distanziamento temporale* fra gli interventi; il ritmo dell'interazione è lento, è spesso necessario l'intervento del moderatore.
- Nella vibrazione argomentativa, l'isotopia si costruisce attraverso un processo di *espansione semantica minima*: dato un enunciato prodotto da un parlante, gli altri attori vi apportano aggiunte figurative minime, limitandosi per lo più a confermare o negare la categoria semantica inizialmente selezionata (si pensi ai brevi commenti). Sul piano della forma enunciazionale, gli interventi si manifestano dunque per *reazione* rispetto a un enunciato di riferimento, nel senso che appaiono in maniera temporalmente ravvicinata e minimamente estesa, vicino ad esso.
- Nella diffrazione argomentativa, dato un valore di riferimento all'interno di una categoria semantica condivisa, esso viene, per l'appunto, diffranto in base ai punti di vista dei vari

enunciatori; l'interconnessione semantica interna all'isotopia è realizzata attraverso la messa in scena di diverse valorizzazioni che, pur convergendo sulla base di un'attrazione o repulsione forica di base, si *differenziano* fra loro e offrono la possibilità di una moltiplicazione delle interpretazioni su un certo valore. Per quanto riguarda la prassi enunciazionale, i vari attori realizzano i loro interventi mettendo in scena un *prolungamento* reiterato dell'enunciazione altrui: sci si appoggia alla battuta dialogica precedente per ampliare ulteriormente il panorama dei punti di vista, e l'interazione presenta interventi ravvicinati e mediamente estesi.

- Nella composizione argomentativa, data un'isotopia di riferimento, i parlanti tentano di costruire una valorizzazione univoca, attraverso un confronto dei diversi tratti semantici selezionati; sul piano dell'enunciazione ciò dà luogo ad un'urgenza espressiva che si esprime attraverso un *contatto fra gli interventi*; nei casi di dibattito le interazioni spesso si velocizzano, le pause si riducono, gli interventi possono accavallarsi più facilmente: la ricerca di un confronto sul piano dei contenuti diviene ricerca di un contatto espressivo tra le diverse enunciazioni; si ascolta l'altro ma poi si cerca immediatamente di proporre la propria opinione, diversa.
- Nella concatenazione argomentativa la ricerca di una valorizzazione unitaria, all'interno di un'isotopia di riferimento, si dà attraverso l'orditura di una prospettiva di valorizzazione unica; alla ricerca di non contraddizione o non contrarietà dei contenuti (tipica della composizione) si somma l'esigenza di una *coesione discorsiva*, e infatti, i parlanti si sforzano di connettere sintatticamente i vari interventi, attraverso congiunzioni e avverbi. Tale esigenza è accompagnata, sul piano enunciazionale, da un'apprezzabile strutturazione degli interventi: pur costruendo un flusso argomentativo unitario, difficilmente si tende a sovrapporsi all'altro. Il ritmo sostenuto è accompagnato da una successione ordinata degli interventi: i parlanti riescono a sintonizzarsi su un tempo unico dell'interazione.
- Nella condensazione argomentativa, data un'isotopia di riferimento, i parlanti selezionano un'unica valorizzazione rispetto alla quale si costituisce, nell'immediato, una forte concordanza; si ha pertanto un'elevata riduzione dei tratti semantici assegnati all'oggetto del discorso: l'isotopia permane, ma la sua espansione figurativa subisce un forte impoverimento. Rispetto alle modalità enunciazionali, ciò dà luogo ad una coincidenza degli interventi, che tendono fortemente a ravvicinarsi sino a sincronizzarsi, a farsi coro.
- Nella disaggregazione argomentativa le intersezioni semantiche sono rare e l'argomento comune è semplicemente un terreno per l'affermazione di valorizzazioni idiosincratiche; si assiste pertanto ad una *virtualizzazione delle connessioni semantiche* interne all'isotopia. Sul

paino enunciazionale questi processi comportano fenomeni di forte sovrapposizione: ogni parlante concepisce gli altri attori più come pubblico che come co-enunciatori, e l'enunciazione si fa *spettacolo* del sé.

- Nella nebulizzazione argomentativa, si assiste ad una *sospensione dei legami semantici* interni all'isotopia di riferimento (si divaga localmente), e dunque ad una riduzione minima della coerenza discorsiva: a partire da un certo argomento, si prendono in considerazione, ad esempio, aspetti più ludici, abbandonando temporaneamente i processi di attribuzione e interrelazione semantica in corso. A tali fenomeni è correlata *un'enunciazione* che può arricchirsi di contributi ma può divenire al tempo stesso meno strutturata.
- Nella cristallizzazione argomentativa, l'isotopia comune è mantenuta solo in virtù della sclerotizzazione di relazioni di contrarietà o contraddizione; *non è ammessa una narrativizzazione* delle diverse attribuzioni semantiche. Ciò dà luogo a fenomeni di forte *concorrenza* enunciazionale; ci si sovrappone, si ruba all'altro il turno di parole, il canale uditivo è spazio di conquista.
- Nella scissione argomentativa si registra la frattura di alcune connessioni semantiche all'interno del discorso e la costituzione di ulteriori isotopie, dal momento che gli enunciati smettono di essere interrelati attorno ad un'unica categoria semantica; sul piano enunciazionale, ciò dà luogo a numerosi casi di sovrapposizione e in genere ad uno *sdoppiamento ritmico* dell'interazione: si creano due gruppi che dialogano secondo tempi diversi.

Alla luce delle osservazioni effettuate, è possibile finalmente sintetizzare i tratti distintivi delle diverse forme argomentative del focus group (tab. 8).

Forme argomentative	Tratti distintivi rispetto all'interrelazione degli enunciati	Tratti distintivi rispetto alla prassi enunciazionale
Rarefazione	Assenza di connessioni interdiscorsive esplicite; isotopia composta per <i>elencazione</i> di tratti semantici.	<i>Distanziamento</i> enunciazionale: ritmo lento dell'interazione
Vibrazione	<i>Espansione</i> semantica minima	<i>Reazione</i> enunciazionale: interventi ravvicinati e brevi.
Diffrazione	<i>Differenziazione convergente</i> delle attribuzioni semantiche	<i>Prolungamento</i> enunciazionale: interventi ravvicinati o accavallati e moderatamente estesi
Composizione	<i>Interrelazione paradigmatica</i> di tratti semantici	<i>Contatto</i> enunciazionale: interventi molto ravvicinati, talvolta accavallati, moderatamente estesi.

Concatenazione	<i>Narrativizzazione coesa</i> delle attribuzioni semantiche	<i>Sintonizzazione</i> enunciazionale: ritmo sostenuto e interazione ordinata.
Condensazione	<i>Riduzione</i> estrema delle attribuzioni semantiche	<i>Coro</i> enunciazionale: sincronizzazione degli interventi
Disaggregazione	<i>Virtualizzazione</i> delle connessioni semantiche	<i>Spettacolarizzazione</i> enunciazionale: numerose sovrapposizioni degli interventi, scarso ascolto reciproco.
Nebulizzazione	<i>Sospensione</i> dei legami fra i tratti semantici:	<i>Destrutturazione</i> enunciazionale: aumento degli interventi, diminuzione dell'ordine dell'interazione.
Cristallizzazione	<i>Sclerotizzazione</i> delle attribuzioni semantiche	<i>Concorrenza</i> enunciazionale: forti sovrapposizioni, interazione disordinata.
Scissione	<i>Frattura</i> dell'isotopia di riferimento	<i>Sdoppiamento</i> enunciazionale: i diversi sottogruppi dialogano secondo ritmi diversi

Tab. 8 Tratti distintivi delle forme argomentative del focus group, afferenti sia allo studio degli enunciati sia a quello dei processi enunciazionali.

Oltre a costituire uno strumento teorico per la comprensione della comunicazione di questo tipo di pratica (cfr. par. 4.2.5), tale tabella può essere considerata anche un dispositivo pratico che il ricercatore, non necessariamente un semiologo, può adoperare per il riconoscimento delle diverse forme argomentative. La descrizione dei tratti caratteristici della prassi enunciazionale può infatti essere utile a riconoscere le varie forme argomentative, e giungere così a comprendere che tipo di legame semantico costituisce, di volta, in volta, l'isotopia comune dei discorsi. Le analisi svolte, infatti, permettono di notare come, di enunciato in enunciato, i parlanti possano allestire una rete di segni (vale a dire un'isotopia) più o meno coerente, più o meno coesa, andando da un grado zero di strutturazione ad un alta interrelazione interna dei contenuti, e dando vita così a comunicazione gruppali qualitativamente diverse. Del resto, proprio il riconoscimento di queste differenze di interazione costituisce, come vedremo, il perno della nostra proposta interpretativa per l'analisi dei dati del focus group (cfr. par. 2.4.6).

4.2.3. Campi di tensioni omogenee e area di ottimizzazione della pratica

Oltre a inquadrare le varie forme argomentative sulla base di valenze comuni, lo schema tensivo elaborato permette di notare che alcune aree sono più popolate di altre; i vari posizionamenti

permettono inoltre di individuare traiettorie di trasformazioni, omogeneità e differenze strutturali fra i processi individuati.

Se prendiamo in considerazione secondo la valenza dell'intensità d'assunzione la dislocazione dei processi argomentativi all'interno dello schema tensivo, è possibile individuare tre diverse fasce orizzontali di posizionamento, in base ad un gradiente di implicazione identitaria che può essere definito *basso, medio* oppure *alto*.

Secondo un grado basso di intensità d'assunzione dei discorsi, è possibile accomunare i fenomeni di rarefazione, vibrazione, e nebulizzazione argomentativa, mentre per un'elevata assunzione enunciazionale sono associabili la cristallizzazione e la condensazione; tutti gli altri processi trovano posizione in una zona intermedia dello schema, caratterizzata da un'attivazione forica significativa, che non caratterizza la pratica al suo esordio.

Anche per ciò che concerne la valenza estensiva dell'esclusività/inclusività delle relazioni è possibile individuare, sulla scorta dei gruppi di posizionamento, tre diversi campi di tensioni semantiche omogenee: nell'ambito delle forme argomentative maggiormente esclusive troviamo, pur secondo gradazioni differenti, la cristallizzazione, la scissione, la disaggregazione, la vibrazione e la rarefazione, mentre il campo dei processi argomentativi caratterizzato da un massimo di inclusività comprende i fenomeni della nebulizzazione e della condensazione. Nella sezione centrale sono comprese la diffrazione, la composizione e la concatenazione discorsiva. Proprio in relazione a queste tre forme argomentative, è possibile effettuare alcuni fondamentali rilievi.

Nel corso delle analisi abbiamo avuto modo di evidenziare come l'interrelazione delle risposte, la nascita e la soluzione di dibattiti, e la concatenazione compartecipata di ragionamenti a più voci caratterizzassero i momenti maggiormente produttivi ai fini della realizzazione del programma di ricerca promosso dal conduttore. Lungi dall'essere semplice contenitore di opinioni individuali, infatti, il focus group sollecitava i partecipanti a moltiplicare le prospettive di valorizzazione su un tema, ad attivare processi di risoluzione di contraddizioni valoriali, a tessere insieme un determinato percorso argomentativo. Si tratta in definitiva di forme argomentative che caratterizzano una comunicazione partecipata, ma al tempo stesso ordinata, facilmente analizzabile ai fini della ricerca; al tempo stesso, in tali processi rinveniamo un interessamento significativo da parte dei partecipanti e una buona propensione ad essere parte integrante della pratica in corso. È possibile affermare, pertanto, che queste tre forme argomentative caratterizzano *l'ottimizzazione della comunicazione all'interno del focus group*. Se facciamo riferimento alle modalità di costituzione dell'isotopia discorsiva, in effetti, possiamo notare come, in tali casi, l'interconnessione fra i tratti semantici di volta in volta predicati dai parlanti sia molto alta: pur avendo diversi enunciatori, insomma, si tende

a costruire un discorso unitario, in cui la moltiplicazione dei punti di vista non è funzionale alla frammentazione ma alla *moltiplicazione strutturata delle interpretazioni*.

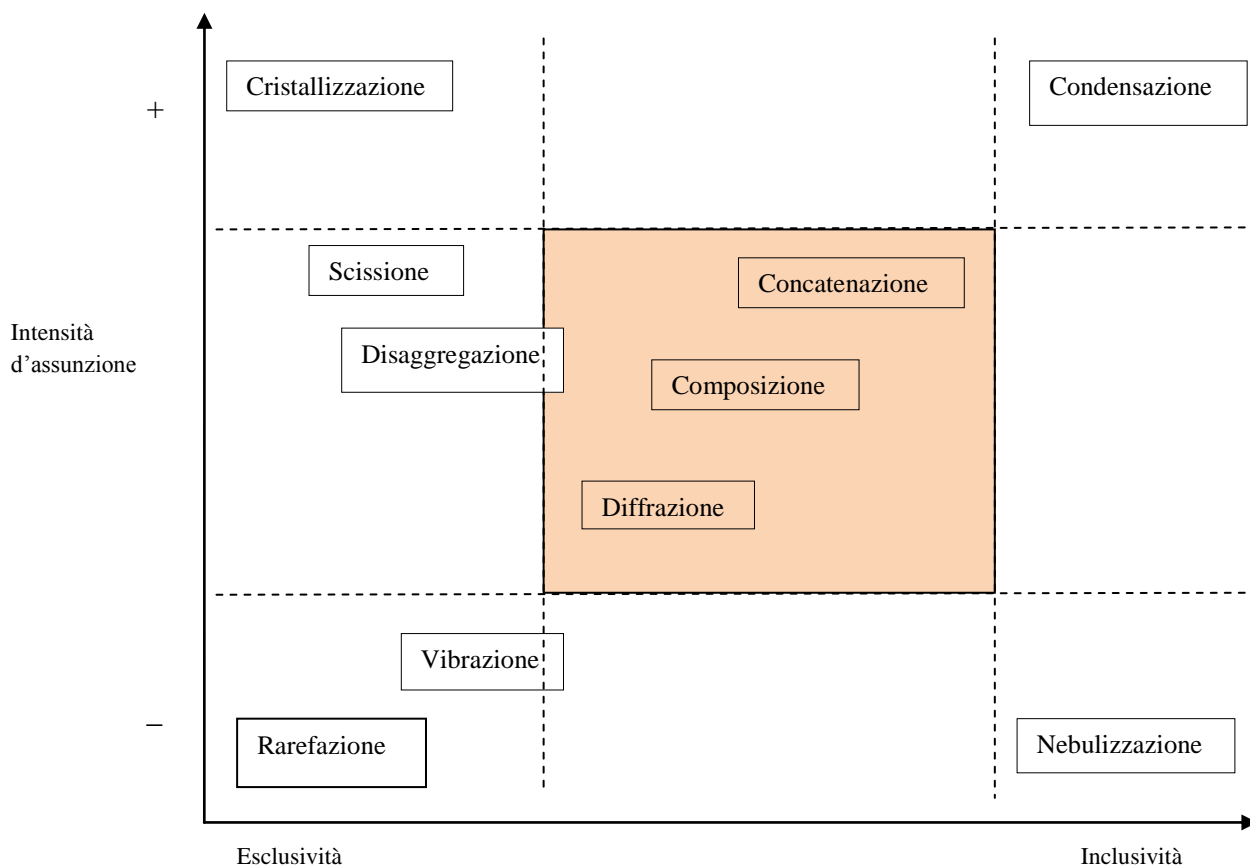


Fig. 14: Campi di tensioni omogenee e area di ottimizzazione nella struttura tensiva dei processi argomentativi

Ciò che lo schema mette chiaramente in evidenza è il fatto che l'ottimizzazione dei processi argomentativi all'interno del focus group non si dà, come si potrebbe supporre, nei punti di intersezione fra un massimo di implicazione identitaria e un massimo di inclusività dei discorsi. Dalle analisi appare chiaramente come, più che la convergenza semantica su un dato tema, è il percorso argomentativo che porta – o meno – a tale convergenza che risulta pregnante per il ricercatore. La vera ricchezza informativa recata dal focus group non è infatti legata alla definizione finale di *che cosa pensa* un certo target di persone, ma alla descrizione di *come* un certo gruppo di individui pensa. È il percorso che porta alla condensazione argomentativa a costituire il vero oggetto di interesse della ricerca, più dell'ottenimento di una convergenza assoluta su un certo valore.

È per questo che i risultati del focus group non hanno né intendono avere nessuna rilevanza statistica, perché il loro obiettivo non è quello di approdare ad una valorizzazione univoca,

socialmente rappresentativa (rispetto a un certo tema), ma piuttosto quello di far emergere quali possono essere le diverse forme di valorizzazione emergenti attorno ad un argomento, in seno ad una determinata cultura o subcultura. Lo sviluppo di un'interazione ricca e ordinata diviene allora fondamentale nell'ambito del focus group, perché è proprio l'interazione la fonte dell'informazione; ed essa deve essere sostenuta e controllata al tempo stesso. Il focus group, dice Myers (2004), è una tecnica che ci permette di comprendere che le opinioni non sono mai un fatto individuale, ma una questione di *interazione sociale situata*; gli attori sociali, infatti, non vanno in giro con stock di opinioni (su tutto!) pronte da raccontare a degli sconosciuti. Saranno pertanto le condizioni che permettono l'istallazione di questa interazione a caratterizzare la resa ottimale della pratica.

All'interno della struttura tensiva, la diffrazione, la composizione e la concatenazione argomentativa individuano un'area centrale di ottimizzazione del focus group, in base a cui esso può essere definito come *una pratica che mira a raggiungere una comunicazione ad implicazione e inclusività moderata*. Un eccesso di coinvolgimento, come abbiamo visto, può risultare controproducente, così come un generale stato di aforia; allo stesso modo, sull'asse delle valenze estensive, è necessario che il conduttore introduca continuamente elementi di differenziazione nel momento in cui i partecipanti tendono a compattarsi dietro una sola voce e un solo pensiero; la volontà di costruire un ambiente comunicativo inclusivo non deve avere la priorità sull'esigenza, specifica soprattutto del conduttore, di far emergere differenze di pensiero e distanze di opinione fra i parlanti.

Riprendendo la prospettiva dialogica di Markova sullo studio della teoria delle rappresentazioni sociali (2007), Frisina, all'interno dell'ambito di ricerca sociologico, giunge ad una concettualizzazione dell'interazione all'interno del focus group pare confermare la nostra descrizione dei processi di ottimizzazione della pratica.

La circolazione delle idee nei focus group è strettamente legata alla gestione delle relazioni e delle emozioni, ai modi con cui vengono negoziate le identità dei partecipanti. I partecipanti poi costruiscono e decostruiscono le loro opinioni: dobbiamo guardare ad esse come frutto di *un'attività cooperativa* piuttosto che attribuirle ai singoli individui. In breve, le rappresentazioni sono sociali e dinamiche, aperte al cambiamento (Frisina 2010, p.79).

Tuttavia, occorre tener conto della significatività dell'interazione non solo per quanto concerne il processo di ottimizzazione della pratica, ma anche nello studio e nella descrizione di altre forme di efficienza (o inefficienza) del focus group. Nei focus group, infatti, ci dobbiamo domandare cosa le persone fanno con le loro opinioni (Potter e Wetherell 1987), come le usano, all'interno di quali forme di relazione con l'altro.

4.2.4. Comunicazioni “estreme”: altre aree di efficienza (e inefficienza) pratica

Ai punti estremi del vettore delle tensioni converse e della curva delle tensioni inverse è possibile individuare in tutto quattro processi argomentativi differenti, sui quali vale la pena ritornare e riflettere, alla luce del posizionamento ricevuto nella struttura tensiva.

Prima di tutto, però, si può notare come il focus group, lungi dall'essere un'esecuzione di uno script d'azione che conduce all'immediata ottimizzazione della pratica, esibisce una pluralità di possibilità di svolgimento sintagmatico, il che equivale a dire che si possono costituire forme di efficienza (e inefficienza) differenti, che possono costituire *punti di passaggio argomentativo cruciali*, sia per un'evoluzione che per un'involuzione dell'andamento della pratica. In quanto forme di comunicazione ricorrenti, anche le modalità argomentative meno efficienti costituiscono, dal nostro punto di vista, dei dati interessanti per l'interpretazione dei dati prodotti dal focus group: se un certo argomento ha scatenato una discussione, o un dibattito, o una chiacchierata, non occorrerà scartare le relative sequenze di interazione, ma occorrerà al contrario domandarsi, per quali ragioni ciò è successo. Per questi motivi, riteniamo che ogni posizionamento effettuato all'interno dello schema tensivo si degno di interesse.

Ad un minimo di intensità d'assunzione ed inclusività dei discorsi è posizionata la rarefazione argomentativa, propria dell'intervista indirizzata. Abbiamo visto come tale forma comunicativa sia messa in atto strategicamente dal conduttore per far decollare il flusso argomentativo nelle fasi iniziali o, al contrario, per rallentare il ritmo dell'enunciazione e combattere la tendenza alla sovrapposizione da parte dei parlanti; la persistenza di questo processo argomentativo risulta tuttavia improduttivo ai fini dell'innescò dell'interazione, dal momento che gli interventi tendono a rimanere distinti fra loro, restano o si fanno *rarefatti*; la comunicazione grupppale rimane insomma a un livello di virtualizzazione, come uno dei possibili esiti dell'interazione fra gli attori. Il rischio prodotto da una persistenza dell'intervista indirizzata all'interno del flusso dialogico è tematizzato anche in ambito sociologico: Albanesi (2004) evidenzia come il cosiddetto percorso delle domande (*questioning route*) preparato dal moderatore (Krueger & Casey 2000) ha poca utilità se diventa un itinerario forzato di quesiti, trasformando il focus group in un'intervista di gruppo: occorre evitare, per quanto possibile, di ingessare lo scambio comunicativo dentro griglie di conduzione strutturate. In tal senso, il basso grado di strutturazione della traccia è pensato come funzionale sia all'emergenza delle categorie di valorizzazione dei partecipanti stessi, sia all'innescò di una buona interazione fra i partecipanti.

Nell'altro vertice basso del nostro schema (inclusività a bassa intensità d'assunzione) è stata posizionata la nebulizzazione argomentativa, con cui abbiamo definito i momenti di divagazione collettiva: i parlanti riescono a trovare un tema e una modalità comunicativa (spesso ludica) capaci

di coinvolgerli in maniera estesa in un'argomentazione comune anche se, per l'appunto, nebulosa, tendente a dissolversi a breve, nel tempo di una battuta o una risata. La durata breve delle digressioni è del resto garantita dal conduttore stesso, che deve necessariamente tener conto della necessità di costruire un ambiente comunicativo invitante, da una parte, ma è vincolato anche dalle rigide costrizioni temporali che vigono sulla pratica, dall'altra.

Il passaggio per la fase della nebulizzazione argomentativa, come abbiamo visto, può darsi sia in fase avanzata della pratica, in base a una digressione tematica proposta da uno qualsiasi fra gli attori, sia in fase iniziale, su sollecitazione dello stesso conduttore, che spesso introduce lentamente e "lateralmente" l'argomento della ricerca, occupandosi innanzitutto di interessare minimamente i partecipanti costruendo un'enunciazione a bassa intensità d'assunzione. Sono numerose, in ambito sociologico, le proposte di conduzione del focus group che tematizzano tale necessità: spesso si consiglia l'uso di materiale-stimolo (immagini, acconti, filmati, ecc.) con l'obiettivo di presentare progressivamente il tema, scaldare il clima ed evitare di far lavorare immediatamente la parte razionale del cervello con domande su concetti astratti (Zammuner 2003). Frisina, riprendendo la teoria di Goffman (1963) evidenzia come gli attori sociali, nella vita quotidiana, sono faticosamente impegnati a costruire impressioni positive su di sé in presenza di altri. Salvare la faccia è dunque un imperativo quotidiano, e per tale motivo nel focus group si tenta di definire «una definizione della situazione che permetta un distanziamento dal ruolo assunto, legittimando un clima ludico in cui è possibile esprimere diversi Self e costruire rappresentazioni dei diversi contesti in cui emergono. Nella prima fase del focus group, è bene cercare dei modi per «allentare la difesa della faccia» (Frisina 2010, p. 49). La nebulizzazione argomentativa, insomma, per la sua capacità di pre-allestire una comunicazione grupppale vera e propria – e anche per il suo presentarsi a latere di una comunicazione di gruppo già effettivamente prodotta – può essere concepita come una forma di *attualizzazione* dell'enunciazione grupppale.

Sempre secondo un gradiente massimo di inclusività, ma in base ad un massimo di implicazione identitaria, è stata posizionata, nell'angolo in alto a destra dello schema, la condensazione argomentativa, su cui abbiamo avuto modo di riflettere a proposito dell'ottimizzazione della pratica. Punto ideale di arrivo dello scambio dialogico, essa è caratterizzata dalla produzione di un flusso argomentativo massimamente coeso non solo sul piano del contenuto, ma anche su quello espressivo, dal momento che i parlanti si sforzano di farsi coro, di farsi una voce sola. Le analisi svolte, però, mettono chiaramente in evidenza come il conduttore non si accontenti di riposare all'interno di un abito interpretativo comune finalmente individuato, ma cerchi di movimentare immediatamente il flusso argomentativo attraverso un nuovo quesito, o per mezzo della sottolineatura di contraddizioni semantiche irrisolte. Anche in questo caso, ci troviamo all'interno di

un'area di efficienza pratica fondamentale, in quanto costituisce il termine *ad quem* dei confronti dialogici, ma che non deve persistere, pena la sedimentazione di opinioni che devono essere invece agitate, scosse, rimestate, poiché devono essere colte in movimento.

A tal proposito, alcuni sociologi hanno affermato esplicitamente l'importanza della presenza di un minimo di conflittualità dibattimentale all'interno dei focus group, per la costituzione di un'interazione dinamica: Allievi (2009) propone di parlare in tal senso addirittura di «gruppi ad interazione conflittuale guidata». L'obiettivo dichiarato è sempre quello di studiare la produzione sociale di opinioni *nella sua dinamicità*: in ambito psicologico, Billig (1987) evidenzia a tal proposito come discorso e pensiero siano fortemente legati, che il pensiero non è chiuso nella testa delle persone e che le persone non conversano «perché hanno dei pensieri da esprimere», ma «hanno dei pensieri da esprimere perché sono capaci di conversare».

Essendo la condensazione argomentativa la fase finale, il compimento ultimo del confronto fra i partecipanti, possiamo asserire che anch'essa *attualizza* una comunicazione gruppale che si è *realizzata* in precedenza (attraverso la diffrazione, composizione e concatenazione argomentativa): la risposta in coro altro non è per i partecipanti che il tentativo di rendere manifesto tale processo partecipato, di conservarne traccia al momento del responso davanti al conduttore e a loro stessi.

L'ultimo posizionamento estremo all'interno dello schema tensivo riguarda la cristallizzazione argomentativa, propria della discussione. Il tentativo di assegnare una forma definita all'argomentazione non è declinata più all'insegna dell'inclusività, come accade con la condensazione, ma è declinata al singolare: è l'enunciazione del singolo che si cristallizza, provocando però un irrigidimento di tutta la struttura dialogica, una sorta di incantamento pericoloso che può far arenare e bloccare l'intero percorso della pratica. La cristallizzazione argomentativa mette in gioco un rischio di irrigidimento relazionale che non rientra affatto fra le prospettive di svolgimento sintagmatico previste dal conduttore, e di fatti la discussione esemplifica l'emergenza di una desolidarizzazione fra le prospettive di significazione gittate sulla scena pratica: siamo dinanzi ad un caso di inefficienza, in quanto gli attori non riescono ad assegnarsi reciprocamente un minimo di bagaglio modale stabile.

Rispetto ai casi precedenti, questa forma argomentativa può provocare un'involuzione del percorso di svolgimento della pratica, ed è quindi compito del conduttore cercare di modificare immediatamente la forma tematica e il processo comunicativo in corso. La comunicazione gruppale, in questi casi, rischia di rimanere solo *potenzializzata* sullo sfondo della pratica: in seguito ad accese discussioni, infatti, risulta talvolta impossibile anche solo pensare di ricostruire, in qualche modo, un'interazione nuovamente coesa ed euforica.

4.2.5. Ottimizzazione enunciativa come complessificazione della mereologia argomentativa

Se l'investigazione dei posizionamenti estremi permette di osservare processi di virtualizzazione e attualizzazione della comunicazione, facendo riferimento all'area centrale dello schema tensivo è possibile a questo punto esplicitare quali siano i tratti che caratterizzano, a livello comunicativo, la gruppaltà, quando essa è realizzata a livello ottimale. Perché, in definitiva, il focus group richiederebbe una comunicazione a inclusività e ad implicazione moderata? Lo studio delle diverse forme di costruzione dell'isotopia si rivela a questo punto illuminante, soprattutto se messo in relazione con le due valenze di riferimento, l'intensità di assunzione e l'estensione dell'interazione.

Alla luce delle osservazioni svolte nel paragrafo 4.2.1 possiamo affermare che la comunicazione ottimale del focus group mette in gioco una *complessificazione dei legami semantici all'interno dell'isotopia di riferimento*: nella diffrazione argomentativa, e ancora più nella composizione e nella concatenazione, si registra in effetti un aumento delle connessioni interne alla rete di figure espresse dai parlanti. Ecco allora che si effettua una raccolta di tratti semantici associabili a un medesimo valore (diffrazione), o si tenta di costruire tra essi delle relazioni di non contrarietà o non contraddizione (composizione), o ci si preoccupa di mettere in scena una trasformazione coesa delle diverse attribuzioni semantiche di volta in volta emerse (concatenazione). Ciò che differenzia queste forme argomentative da altre, in cui pure si preserva l'unitarietà dell'isotopia fra i discorsi, è proprio questo lavoro di raffinamento dei legami semantici interni ai vari enunciati.

Questi processi non riguardano infatti le altre forme argomentative riscontrabili sia sull'asse delle tensioni inverse sia su quello delle tensioni converse: se il coinvolgimento identitario è raggiunto a scapito dell'inclusività dei discorsi, abbiamo a che fare con forme di cristallizzazione dei processi di costruzione isotopica: la difesa del proprio punto di vista blocca la possibilità di costruire delle interconnessioni semantiche tra discorsi. Allo stesso modo, se l'inclusività delle relazioni è raggiunta, ma a bassa intensità di assunzione, i legami semantici fra le varie figure del discorso risultano essere indeboliti, allentati (come nel caso della nebulizzazione).

Se prendiamo in considerazione le tensioni converse, emerge che, per un minimo di intensità ed estensione, i parlanti mettono in gioco dei discorsi pressoché privi di interconnessioni semantiche: ognuno dice la sua, ognuno risponde alla sua domanda e sta al moderatore raccogliere poi le fila del discorso, aggregare le attribuzioni semantiche. D'altro canto, per un massimo di intensità ed estensione (condensazione argomentativa) i parlanti mettono in scena dei discorsi caratterizzati da una forte riduzione delle attribuzioni semantiche: la coesione dei legami interni all'isotopia è raggiunta a discapito della loro varietà. È evidente a questo punto che la comunicazione gruppale mira a costituire, in questo tipo di pratica, al contempo, un'isotopia discorsiva le cui connessioni semantiche interne siano *numerose ma anche sufficientemente definite*: si cerca cioè di non

perseguire la *varietà delle connessioni* a discapito della *strutturazione interna dell'isotopia*, e al tempo stesso, di non mirare all'approfondimento di una determinata attribuzione semantica a discapito della varietà delle valorizzazioni. Lo schema tensivo esemplifica in tal senso come la comunicazione di gruppo, più che con la trasformazione di parti (enunciati singoli) in un tutto (discorso unico per tutti) ha a che fare con *l'arricchimento delle relazioni mereologiche* all'interno di un tutto (l'isotopia discorsiva di riferimento). Una risposta corale può essere soltanto – e non è detto che lo sia sempre – testimonianza di una comunicazione grupppale che si è compiuta, ma è il moltiplicarsi e l'interrelarsi delle voci ciò che conta.

È possibile notare a questo punto che le denominazioni assegnate di volta in volta ai vari processi argomentativi contenevano, se pure in maniera, intuitiva, tale riflessione: l'enunciazione grupppale ottimale non ha tanto a che fare con un "passaggio di stato", giacché ogni parlante deve mantenere la singolarità del proprio profilo enunciazionale; non si tratta di accedere ad un dire unitario e univoco (come suggerito intuitivamente dalla figura della condensazione), ma è piuttosto la costruzione di una mereologia interna ai discorsi interrelati che deve essere perseguita, e non a caso le forme argomentative ottimali sono quelle che non fanno leva tanto sull'aspetto *dell'interrelazione semantica* (composizione, concatenazione).

Il processo di strutturazione isotopica dei contenuti, nel focus group, non è mai concluso, nel senso che nel momento in cui è raggiunto, su un certo argomento, l'approfondimento delle relazioni semantiche costitutive, è già tempo di riaprire il fronte dell'indagine, attraverso l'individuazione di ulteriori attribuzioni valoriali (ci si riapre così alla varietà dei legami), che dovranno essere, a loro volta, definite e strutturate attraverso il dialogo. La funzione del moderatore, in tal senso, è da una parte quella di non far adagiare il gruppo su una rete di valori facilmente condivisi, dall'altra quella di sollecitare la formazione grupppale ad un approfondimento dei legami semantici fra le figure, i temi, i valori convocati. *L'implicazione identitaria*, così come *l'inclusività delle relazioni*, deve essere *costantemente sperimentata*, provata al fuoco dell'interazione, perché è proprio dall'interazione che la strutturazione isotopica dei contenuti potrà trovare, di volta, in volta nuova linfa per il suo rinnovamento.

4.2.6. Guida semiotica per la conduzione del focus group

Lungo la curva delle tensioni inverse è possibile individuare delle forme argomentative che si evidenziano per il loro essere da una parte omogenee alle forme comunicative della diffrazione, composizione e concatenazione (in base alla valenza intensiva), dall'altra divergenti da queste per ciò che concerne il loro grado di efficienza. La scissione e la disaggregazione argomentativa, del

resto, sono legate a forme tematiche caratterizzate da un apprezzabile coinvolgimento degli attori nella scena pratica (chiacchierata e intervista con risposte in sovrapposizione); tuttavia, le analisi svolte hanno messo in luce come l'incremento dell'intensità d'assunzione dei processi comunicativi porti talvolta i partecipanti a rimotivare la loro presenza all'interno del focus group secondo prospettive di significazione non perfettamente allineate con quelle del conduttore: ecco allora che ci si permette di commentare, a parte, con alcuni compagni, oppure non ci si preoccupa minimamente di inserirsi in maniera appropriata all'interno del flusso comunicativo, ma ci si cura esclusivamente del predominio della propria voce su quella altrui.

È possibile a questo punto evidenziare la frizione o addirittura la concorrenza che può nascere fra i due tipi di relazioni tensive all'interno del focus group. Se infatti la traiettoria che parte dagli effetti di rarefazione e giunge a quelli di concatenazione argomentativa caratterizza il percorso di ottimizzazione dei processi comunicativi (e mette in scena infatti una complessificazione mereologica dell'isotopia comune), è anche vero che, ad un certo grado di intensità di assunzione, tale traiettoria incrocia la curva delle relazioni inverse: ciò significa che un innalzamento del grado di implicazione potrà produrre tanto un'ottimizzazione della pratica quanto l'innescò di forme argomentative meno efficienti; nel caso della scissione argomentativa, abbiamo a che fare addirittura con la rottura dell'isotopia di riferimento e con la creazione di ulteriori reti semantiche ad opera di diversi sottogruppi di parlanti. Il campo tensivo relativo ad un'attivazione medio-alta dell'intensità di assunzione è descrivibile pertanto come un'area a forte *fibrillazione argomentativa*, dal momento che una minima variazione di una delle due valenze può dar vita a forme di comunicazioni non ottimali o addirittura inefficaci.

La lettura sintagmatica della struttura tensiva ci permette, a questo punto, di descrivere il percorso ideale del conduttore, così come è stato descritto nel corso delle analisi. Ferma restando la necessità di realizzare le forme argomentative più efficienti, egli dovrà passare ugualmente da alcune zone di transizione argomentativa che virtualizzano e attualizzano l'enunciazione grupppale, tentando al contempo di evitarne delle altre. Se il passaggio iniziale attraverso i processi di rarefazione e nebulizzazione argomentativa è centrale per permettere ai partecipanti di prendere dimestichezza con l'enunciazione individuale e grupppale, sarà la sperimentazione dei processi di vibrazione e diffrazione argomentativa a permettere una prima forma di interrelazione esplicita degli interventi, che troverà pieno compimento nella composizione e concatenazione delle argomentazioni. Il passaggio eventuale per la condensazione delle diverse opinioni costituisce invece per il conduttore il segnale della necessità di ri-iniziare il percorso argomentativo, all'insegna di nuovi quesiti; i successivi ricominciamenti della pratica – teoricamente - non dovrebbero rendere più necessaria l'interpellazione diretta o il ricorso a espedienti ludici per

favorire un'interazione ormai sperimentata. Sappiamo ad ogni modo che ogni focus group fa storia a sé, e ogni processo di accomodamento è molto di più che la semplice esecuzione di un programma.

Il sintagma che proponiamo (fig. 14), allora, lungi dal descrivere una sequenza canonica che inglobi tutte le possibili trasformazioni, vuole essere una rappresentazione idealtipica del percorso che porta all'ottimizzazione della pratica, realizzato sulla base delle analisi svolte.

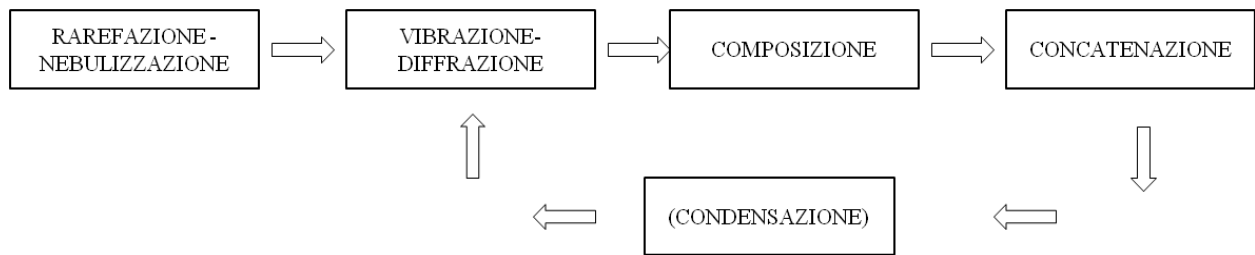


Fig. 15 Rappresentazione idealtipica del sintagma della comunicazione ottimale nel focus group

La lettura sintagmatica della struttura tensiva ci permette non solo di individuare la sequenza ideale delle trasformazioni argomentative, ma anche di individuare quelle mosse strategiche che il conduttore deve compiere per raddrizzare, in itinere, il corso della pratica, e tentare di realizzare il flusso dialogico all'insegna del percorso sopra delineato. La sistematizzazione dei processi argomentativi all'interno di uno spazio di tensioni semantiche, infatti, ci permette di individuare quali sono, di volta in volta, le trasformazioni profonde che devono essere effettuate. La determinazione delle valenze comuni a tutte le variazioni argomentative consente in definitiva di costruire una *guida metodologica per la conduzione* che non consiste in una serie di regole di esecuzione, ma piuttosto nell'esplicitazione dei tipi di trasformazione da apportare, nel corso della pratica, a seconda dei processi argomentativi vigenti. Se la struttura tensiva allestisce una mappa della comunicazione gruppale, insomma, i suggerimenti di conduzione non possono consistere (non solo, per lo meno) nell'indicazione di un percorso ottimale, ma nell'esplicitazione dei tipi di aggiustamento che occorre effettuare (sul piano delle valenze intensive e estensive) per portarsi da un punto della mappa all'altro.

Se la sociologia offre numerose formulazioni delle tipologie di domande da porre durante i focus group, da un punto di vista semiotico ci si può domandare quali sono le trasformazioni profonde che tali quesiti apportano. Innanzitutto, allora, osserviamo che in ambito sociologico vi sono sostanzialmente due metodi principali utilizzati per formulare le domande per il focus group, che

Krueger definisce *topic guide* e *questioning route* (Krueger 1998). Con il metodo *topic guide*, il moderatore non rispetta una scaletta di domande articolate, ma porta avanti il dialogo in base a parole chiave indicative di temi e argomenti pertinenti: la gestione e la regolazione delle modalità comunicative nelle diverse fasi del focus group è affidata pertanto integralmente alle sue capacità personali e alla sua esperienza. La *questioning route* prevede invece un percorso strutturato di domande articolate e dettagliate. Krueger individua a tal proposito cinque principali categorie di quesiti, che Zammuner (2010) riprende e descrive attraverso il seguente elenco :

- 1) domanda di apertura: richiede una risposta veloce e ha lo scopo di creare un ambiente confortevole, mettendo in evidenza le caratteristiche che i partecipanti hanno in comune; serve per rompere il ghiaccio, consentendo al moderatore di capire quali sono le dinamiche della conversazione fra i partecipanti (Cote-Arsenault & Morris Beedy 1999);
- 2) domanda introduttiva: introduce l'argomento della ricerca e permette ai partecipanti di iniziare a riflettere su di esso: favorisce la conversazione ma non è particolarmente utile per l'analisi;
- 3) domanda di transizione: permette di inquadrare l'argomento in base allo scopo della ricerca e mette l'argomento in rapporto con l'esperienza del soggetto;
- 4) domanda sostanziale: permette di raccogliere le informazioni desiderate. Durante il focus group il moderatore pone da due a cinque domande sostanziali;
- 5) domanda finale: chiude il dialogo e consente ai partecipanti di riflettere su ciò che è stato detto e permette di chiarirne i punti fondamentali.

Notiamo innanzitutto come alcune tipologie dei quesiti vertano principalmente ad aumentare l'implicazione dei partecipanti all'interno del discorso nascente (domanda iniziale, introduttiva, di transizione), mentre altre mirino più specificatamente ad ottenere informazioni partecipate sull'argomento in questione (domanda sostanziale e finale).

Al di là di questo, però, emerge chiaramente come il punto di vista teorico adottato sia quello del programmatore del focus group, che inquadra la pratica rispetto al percorso ideale che essa deve seguire. Tale percorso, tuttavia, deve essere calato nella realtà degli incidenti, degli imprevisti e in generale dei processi di aggiustamento in fieri che caratterizzano, in tal caso, i processi comunicativi: Krueger (ibidem) tenta a tal proposito di prefigurare i possibili accadimenti che possono mettere a rischio il percorso ottimale della pratica, e giunge così ad una tipologizzazione del "partecipante problematico", individuando:

- a) l'esperto che influenza il gruppo: il moderatore deve in tal caso invitare il soggetto ad ascoltare quello che hanno da dire le altre persone;

- b) il dominante, che è convinto di essere l'esperto del gruppo: il moderatore deve far capire a questa persona che il suo intervento è importante, ma lo sono anche quelli degli altri;
- c) l'intollerante, che non sopporta che gli altri abbiano opinioni diverse dalle sue: il moderatore deve intervenire facendo capire che l'obiettivo non è quello di schierarsi da una parte o dall'altra, ma di ascoltare i diversi punti di vista;
- d) colui che divaga: il moderatore deve interromperlo e passare la parola a qualcun altro;
- e) il timido: il moderatore deve rivolgersi maggiormente a questa persona, interpellandola direttamente per nome;
- f) il distratto: una strategia per catturare la sua attenzione può essere quella di chiamarlo per nome, chiedendogli espressamente cosa ha da dire sull'argomento del confronto.

Si tratta di casi senz'altro ricorrenti all'interno dei focus group, e le analisi svolte hanno messo in scena numerosi attori che, a turno o in alcuni specifici momenti, si sono mostrati distratti, dominanti, timidi, ecc. Inoltre, se si tiene conto dei suggerimenti di volta in volta offerti al conduttore, si può notare come essi consistano principalmente nel diminuire l'intensità di assunzione di discorsi da parte di alcuni attori (nel caso del dominante o dell'intollerante) o nell'aumentare tale implicazione (nel caso del distratto); nel caso dell'esperto o di colui che divaga, invece, il moderatore agisce prevalentemente sulla variazione della valenza estensiva, passando la parola ad altri partecipanti. La tipologizzazione di Krueger conferma allora la validità della nostra strutturazione, con la differenza però che lo schema tensivo proposto, riguardando i processi profondi di significazione, si può prestare alla modifica in itinere del corso d'azione anche in relazione a ulteriori e diverse forme di manifestazione figurativa e passionale degli attori. Occorre ricordare inoltre che la struttura tensiva ha come sfondo semantico la globalità dei processi argomentativi vigenti all'interno della pratica in un dato momento, è questo appare fondamentale perché ogni caso problematico è calato pur sempre all'interno del gruppo ed è all'interno dell'enunciazione gruppale che deve essere studiato.

In riferimento alla schematizzazione effettuata proponiamo pertanto quattro principali strategie di conduzione del flusso dialogico, che fanno riferimento a quattro principali forme di variazione delle forme argomentative individuate, ossia a quattro fondamentali modi per raggiungere l'area di ottimizzazione della pratica all'interno della mappa della comunicazione. Quello che sino a questo punto è stato definito indistintamente come moderatore o conduttore, riveste, come vediamo, quattro principali ruoli, che fanno capo ad altrettante strategie di conduzione che possono essere messe in gioco durante il focus group, in base alle forma argomentativa localmente vigente.

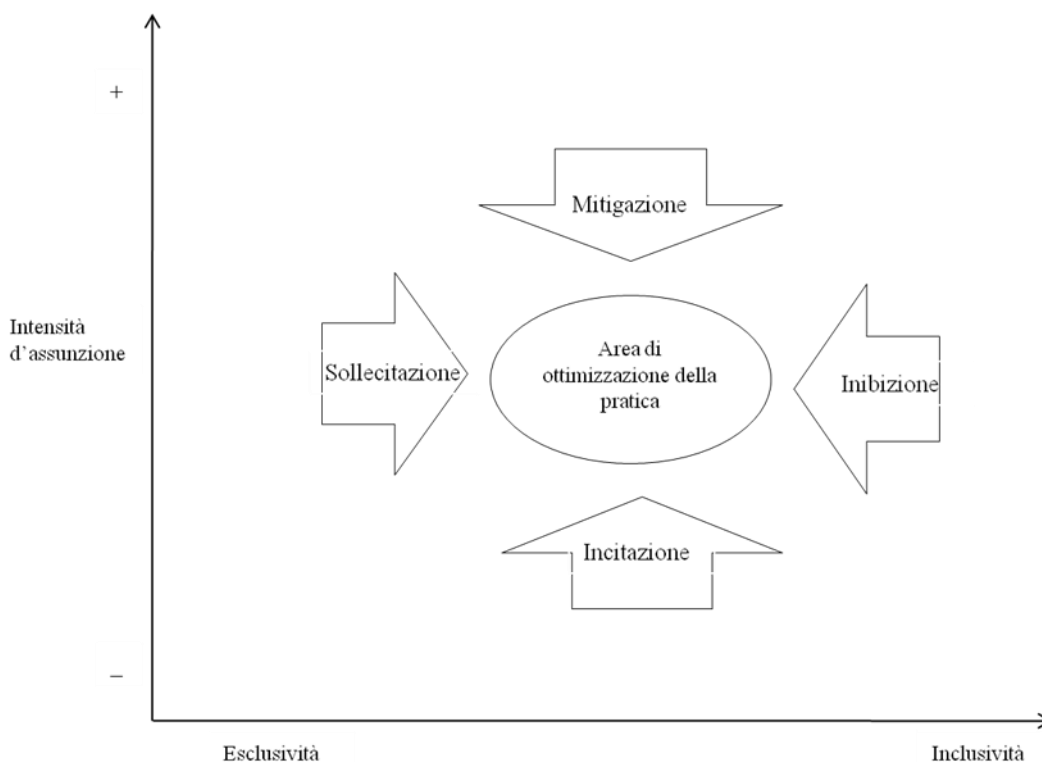


Fig. 16: strategie di conduzione dei processi argomentativi nel focus group

La realizzazione delle forme ottimali di argomentazione gruppale nel focus group può prevedere, sul piano delle strategie di conduzione, azioni di:

- *Incitazione*: il conduttore tenta di coinvolgere e interessare maggiormente i parlanti rispetto al flusso dialogico in costruzione;
- *Mitigazione*: il conduttore cerca di diminuire l'implicazione di uno o più attori rispetto al discorso e agli argomenti presi in esame;
- *Sollecitazione*¹⁰⁵: il conduttore si forza di estendere il più possibile la comunicazione a tutti gli attori presenti, perché sia maggiormente partecipata;
- *Inibizione*: il conduttore si pone l'obiettivo di incrinare localmente la partecipazione collettiva al fine di focalizzare il dialogo su un argomento ulteriore rispetto a quello localmente preso in considerazione.

Le strategie individuate possono costituiscono ovviamente una modellizzazione analitica di un percorso di conduzione che non può che contemplare la combinazione delle mosse individuate e la loro convocazione integrata nell'arco di un focus group. Parimenti, ci pare che il modello possa

¹⁰⁵ L'etimologia del termine rende ragione della sua scelta all'interno dello schema proposto: "sollecitare" viene dal latino *sollus*, «tutto» e *citus*, participio di *cio*, «muovere»; il termine mette in gioco pertanto l'idea di mettere in movimento una totalità, a differenza di ciò che esemplifica il verbo "in-citare": «muovere verso, spingere qualcuno a fare qualcosa» (1907).

aiutare a comprendere quali sono le trasformazioni profonde che il conduttore mette in atto quando realizza quella che Krueger chiama domande di transizione, domanda finale, ecc. Esplicitando le mosse strategiche cui i vari atti di conduzione fanno riferimento, il modello può costituire un supporto per il conduttore che deve prepararsi ad affrontare la conduzione dei focus group. L'idea di fondo, infatti, è che oltre a imparare quali siano gli atti discorsivi da applicare (quali domande, quali forme di richiami, ecc.), sia importante avere consapevolezza di quali siano le trasformazioni profonde della pratica che si tenta di volta in volta di realizzare.

Frisina (2010), a tal proposito, parla di tre principali compiti del moderatore, che esibiscono interessanti corrispondenze rispetto alla nostra proposta teorica e che riportiamo, a chiusura delle riflessioni svolte, come occasione di confronto inter-disciplinare:

- 1) *Generare informalità*: significa «tenere sufficientemente ampio il *frame space* (Goffman 1981) in cui si muovono i partecipanti, perché non restino ossessionati dalla difesa della faccia, ma ci sia spazio per prendere le distanze dal ruolo e giocare con molteplici identificazioni» (Frisina 2010, p.90). Si può notare che tale compito chiama in causa le strategie di incitazione e mitigazione, in quanto si tratta di costruire un ambiente comunicativo che incoraggi gli interventi e in cui al tempo stesso i parlanti non devono prendere esageratamente sul serio il loro ruolo di esperti.
- 2) *Generare partecipazione*: il moderatore deve prendersi cura delle relazioni e comunicare il suo interesse per un confronto a più voci attraverso continui rilanci; tale compito può essere senz'altro ascritto alle strategie di sollecitazione.
- 3) *Generare una varietà di opinioni, discorsi, narrazioni, rappresentazioni* su un certo tema attraverso la discussione fra i partecipanti; il compito del moderatore è in tal senso quello di «far esplicitare, argomentare i dissensi appena accennati e legittimare i punti di vista minoritari». Tali azioni rientrano senza dubbio all'interno di una strategia discorsiva che mira a inibire localmente la corralità dell'enunciazione grupppale per portare a galla processi di valorizzazione ulteriori e differenti a partire dall'interazione grupppale.

4.3. Interpretazione strutturale dei dati prodotti dal focus group

L'obiettivo principale della nostra ricerca, come più volte detto, è l'esplicitazione dei processi di accomodamento sintagmatico del focus group: tale studio è stato sino a questo punto realizzato facendo riferimento prevalentemente alle trasformazioni argomentative della pratica, mentre nel corso del capitolo successivo si tenterà di disimplicare quali sono le variazioni attanziali e modali che regolano il passaggio da una forma tematica all'altra. Prima di ciò, tuttavia, è opportuno

raccogliere i frutti della modellizzazione teorica effettuata per affrontare un argomento che interessa da vicino la semiotica e che pone, allo stato attuale della ricerca, ancora numerose problematiche: l'interpretazione dei dati prodotti dal focus group.

Molte delle tecniche di analisi e interpretazione dei dati maggiormente attestate in ambito sociologico, psicologico e delle scienze della comunicazione, mettono in luce in effetti un paradosso significativo: se da una parte non c'è teoria del focus group che non affermi l'importanza e la centralità della dimensione interattiva per la produzione delle opinioni, tale rilevanza assegnata all'aspetto relazionale passa molto spesso in secondo piano (o viene addirittura dimenticata) nel momento in cui si tratta di raccogliere le informazioni prodotte dal flusso dialogico registrato e trascritto.

In particolare, le tecniche di analisi presentano, rispetto al nostro punto di vista, due principali problemi ermeneutici:

- 1) *Non riconoscimento della continuità discorsiva e delle forme di coerenza e coesione interne agli scambi dialogici*: spesso le analisi degli enunciati si riducono, in ultima istanza, ad una citazione o ad una codifica di singoli enunciati o addirittura lessemi, e omettono la ricostruzione dello sfondo isotopico, intersoggettivamente costituito, all'interno del quale determinati valori sono stati realizzati; in tal modo, la verificabilità e la raffinatezza delle interpretazioni ottenute risultano evidentemente compromesse. Tali problematiche, come vedremo, chiamano in causa direttamente una semiotica del testo e possono essere senz'altro affrontati attraverso la strumentazione classica della disciplina.
- 2) *Mancata interrelazione fra le forme di valorizzazione realizzate e le modalità di comunicazione attraverso cui tali valorizzazioni emergono*: nella maggior parte delle analisi dei focus group, l'aspetto relazionale non riceve una specifica analisi, oppure, se questo avviene, tale analisi non è interrelata con quella dei contenuti espressi dai partecipanti; in altri casi l'associazione dei due aspetti è affidata esclusivamente alla sensibilità del conduttore, non ricevendo un'adeguata formalizzazione a livello di teoria del focus group. I processi di produzione argomentativa sono messi da parte in favore della sottolineatura del loro eventuale risultato, del punto di arrivo delle comunicazioni. Tali problematiche chiamano in causa direttamente una semiotica delle pratiche e uno studio che integri costantemente gli enunciati prodotti con le modalità enunciazionali messe in gioco.

L'individuazione e la descrizione dei processi argomentativi specifici delle forme tematiche ricorrenti, può costituire, a questo punto, un punto di partenza per una proposta metodologica, qui solamente accennata, attraverso cui analizzare non solo il *che cosa* si dice all'interno del focus group, ma anche il *come* vengono prodotti gli enunciati all'interno del gruppo.

Prima di esplicitare la possibile applicazione del nostro studio, passiamo in rassegna le principali tecniche di analisi attualmente utilizzate, evidenziandone, di volta in volta, i punti di forza o di debolezza.

4.3.1. Lo “smarrimento” del gruppo. Descrizione delle principali tecniche di analisi

Prendiamo in considerazione innanzitutto le metodologie di analisi che si focalizzano esclusivamente, o prevalentemente, sugli enunciati verbali prodotti dai membri del focus group, tralasciano lo studio dell’aspetto relazionale. Le varie proposte, come vedremo, hanno come obiettivo principale quello di individuare le categorie semantiche messe in gioco dai parlanti lungo il dialogo; diverse sono, però, le tecniche di individuazione e sistematizzazione di queste categorie.

Una delle forme di analisi più utilizzate nella ricerca accademica, sociale e valutativa è quella che Cataldi (2009) definisce *analisi ermeneutica*, basata su citazioni dirette del colloquio di gruppo, il cui scopo è fornire una descrizione più accurata possibile dei significati emersi. A tale scopo si costruisce una griglia di lettura che contiene su una colonna le varie categorie emergenti e sull’altra le citazioni degli enunciati che corrispondono a quella determinata posizione argomentativa; tali enunciati vengono pertanto prelevati da segmenti diversi del testo e assemblati in base alla loro concordanza argomentativa. La griglia di lettura, ovviamente, è suscettibile di essere modificata più volte nel corso dell’analisi, poiché l’obiettivo finale è quello di rendere conto delle varie forme di categorizzazione contenute nel testo della trascrizione¹⁰⁶. Come sottolinea Barbour (2008, p. 127), il rigore dell’analisi viene raggiunto attraverso un processo sistematico e ricorsivo, in cui le categorie di codifica sono continuamente soggette a revisione in base agli esempi che paiono sconfessare i concetti precedentemente individuati¹⁰⁷. L’obiettivo di costruire delle interpretazioni il più possibile fedeli al testo della trascrizione e alle formulazioni linguistiche prodotte dai partecipanti è senz’altro importante, ma viene realizzato, in tal caso, attraverso un processo di *segmentazione e ricucitura* del testo che tende a mettere in secondo piano le relazioni intertestuali all’interno del quale ogni enunciato viene prodotto. Espressioni linguistiche afferenti a diversi momenti della conversazione, e dunque a diverse configurazioni tematiche e argomentative di riferimento, si trovano ad essere associate sotto l’insegna di una valorizzazione comune. La segmentazione del testo e l’assegnazione

¹⁰⁶ Alcuni autori chiamano questa operazione in modo differente. Krueger (1994) parla di “*axial coding*”, facendo riferimento ad un riassetto del testo diverso rispetto all’originale.

¹⁰⁷ La teoria di riferimento di tale tecnica è la *Grounded Theory* (Glaser & Strauss 1967), della quale Barbour propone una versione aggiornata, in cui accanto ai codici in vivo (termini usati dai partecipanti) vengono utilizzati dei codici a priori (le nozioni usate dai ricercatori prima dell’avvio del lavoro sul campo).

di codici ai singoli enunciati possono compromettere inoltre l'interpretazione stessa dei discorsi, in quanto l'analista può essere indotto a mettere in secondo piano lo sfondo isotopico di emergenza dei valori (che si definisce nella connessione fra gli enunciati) e a categorizzare i contenuti sulla base dell'analisi dei singoli atti linguistici.

Un'altra tipologia di tecniche di ricerca è quella che fa riferimento *all'uso di strumenti di lettura e reperimento informatici*. Uno dei metodi più noti è quello della *content analysis*¹⁰⁸, che ha l'obiettivo di analizzare (attraverso strumenti statistici) materiali testuali o audiovisivi anche molto vasti. Lo scopo fondamentale è quello di ridurre la grande varietà di informazioni contenute all'interno di un documento; si rischia tuttavia di ridurre anche la ricchezza informativa del documento stesso, nel caso delle trascrizioni del focus group, e si rischia anche di compromettere l'efficacia dell'interpretazione finale. Questo tipo di analisi appiattisce infatti il livello profondo del senso sulla manifestazione superficiale, facendo coincidere la rilevazione lessematica con l'individuazione del valore semantico. Occorre domandarsi inoltre quale significatività possa avere un rilievo di tipo statistico all'interno di una forma di ricerca qualitativa (il focus group), in cui non è tanto fondamentale quante persone esprimano una certa opinione ma quante e quali siano le forme di valorizzazioni che vengono messe in gioco in relazione a un certo argomento.

Nel suo reperimento delle principali forme di analisi del focus group, Cataldi fa riferimento a una serie di metodi che, a differenza di quello informatizzato, mirano a capitalizzare la ricchezza informativa del flusso dialogico. Rientra in questo insieme *l'analisi degli interventi*, attraverso cui ci si focalizza sul numero di ricorrenze di un certo argomento, sul numero di attori che trattano un certo tema, e sulla lunghezza degli interventi stessi, al fine di comprendere quanto un determinato tema abbia interessato i partecipanti e quanto abbia riguardato aspetti specifici della loro vita. *L'analisi dei concetti*, invece, consiste in una mappatura delle categorie emerse che segue il flusso dialogico del focus group, e dunque l'iter di sviluppo del confronto. Anche l'analisi delle espressioni non verbali tenta di andare oltre il mero reperimento di ridondanze sul piano dell'espressione verbale, e si focalizza in tal senso sull'individuazione e interpretazione di tutte le forme di commento non verbale che accompagnano l'enunciazione. Si tratta di tecniche che evidentemente permettono un progressivo aumento della complessità dell'interpretazione, dal momento che attraverso di esse si tenta di risalire al momento della produzione dei discorsi.

Anche la semiotica è utilizzata, seppure meno frequentemente, per l'analisi dei dati del focus group; gli strumenti classici della disciplina vengono messi produttivamente in gioco per

¹⁰⁸ Tale tecnica è nata nell'ambito della comunicazione politica ed è stata poi arricchita dai lavori di Lazarsfeld, Berelson e Gaudet, Krippendorf.

un'interpretazione che ha come oggetto gli effetti di senso prodotti dagli scambi linguistici, e non già le semplici ricorrenze lessematiche (Gobo 2005). L'apertura della semiotica allo studio delle pratiche, tuttavia, potrebbe senz'altro permettere di costruire una strumentazione complementare rispetto a quella utilizzata per l'analisi discorsiva, e consentire in tal senso una descrizione dei processi di narrativizzazione dell'enunciazione grupppale all'interno del focus group. L'interazione fra i partecipanti rischia altrimenti di essere esclusa da un'impostazione metodologica che concepisce il gruppo come un soggetto unico di informazione o, viceversa, come un semplice aggregato di individui:

« ... la differenza principale tra le due prospettive sta nel ruolo attribuito alle affermazioni dei partecipanti. Nel primo caso vengono raggruppate come se fossero l'espressione di un unico individuo; i conflitti nelle valutazioni vengono considerati alla stregua delle contraddizioni e incoerenze che risiedono in ogni individuo, come un *self* dalle molteplici sfaccettature. Nel secondo caso i partecipanti mantengono un'identità separata.» (ibidem, p. 12).

Nell'ambito di una semiotica che ingloba lo studio dei testi in quello delle pratiche, l'interpretazione degli enunciati non dovrebbe essere condotta a prescindere dal pedinamento della prassi enunciazionale, né tanto meno è possibile far coincidere attore grupppale e individuale, perché diverse sono, come abbiamo iniziato a vedere, i processi argomentativi e relazionali alla base della produzione linguistica del gruppo e del singolo individuo.

4.3.2. Enunciati e prassi enunciazionale. Integrazione vs non integrazione dei dati

Un'opzione teorica radicalmente differente da quelle esaminata è rappresentata dalla proposta di Vicsek (2007), che effettua un'analisi delle interazioni dei parlanti ma solo al fine di individuare i fattori situazionali che influenzano e in qualche modo compromettono l'interazione fra i parlanti e le loro enunciazioni; tendenza al conformismo, presenza di figure dominanti, specifiche influenze del moderatore, aspetti spazio-temporali dell'incontro, caratteristiche specifiche dei contenuti del colloquio. Una volta esplicitati questi fattori, si procede all'analisi, facendo riferimento a ciò che viene detto, e non alle modalità interattive.

È evidente che la concezione della gruppalità che sta alla base di tale metodo vede i singoli soggetti come dotati di una serie di opinioni definite, che il gruppo può modificare nel corso dell'interazione. L'enunciazione grupppale costituirebbe insomma una sorta di perturbazione delle valorizzazioni indiosincriche, secondo un approccio teorico che discende dalla tradizione individualistica a lungo dominante nella psicologia sociale, i cui punti di debolezza sono chiaramente messi in luce nei lavori di Moscovici e Markova (2006). Se si pensa, al contrario, che

le opinioni non siano compiute e definite una volta per tutte all'interno dell'enciclopedia dei parlanti, ma sono costantemente messe in tensione (e in variazione) nell'interazione fra gli attori sociali, occorrerà interpretare i dati del focus group mettendosi sulle tracce delle forme di emergenza di questo *pensiero situato*.

L'analisi della conversazione (Schlegoff & Sacks 1973), attraverso l'introduzione dei concetti di *coppie adiacenti* e *preferenza*, si muove senz'altro in tale direzione: la comunicazione viene presa in considerazione nella sua strutturazione sequenziale, basata sull'alternanza del turno di parola. Per "coppia adiacente" si intende una sequenza di due enunciati prodotti da due parlanti diversi, che si richiamano reciprocamente: tale nozione permette di focalizzare l'attenzione non sui singoli enunciati ma sulla loro interazione. La nozione di "preferenza", invece, si riferisce al fatto che in ogni conversazione esistono dei corsi d'azione preferiti, attualizzati da norme o anche solo da consuetudini o usi sociali, che costituiscono dei veri e propri vincoli per l'azione discorsiva dei parlanti. Tali vincoli possono essere ovviamente non rispettati, ma ciò comporta una certa fatica da parte degli attori sociali e costituisce senz'altro un evento significativo della conversazione.

L'applicazione dell'analisi della conversazione ai focus group offre pertanto strumenti concettuali idonei alla natura internazionale della pratica; il rischio, semmai, è quello di rimanere confinati all'interno di micro analisi che non permettono di abbracciare l'ampiezza degli scambi comunicativi. Spesso le sequenze dialogiche monotematiche sono molto lunghe, e occorre guadagnare uno sguardo sufficientemente ampio sulla pratica per individuare, ad esempio, un cambiamento significativo e collettivo sul piano delle modalità enunciazionali o su quello del coinvolgimento passionale. Occorre andare ben al di là, insomma, dell'analisi delle coppie adiacenti, per individuare trasformazioni globali dei processi di significazione all'interno del gruppo.

Un taglio di analisi più ampio è quello dell'*analisi del discorso*, utilizzata in molti ambiti delle scienze sociali, e promossa principalmente dagli psicologi sociali e dai sociolinguisti¹⁰⁹. L'interazione, secondo tale approccio, è rivelatrice delle differenze di status sociale fra i parlanti, e in tal senso lo studio della conversazione non può essere dissociato da quello del capitale culturale degli attori sociali. A tal fine vengono prese in considerazione le competenze enciclopediche dei soggetti, le loro capacità linguistiche, le formulazioni metaforiche e i riferimenti interdiscorsivi ricorrenti, ma anche le loro scenarizzazioni ricorrenti, vale a dire, i modi attraverso cui essi interpretano le situazioni in cui si trovano (Duranti 1997). Per ciò che concerne lo studio del focus

¹⁰⁹ Fondamentali, all'interno di questo approccio, sono i lavori di Foucault sul potere disciplinante dei discorsi e di Bourdieu, sulla violenza simbolica.

group, un simile approccio offre validi strumenti per la descrizione dei profili identitari dei parlanti, così come emergono nel corso della conversazione, sebbene occorre tener presente che l'obiettivo di un focus group, molto spesso, non è quello di esplicitare le forme di interazione specifiche di un determinato gruppo, ma quello di chiarire quali sono le forme argomentative realizzabili a proposito di un certo tema. La descrizione delle dinamiche identitarie deve essere insomma d'aiuto allo studio delle argomentazioni, e non il contrario.

Fra lo studio microanalitico dell'analisi della conversazione e quello macroanalitico dell'analisi del discorso, Frisina (2010) propone l'approccio dialogico di Markova, incentrato sulla descrizione delle trasformazioni e dei cambiamenti emergenti all'interno del dialogo fra gli attori sociali.

« ... Poiché il dialogo non è una trasmissione di una conoscenza neutrale o di fatti da un parlante a un ricevente, i contenuti di cosa i partecipanti dicono e le forme in cui questi contenuti circolano non possono essere separati dalle interazioni e dalle relazioni in cui sono coinvolti » (Markova 2007, p.202).

I principi cardine di tale approccio trovano numerose corrispondenze con l'impostazione teorica sposata nel corso della nostra ricerca: in quanto attività comunicativa situata, il focus group, secondo Markova, non può essere analizzato senza far riferimento alle diverse modalità comunicative, che vanno dall'intervista al seminario alla conversazione fluttuante (è quanto abbiamo fatto con lo studio delle forme tematiche della pratica); inoltre, la prospettiva dialogica considera come centrali lo studio del coinvolgimento degli attori nella circolazione delle idee (nei nostri termini: l'intensità di assunzione dei discorsi) e il modo in cui i partecipanti si impegnano nell'interazione (studio dell'inclusività / esclusività dei discorsi).

Partendo dalla prospettiva di Markova, Frisina (2010) , ha realizzato una serie di focus group nell'ambito di un lavoro di ricerca-azione sulla mediazione socioculturale con le famiglie di origine straniera residenti a Milano; all'interno di tale progetto, la sociologa si è proposta di cogliere il carattere dialogico delle rappresentazioni sociali, partendo dalle modalità di messa in scena partecipata dei discorsi.

«Nell'analisi delle trascrizioni dei focus group, mi sono impegnata a codificare in modo sistematico i *come* insieme al *che cosa*, ovvero come i contenuti della discussione fossero legati al modo in cui i partecipanti interagivano tra loro. Se nell'analisi avessi separato le idee dei giovani partecipanti sul pluralismo religioso in Italia, senza tenere conto delle dinamiche conversazionali (accordo-disaccordo), della costruzione e decostruzione dei confini (io)-noi-(voi)-loro e avessi tenuto conto solo delle diverse opinioni, avrei perso molto della ricchezza dei dati della ricerca» (ibidem. P. 111).

La griglia di analisi, all'interno di tale proposta, consiste in un'associazione del flusso dialogico al commento del conduttore, che contiene non solo la lessicalizzazione delle categorie semantiche di volte in volta messe in gioco dai parlanti, ma anche una serie di annotazioni sul grado di

convergenza delle opinioni e sul grado di coesione relazionale fra i partecipanti. L'obiettivo è quello di aumentare il grado di raffinatezza dell'analisi attraverso la collocazione dei diversi processi di valorizzazione all'interno di una scena pratica minimamente definita.

L'interazione, in quest'ultima opzione, è concretamente considerata come pertinente per la produzione delle informazioni, ed è presa in considerazione nel momento in cui i dati devono essere interpretati dall'analista; questi sfrutta il focus group non solo per fotografare un sistema più o meno stabile di valorizzazioni, ma anche per studiare le relazioni in cui esse si danno, mentre vengono agite dagli attori sociali. In tale direzione, va evidentemente la nostra proposta. Lo studio effettuato a proposito delle relazioni fra processi di tematizzazione della pratica e modalità argomentative, infatti, può contribuire a saldare quella relazione fra il *che cosa* e il *come* si dice, costituendo un punto di appoggio teorico per l'analisi e l'interpretazione dei dati prodotti dal focus group.

4.3.3. Tipologia dei processi di valorizzazione messi in atto nel focus group

La nostra proposta di analisi ha come punto di partenza la tecnica di attestazione elaborata nel corso della ricerca¹¹⁰, costituita dalla trascrizione delle enunciazioni verbali, da una parte, e dalla ricostruzione del paesaggio figurativo della scena, dall'altra. La griglia di lettura non contiene, inizialmente, le lessicalizzazioni astratte dell'analista (relative ai valori emersi lungo l'interazione), ma tenta di reperire e rappresentare testualmente le varie forme di produzione semiotica che caratterizzano la pratica¹¹¹. La forma di tale griglia è divenuta ormai nota al lettore, in quanto è stata utilizzata nel corso di tutte le analisi effettuate:

Attore	Enunciazione verbale attestata	Caratterizzazione figurativa della scena
--------	--------------------------------	--

Una volta effettuata la trascrizione, si procede all'individuazione delle forme di valorizzazione messe in gioco durante il focus group, e alla correlativa esplicitazione delle principali forme tematiche della pratica, in maniera non difforme rispetto a quanto effettuato nella scansione di inizio capitolo¹¹²:

¹¹⁰ Per un'esplicitazione ed una giustificazione delle scelte di attestazione effettuate cfr. cap. 1.

¹¹¹ Ciò non significa, come sappiamo, che non sia presente un primo filtro interpretativo, già nella percezione dei tratti salienti secondo la prospettiva dell'analista e nella loro traduzione testuale (cfr. cap. 1).

¹¹² L'unica differenza è data dal fatto che nelle scannerizzazioni effettuate all'interno della nostra ricerca accanto alla colonna delle forme tematiche è stata presentata quella degli *argomenti* di dialogo. Nel caso in cui ci si prefigga specificatamente di analizzare e interpretare i dati prodotti dal focus group, occorrerà estendere a tutta la pratica l'individuazione dei valori profondi e delle forme di valorizzazione messe in gioco.

Riferimento cronologico	Tipo di tematizzazione della pratica	Valorizzazioni emergenti
-------------------------	--------------------------------------	--------------------------

Si noti che l'interpretazione dei dati del focus group non è correlata ai singoli enunciati prodotti, né alle coppie adiacenti, e non fa riferimento al discorso nella sua globalità, ma è *messa in relazione con il tipo di sequenza tematica* all'interno della quale la valorizzazione è emersa: non è tanto essenziale, dal nostro punto di vista, "chi dice che cosa", ma quali forme tematiche, e dunque quali processi argomentativi siano legati all'emergenza di una valorizzazione.

Risulta fondamentale, a tal proposito, lo studio delle forme argomentative correlate ai diversi processi di tematizzazione del focus group. Sulla scorta delle regolarità individuate, infatti, sarà possibile correlare le diverse opinioni, emerse nel corso dell'analisi, a processi argomentativi specifici: il risultato sarà quello di poter vedere *in che modo è stata prodotta comunicativamente e interattivamente una determinata valorizzazione* a proposito di un certo argomento, all'interno del gruppo. La struttura tensiva elaborata diverrà pertanto uno spazio di posizionamento delle diverse opinioni emerse e permetterà di tener conto costantemente delle modalità enunciazionali che sono alla base di tali emergenze: essendo la fonte informativa l'interazione stessa, e non un determinato attore, *sarà la specifica modalità enunciazionale messa in atto a dare valore ad una certa valorizzazione* rilevata.

Prima di procedere al posizionamento esemplificativo di alcune valorizzazioni individuate all'interno del focus group 1, esplicitiamo, attraverso alcune lessicalizzazioni, *i tipi di valorizzazione* che possono essere associati alle diverse forme argomentative individuate.

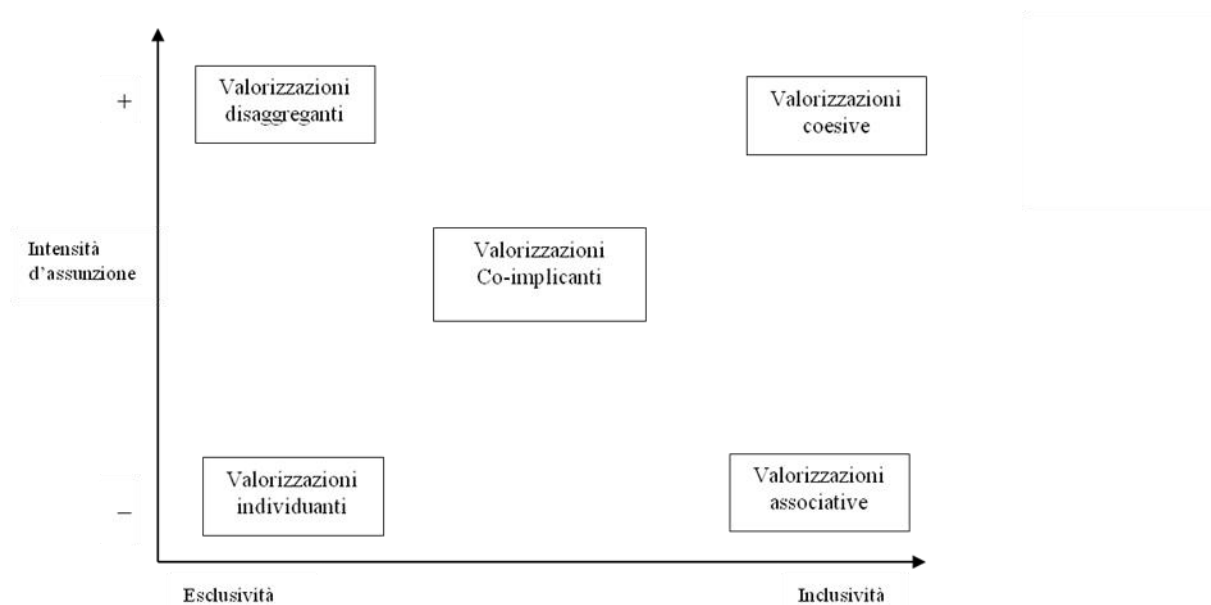


Fig. 16 Tipologia delle forme di valorizzazione all'interno del focus group

Lo schema dei processi argomentativi, reinterpretato in quanto spazio di posizionamento delle principali forme di valorizzazione, permette di studiare la configurazione valoriale allestita dal gruppo sulla base delle modalità comunicative con cui le diverse valorizzazioni sono emerse. Distingueremo pertanto:

- *Valorizzazioni individuanti*: corrispondono ai processi di rarefazione argomentativa, e caratterizzano opinioni che non danno luogo a commenti o interrelazioni fra risposte; saranno posizionate in tale area le forme di giudizio scarsamente socializzate, idiosincratiche;
- *Valorizzazioni associative*: corrispondono ai processi di nebulizzazione argomentativa, e afferiscono a opinioni che favoriscono forme provvisorie e superficiali di socializzazione, essendo caratterizzate in genere da bassa intensità di assunzione; saranno collocati in tale area le valorizzazioni che costruiscono repentina condivisione, anche se passeggera.
- *Valorizzazioni disaggreganti*: corrispondono ai processi di cristallizzazione argomentativa, e caratterizzano i casi di discussione, e in generale tutte quelle forme comunicative ibride in cui la tendenza a far prevalere la propria idea è più forte dell'inclinazione all'ascolto altrui (come accade, a volte, nei casi di risposte in sovrapposizione); saranno posizionate all'interno di tale area quelle forme di valorizzazione che mettono in crisi la comunicazione grupppale mettendo in tensione polemica i processi di interazione.
- *Valorizzazioni coesive* : corrispondono ai processi di condensazione argomentativa, e caratterizzano le forme corali di risposta dei partecipanti e in genere le forme comunicative caratterizzata da forte intensità di assunzione ed alta partecipazione degli attori ai discorsi. Saranno posizionate all'interno di tale area opinioni che incontrano una convinta ed estesa condivisione in seno al gruppo.
- *Valorizzazioni co-implicanti*: corrispondono ai processi di diffrazione, composizione e concatenazione argomentativa, e caratterizzano concetti che mettono in gioco non già una medesima convinzione da parte dei membri del gruppo, ma piuttosto un desiderio di prendere parte al processo di assegnazione delle valenze, rispetto a un certo valore, oggetto del discorso. Ogni parlante condivide con i suoi compagni la gestione del dialogo, e la *responsabilità dell'enunciazione* appare così *distribuita* fra gli attori: il risultato di questa maggiore partecipazione, come detto, è quello di *una complessificazione dei legami isotopici* interni all'enunciato grupppale. Con un gioco di parole, potremmo dire che tali valorizzazioni sono "complicanti", oltre che co-implicanti, in quanto consentono al gruppo di aumentare il grado di complessità dei suoi discorsi.

Ovviamente, affinché la rappresentazione delle forme di emergenza delle valorizzazioni sia significativa, ai fini della ricerca, è necessario effettuare diverse sessioni di focus group con diversi

gruppi, al fine di riconoscere quali sono, per le diverse valorizzazioni, le modalità di produzione enunciazionale ricorrenti. Nel successivo capitolo ci occuperemo proprio delle modalità di lettura e delle possibilità di utilizzo offerte dal modello proposto, che offre l'importante vantaggio di consegnare all'analista gli esiti dei processi di significazione messi in gioco nel focus group senza dimenticare i processi comunicativi che vi stanno dietro.

4.3.4. Diagrammi e sequenze. Proposta metodologica per l'analisi dei risultati del focus group

Il modello delle valorizzazioni di gruppo può essere adoperato sia attraverso una lettura diagrammatica delle opinioni emerse, sia attraverso un pedinamento sintagmatico di un certo valore e dei suoi passaggi attraverso processi argomentativi differenti.

Nel primo caso, l'output della ricerca basata sull'uso del focus group sarà una costellazione di valorizzazioni correlabili a specifiche forme di interazione, in relazione a un certo tema e un determinato target sociale. Il focus group offre in tal modo la possibilità di visionare quello che potremmo definire il *potenziale di attivazione relazionale dei valori*, vale a dire la loro capacità di coagulare relazioni, di strutturare forme discorsive inter-identitarie. Basso (2008) sottolinea come ogni valore, circolando all'interno di una cultura, costituisce da un lato un terreno di commensurabilità minima fra gli attori sociali, e d'altro canto chiede, al tempo stesso, di essere costantemente valorizzato dai parlanti, pena la sua desemantizzazione: i valori semantici sono pertanto i nodi attorno ai quali si strutturano le relazioni fra le identità. Per quanto riguarda il focus group, un'importante risultato della ricerca sarà quello di definire, per ogni valore, la sua propensione a costruire confronti inter-identitari, la sua capacità di aumentare o diminuire le connessioni intra-gruppali, la sua tendenza ad attivare o neutralizzare l'implicazione identitaria dei parlanti. Non si tratterà ovviamente di considerazioni universali, ma strettamente legate a valori semantizzati in relazione ad un preciso tema di indagine e messi in discorso da gruppi di attori che condividono determinate competenze enciclopediche.

Prendiamo in considerazione, ad esempio, il valore della sicurezza, così come è emerso nel corso del primo focus group. Nel momento in cui esso è stato associato al prodotto del *Gel A* esso è stato realizzato attraverso processi di composizione argomentativa (all'interno di dibattiti), mentre quando si parlava, in generale, dell'importanza della sicurezza del bambino, tutte le madri prendevano posizione, in maniera concorde, attraverso processi di condensazione argomentativa. La struttura tensiva testimonia in tal caso il fatto che si tratti di un valore ad alto potenziale di attivazione relazionale (come anche quelli legati alla non gradevolezza dell'odore, allo scarso effetto balsamico, e, in generale della pessima realizzazione dell'idea progettuale di partenza). Per

quanto riguarda le modalità di applicazione dei prodotti, alcune valorizzazioni (tenerezza o giocosità) non aprono fronti di dialogo, mentre altri (praticità dell'applicazione) danno luogo a forme di conversazione in cui le mamme cercano di giungere a delle opinioni condivise. La descrizione delle impressioni e dell'immaginario legati ai singoli ingredienti, invece (il bruciore dalla canfora, la freschezza del pino mugo, l'intensità dell'anice) sono legate a fenomeni di nebulizzazione argomentativa.

Non sono presenti, a differenza di quanto accade nel secondo focus group, fenomeni di vera e propria cristallizzazione argomentativa (dal momento che nel focus group si tenta sempre di evitare tali radicalizzazione, foriere di discussioni), ma in alcuni casi il dibattito sulla sicurezza del *Gel A* termina, coma abbiamo visto, con il rintanarsi dei vari attori all'interno della posizione argomentativa iniziale.

Lo schema seguente vuole essere soltanto un esempio, senza nessuna pretesa di esaustività, di come possono essere posizionate alcune delle valorizzazioni messe in gioco nel corso del primo focus group, e di come possa essere utilizzato il modello elaborato¹¹³.

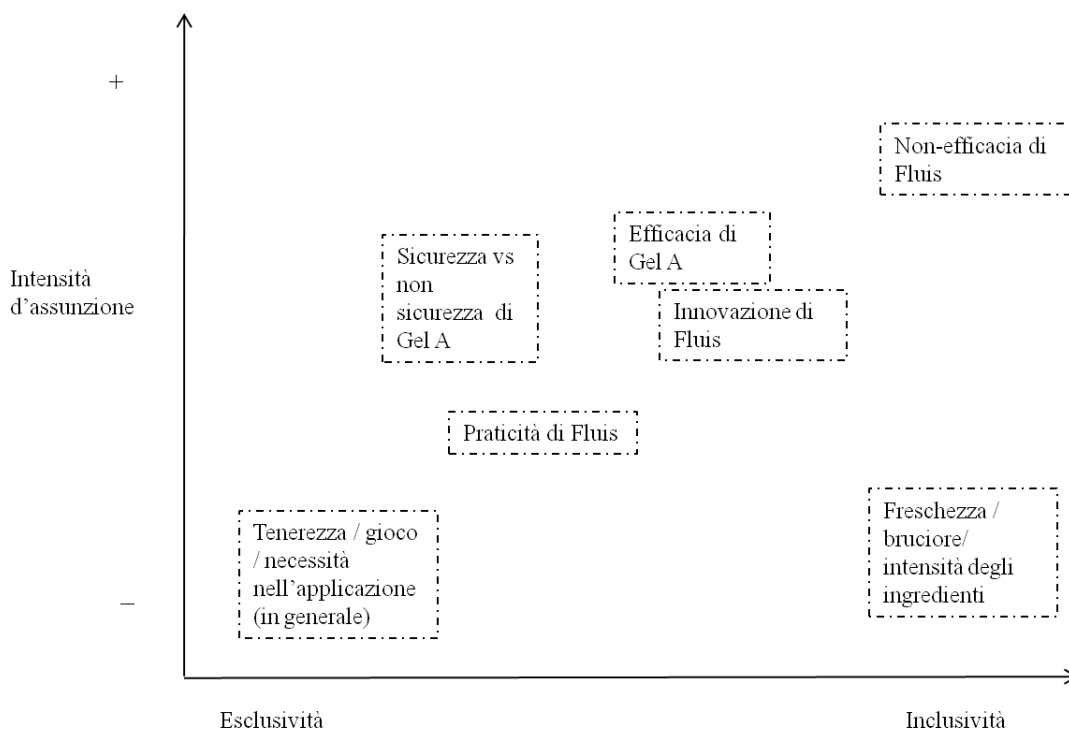


Fig. 17 Posizionamento esemplificativo di alcune valorizzazioni emerse nel focus group 1

¹¹³Si tratta di lessicalizzazioni estremamente sintetiche, per ovvie ragioni di spazio espositivo. Laddove ricorrono esclusivamente i lessemi indicanti un certo valore, è implicito il riferimento ad una valorizzazione euforica di tale valore.

Immaginiamo che lo schema presentato sia rappresentativo della totalità delle valorizzazioni emerse lungo il focus group. Sarebbe allora possibile concludere che:

- i momenti di maggiore interazione fra i partecipanti sono da una parte quelli legati alla descrizione del *Gel A* (il prodotto più affermato nel mercato, in riferimento al settore merceologico dei prodotti per la costipazione), dall'altra sono quelli relativi alla valorizzazione della *novità* dell'idea di *Fluis*. Il nuovo prodotto ha incuriosito la globalità dei partecipanti soltanto per ciò che concerne la sua idea progettuale, mentre il principale prodotto concorrente lo ha fatto in virtù della sue efficacia sperimentata. Lo schema permette di inferire che la *capacità di attivazione relazionale è propria soltanto dei valori attualizzati dal prodotto, e non di quelli realizzati*, saldamente detenuti dal prodotto concorrente. Un'eventuale attività promozionale dovrà pertanto tener conto di come l'affermazione identitaria di *Fluis* dovrà inevitabilmente passare per una valorizzazione dell'efficacia, e per la costruzione di forme di commensurabilità con il *Gel A*.
- Fra *efficacia e sicurezza del Gel A* è individuabile uno spazio di *forte tensione argomentativa*: entrambi i valori sono legati ad un'elevata intensità di assunzione, ma mentre l'uno dà vita a valorizzazioni co-implicanti, l'altro dà logo a valorizzazioni disgreganti. Il gruppo mette in scena dunque un *problema dei costi dell'efficacia per la salute del bambino*: un'eventuale attività promozionale dovrà tener conto di questa tensione semantica e non indirizzarsi univocamente nella valorizzazione dell'efficacia o della sicurezza del prodotto.
- I discorsi relativi alle modalità di applicazione dei vari prodotti, chiamando in causa la singolarità dell'esperienza delle mamme, mettono in gioco processi di rarefazione argomentativa. Un'eventuale attività promozionale potrà evitare di focalizzarsi sulla valorizzazione di questi aspetti a vantaggio della significazione di altri profili identitari del prodotto.
- I discorsi legati alle *caratteristiche dei singoli ingredienti*, e agli immaginari che dischiudono, sono associati a forme di nebulizzazione argomentativa. Anziché tralasciare queste forme di valorizzazione (in quanto espresse in momenti di chiacchierata), è interessante considerare come esse possano produrre processi di momentanea sintonizzazione dei diversi attori sociali. Un'eventuale attività di promozione del prodotto potrà tener conto di ciò nel momento in cui si dovrà scegliere, ad esempio, le figure di un ipotetico spot, e si dovrà costruire il mondo possibile di *Fluis* (la freschezza del pino mugo sarà associabile alla montagna, ecc.).
- In corrispondenza dei processi di condensazione argomentativa troviamo tutta una serie di valorizzazioni disforiche del prodotto (odore non gradevole, untuosità, ecc.) che abbiamo

incluso nell'espressione "non-efficacia". Oltre a suggerire una modifica sostanziale del prodotto, tali informazioni permettono di evidenziare una precisa necessità a livello di promozione comunicativa, che è quella di mitigare gli effetti estesici disforici del prodotto, lavorando, ad esempio, sull'esplicitazione scientifica degli effetti benefici per la salute del bambino.

- La *praticità* di *Fluis*, in ultimo, è associata a effetti di diffrazione argomentativa, a testimonianza di una discreta capacità di attivazione relazionale da parte di questo valore. A livello promozionale si potrà eventualmente lavorare ulteriormente su tali processi di valorizzazione, che segnalano una buona propensione a coagulare relazioni attorno all'identità di *Fluis*.

La collocazione delle valorizzazioni all'interno dello schema tensivo, tuttavia, non permette di descrivere in profondità quali sono i diversi modi in cui una certa opinione si diffrange. Questa necessità riguarda da vicino quelle forme di valorizzazione che abbiamo definito co-implicanti, legate a diffrazione, composizione e concatenazione delle argomentazioni. In riferimento al primo focus, ad esempio, l'efficacia del Gel A era argomentata facendo riferimento alla sua capacità di dare sollievo, di liberare le vie respiratorie, ma era legata anche a un senso di tradizione d'uso e addirittura ad un'aurea di familiarità che circonda il prodotto, grazie alle pubblicità con cui è stato promosso nel tempo.

Nella *fase di approfondimento* dell'esposizione dei risultati si dovranno esplicitare le tensioni fra valorizzazioni convergenti o divergenti. Abbiamo già realizzato lo schema rappresentativo delle posizioni e delle trasformazioni argomentative nel caso del dibattito (cfr. cap. 3, fig. 10) e della conversazione (cfr. cap. 3, fig. 11) mentre per ciò che concerne i casi di diffrazione argomentativa, sarà utile mostrare come partendo da una valorizzazione condivisa si giunga alla progressiva esplicitazione di posizioni argomentative maggiormente dettagliate. Proponiamo lo schema, sulla scorta dell'esempio effettuato a proposito dell'efficacia del *Gel A*:

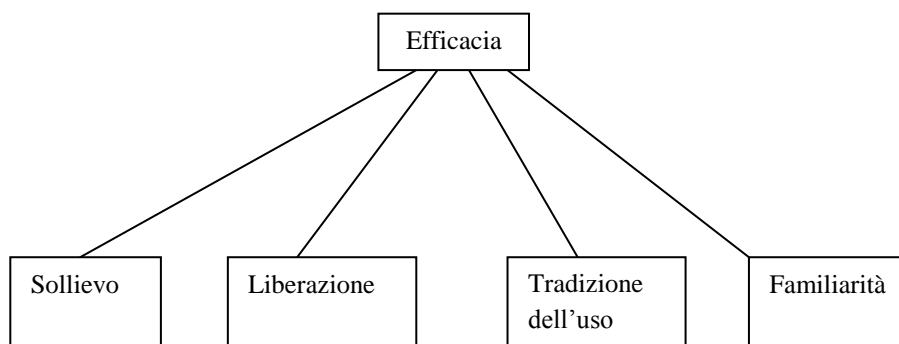


Fig. 18 Schema esemplificativo di un caso di diffrazione argomentativa.

L'interpretazione dei dati del focus group, basata su una lettura diagrammatica dei dati, si articola pertanto in due fasi:

- 1) Costruzione della mappa delle valorizzazioni;
- 2) Approfondimento delle valorizzazioni co-implicanti.

Il risultato del focus group non consisterà in tal modo semplicemente con l'esplicitazione delle opinioni condivise, né sarà un elenco non strutturato di tutti i giudizi espressi, ma coinciderà con una serie di schematizzazioni che avranno il duplice vantaggio di

- 1) evidenziare le valorizzazioni in base alle modalità di produzione enunciativa ad essa correlate;
- 2) mostrare, rispetto alle valorizzazioni co-implicanti, quali sono i diversi modi di giocare una medesima posizione argomentativa, o quali sono i modi per giungere ad un'argomentazione condivisa.

È questa una delle maggiori ricchezze che il focus group potenzialmente può offrire, basandosi sull'interazione situata; dato un valore di riferimento, è possibile individuare quali sono le forme di posizionamento che un determinato tipo di attori potrà mettere in gioco, quali sono insomma i modi in cui tale valore potrà essere interpretato. Non è vedere che cosa pensano cinque o otto persone ciò che interessa l'analista, ma *come possono pensare*, rispetto a un certo tema, alcune tipologie di persone. Il focus group si configura in tal caso come uno strumento in grado di vagliare *le modalità di movimento doxastico*, i modi in cui le opinioni di una cultura, o subcultura, sono messe in variazione e in tensione fra loro. Se i rilievi quantitativi tentano di fotografare la cultura, e in tal senso non possono far altro che cogliere un'immagine istantanea del suo inarrestabile movimento (e infatti i sondaggi hanno bisogno di essere costantemente aggiornati), la ricerca qualitativa - il focus group, nel nostro caso - si propone di indagare i modi in cui tale movimentazione può avvenire, in relazione a un certo tema. Tornando al nostro esempio, per un'eventuale attività promozionale del prodotto si potrà scegliere di "giocarsi" la valorizzazione dell'efficacia all'insegna del sollievo dato dal prodotto, o insistendo sulla liberazione delle vie respiratorie, o sulla tradizione dell'uso, o sulla familiarità del mondo possibile costruito intorno al *Gel A*.

Ma gli usi di un'interpretazione strutturale dei risultati del focus group possono essere molteplici, e non legati esplosivamente alle ricerche di mercato. Si pensi a come possa essere utile, in ambito delle ricerche sociali, individuare quali processi di valorizzazione siano legati, in un certo gruppo, all'inclusività o all'esclusività dei rapporti, quali correlati a un aumento del coinvolgimento emotivo degli attori. O ancora, nell'ambito della comunicazione politica, l'individuazione dettagliata delle forme di diffrazione di una certa valorizzazione può essere propedeutica alla

costruzione di sondaggi o di forme di ricerca quantitativa che vadano al di là di semplici opposizioni valoriali binarie. Nell'ambito della ricerca sociale, l'interpretazione strutturale dei focus group potrà essere utilizzata per lo studio di tipologie specifiche di gruppi, interessati ad esempio da fenomeni di nebulizzazione argomentativa (gruppi passeggeri) o di cristallizzazione argomentativa (gruppi familiari difficili, ecc.).

Proprio nei casi in cui il focus group sia utilizzato con il fine di approfondire le dinamiche comunicative di un certo gruppo, potrà essere utile la *lettura sintagmatica* dello schema tensivo. All'interno della mappa della comunicazione del focus group, infatti, è anche possibile scegliere un valore di riferimento, e pedinarlo nelle sue differenti trattazioni, di valorizzazione in valorizzazione, per cogliere attraverso quali forme comunicative i parlanti affrontano, lungo l'interazione, un certo argomento. I passaggi da una forma argomentativa a un'altra saranno significativi tanto quanto la progressiva evoluzione del trattamento semantico di un certo valore.

Nel corso del secondo focus group analizzato, ad esempio, la valorizzazione della spendibilità del *Farmaco 1* in seconda linea è emersa prima in associazione a processi di rarefazione argomentativa, poi ha dato luogo a un dibattito e infine ad una discussione vera e propria, finché la divergenza di opinioni non è stata sanata. Ciò che colpisce è l'estrema velocità di tale percorso, che ha portato a fenomeni di radicalizzazione argomentativa senza che i partecipanti tentassero davvero di passare per un maggiore confronto (fig. 19). Ragionare sulle forme e sui tempi delle trasformazioni argomentative può essere fondamentale sia, in generale, per comprendere il percorso argomentativo canonico di alcuni valori specifici, sia, nel caso in cui il focus group sia utilizzato per conoscere nel dettaglio un gruppo specifico, per studiare dei problemi di interazione, per conoscere le dinamiche comunicative distintive del gruppo in questione.

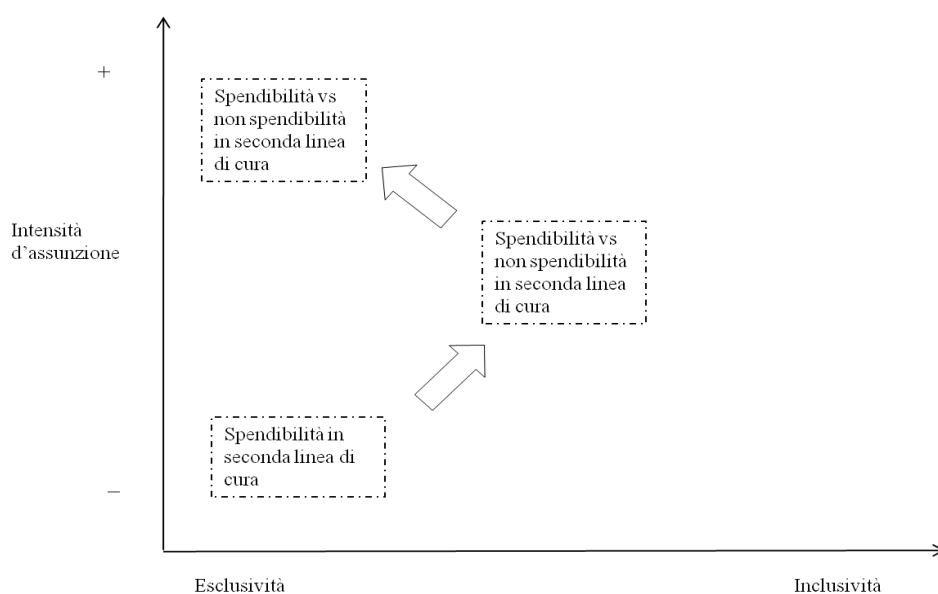


Fig. 19 Rappresentazione esemplificativa di una trasformazione argomentativa all'interno del focus group 2

Per un approfondimento microanalitico delle trasformazioni delle valorizzazioni si potrà far riferimento anche in questo caso agli schemi elaborati in riferimento ai vari tipi di argomentazione. (cfr. fig. 10, 11, 18).

È la *sequenza delle variazioni*, in tal caso, a risultare significativa, perché può segnalare, se ripetuta, una modalità enunciazionale specifica del gruppo in relazione a un determinato valore, vale a dire una trasformazione argomentativa caratterizzata da spostamenti più o meno rigidi e più o meno veloci. Sarà possibile, in definitiva, giungere alla *determinazione e alla descrizione dello stile enunciazionale del gruppo*.

In conclusione, è possibile affermare che, se da una parte la pratica del focus group prevede delle forme ottimali di comunicazione, è anche vero che, nell'ottica del ricercatore, non vi sono forme di interazione, e dunque tipologie di dialogo, non interessanti: anche gli incidenti, le conflittualità, i momenti di scarsa partecipazione, i momenti di divagazione, possono costituire del materiale informativo interessante, che occorre valorizzare in sede operativa, attraverso una strumentazione metodologica opportuna. Obiettivo della pratica analitica, insomma, è quello di mettere a frutto, di "far parlare" la varietà di interazioni che caratterizzano il focus group.

Accomodamento di gruppo. Lo svolgimento del focus group

5.1. Microsequenze e macrosequenze di risoluzione della pratica

Nel corso dei precedenti capitoli lo studio del focus group è avvenuto attraverso la scansione delle pratiche osservate e attraverso lo studio dei tipi di forme tematiche ricorrenti: è stato così possibile individuare le regolarità attanziali, modali e argomentative specifiche delle varie forme di interazione all'interno del focus group. In diversi casi, però, le analisi condotte, prima di arrivare a focalizzarsi su un certo segmento tematico, attraversavano processi di tematizzazione differenti, che precedevano e introducevano quello mirato. Lo studio della manifestazione della discussione, ad esempio, è avvenuto attraverso l' "attraversamento", per così dire, delle forme dell'intervista indirizzata e del dibattito. Tuttavia, se ogni segmento di pratica monotematico (caratterizzato cioè da una determinata forma di interazione) costituisce una micro sequenza di risoluzione della pratica, in cui gli attori elaborano forme condivise di interpretazione del corso d'azione, è altresì vero che le diverse sequenze non appaiono come indipendenti le une dalle altre, ma costituiscono anzi delle vere e proprie *concatenazioni*. L'emergenza di un momento di dibattito, ad esempio, non è slegata dal tipo di scambio interattivo che è venuto prima, e costituisce allo stesso tempo delle condizioni di emergenza per il tipo di interazione che può eventualmente prendere forma in seguito. Basta osservare attentamente le scansioni effettuate, del resto, per notare che, ad esempio, le forme di interazione più complesse (dibattito, conversazione, ecc.) sono sempre precedute da momenti in cui gli attori si confrontano secondo le modalità dell'intervista, come pure accade regolarmente che, per arginare l'affermazione e la diffusione di una chiacchierata, il moderatore ritorni ad interpellare in maniera diretta o estesa i partecipanti.

Se lo studio dei *tipi* di interazione ha permesso di giungere ad un modello della comunicazione all'interno del focus group, per descrivere la costituzione e la trasformazione delle relazioni gruppali in questo tipo di pratica occorrerà domandarsi *quali sono le regolarità che caratterizzano il passaggio da una forma di interazione all'altra*. Occorrerà insomma descrivere quelle macrosequenze di risoluzione-accomodamento (Fontanille 2008), attraverso cui gli attori risolvono

di volta in volta la costitutiva apertura del corso d'azione e giungono ad una strutturazione delle relazioni più o meno condivisa, sul piano modale e attanziale. Oltre ad offrire una tipologia delle interazioni, sarà possibile così determinare *i principi che regolano le concatenazioni* fra i vari tipi di interazione che caratterizzano *lo svolgimento sintagmatico* del focus group.

Precisiamo che l'intento ultimo della descrizione teorica non è, in tal senso, quello di costruire un modello che riduca la costitutiva apertura delle pratiche a un modello unico di trasformazioni; pare invece più proficuo domandarsi se esistano delle regolarità in base a cui cogliere la pluralità di *transizioni sintagmatiche* che possono essere messe in gioco dal focus group. Ogni focus group ha la sua storia, e i numerosi manuali per la conduzione elaborati in ambito sociologico e psicologico non sono in tal senso che un tentativo di ridurre l'indeterminazione che ogni conduttore ha dinanzi nel momento in cui prende il via l'interazione. Individuare un percorso univoco di trasformazioni suonerebbe pertanto come una proiezione sul tessuto vivo della pratica di uno schema che nel migliore di casi risulterebbe generalissimo ma improduttivo (perché incapace di rendere conto dei processi specifici realizzati) e nel peggiore neppure adoperabile, perché non aderente ai fenomeni di volta in volta osservati. Ciò che può essere invece non solo utile ma anche minimamente generalizzabile è la descrizione delle *tensioni che condizionano lo sviluppo sintagmatico del focus group*.

Facendo riferimento alle scansioni dei focus group effettuate procederemo all'individuazione e alla descrizione delle forme di concatenazione ridondanti all'interno dei due focus group: in altri termini, si tenterà di determinare le macrosequenze di accomodamento che spiegano lo svolgimento di questo tipo di pratica. Tali sequenze saranno caratterizzate, nel loro inizio e nel loro svolgimento, da quelle che Fontanille chiama «marcature», e che consistono in tratti del piano dell'espressione che rinviano ad una lacuna di senso che si manifesta rispetto alla prospettiva degli attori.

«La marca, nella fattispecie, è sempre un “supplemento sensibile” che fa problema e che, perciò, rinvia a una mancanza immanente, una lacuna di senso: un eccesso di intensità, di durata o di ripetizione che sembra immotivato nelle pratiche, dei casi incomprensibili, delle convergenze inconsuete, ecc. Tra le varie pratiche che conoscono numerose intersezioni, alcune figure ricevono, a causa della “lacuna di senso” di queste stesse intersezioni, una marcatura specifica, e la catena di queste marcature invita a far emergere un'altra pratica che le ricucia tutte quante e le faccia significare [...] Queste marche [...] funzionano come una sorta di “isotopia in calco”, o, più tecnicamente, una “presunzione di isotopia”, una sostanza dell'espressione che richiede una sostanza del contenuto per prendere forma. [...] È su queste “marche” che lavora l'accomodamento pratico. Tutte queste marche sono degli “addentellati” che chiedono, per la loro lacuna di senso, nuovi accomodamenti e la messa in atto di una pratica differente che li farà significare adeguatamente.» (ibidem, p. 149)

In relazione allo studio dei focus group, abbiamo già avuto modo di osservare come le marcature della pratica consistano principalmente in *variazioni significative di intensità, durata o ripetizione*

degli atti discorsivi (prevalentemente verbali, ma non solo): dall'analisi delle micro-sequenze, è emerso come siano *le forme di manifestazione (o non manifestazione) degli interventi* (più o meno marcati col volume della voce, più o meno estesi, in accavallamento, in sovrapposizione, etc.) a caratterizzare talvolta i potenziali punti di ancoraggio per la trasformazione del corso d'azione.

Per individuare e descrivere le macrosequenze, dunque, occorre da un lato partire dalle marcature della pratica, dall'altro riconoscere le strutture modali e attanziali attraverso cui sono risolte le tensioni semantiche presenti all'interno della scena pratica. Fra queste due forme di delimitazione (marcatura iniziale e strutturazione finale delle relazioni) è possibile individuare le forme di accomodamento sintagmatico specifiche di questo tipo di gruppo, vale a dire *le modalità trasformative* attraverso cui gli attori risolvono, in maniera più o meno efficiente, l'indeterminatezza semantica del corso d'azione.

Facendo riferimento ad alcune analisi svolte, di volta in volta richiamate ed estese, è possibile, come vedremo, individuare diversi percorsi di svolgimento (realizzazione) del focus group, che fanno riferimento a diversi processi di attanzializzazione e modalizzazione della scena pratica.

5.1.1. Schema sintagmatico canonico del focus group. Macrosequenza ottimizzante

Inizieremo dalla descrizione di quel tipo di concatenazione che caratterizza lo svolgimento ottimale della pratica, e che trova numerose realizzazioni soprattutto nel primo dei due focus group analizzati. Si tratta della macrosequenza che parte dall'instaurazione dell'intervista indirizzata (minimo comunicativo della pratica) per giungere a forme in interazione sostenuta, ordinata e partecipata (massimamente rappresentate dal dibattito e dalla conversazione). Essendo l'interazione fra i partecipanti la fonte informativa principale del focus group, come abbiamo visto, la realizzazione di questo tipo di concatenazione costituisce teoricamente l'obiettivo principale del conduttore, ma non è, come vedremo, l'unica modalità di svolgimento possibile della pratica.

Al fine di comprendere quali siano le regolarità che segnano queste trasformazioni relazionali, facciamo riferimento innanzitutto alla macrosequenza iniziale del primo focus group, che presenta la seguente composizione interna:

Riferimento Temporale (ore e minuti)	Forma tematica della pratica	Argomento dello scambio dialogico
00.00	Intervista indirizzata	Presentazione dei partecipanti
00.07	Intervista estesa / risposte in successione interrelate	Periodo /cause della costipazione del bambino
00.12	Dibattito	Sicurezza del <i>Gel A</i>

Nei primissimi momenti della pratica, come abbiamo già visto, è la stessa compresenza degli attori all'interno di uno spazio non conosciuto che chiede di essere motivata in qualche modo; è il silenzio delle donne a marcare la scena pratica, lo stare assieme di persone che ancora non si conoscono e pur tuttavia possono riconoscersi o pensarsi come simili sotto certi rispetti (genere, età, ruolo di madre, ecc.): l'omogeneità figurativa e quella afferente al ruolo tematico delle donne (potenziali madri) costituisce indubbiamente una presupposizione di isotopia all'interno della situazione occorrenza, rispetto alla quale gli attori possono prendere l'iniziativa. C'è infatti una modalizzazione minima (essere-donna, essere-madre) che può essere attribuita da un attore sociale agli altri, e che può dunque mettere in moto il corso d'azione. C'è tuttavia una figura incongrua in tal senso, che è quella del moderatore: egli, per così dire, "gioca in casa", è il rappresentante dell'istituzione responsabile della ricerca, e sta a lui consegnare alle madri gli strumenti per partecipare al corso d'azione, sulla scorta delle modalizzazioni minime che possono già attribuirsi.

Nel discorso iniziale, in effetti, il moderatore allestisce la struttura attanziale e modale di base del focus group, basata sull'opposizione fra informatori e osservatore, e su una distribuzione asimmetrica del poter-fare, a vantaggio del conduttore stesso. Tuttavia, se da una parte questi si rivolge alle partecipanti attraverso il "voi" (realizzando discorsivamente l'attante informatore), d'altro canto allestisce una prima forma di interazione basata sull'interpellazione diretta delle partecipanti (cfr par. 2.3). Si tratta, come abbiamo visto, di una strategia messa in atto per permettere alle interlocutrici di esercitare, individualmente, l'attività enunciazionale all'interno del gruppo, ma è anche un modo per iniziare ad arricchire di tratti figurativi il ruolo tematico di riferimento: il semplice essere-madri è progressivamente realizzato attraverso la messa in gioco di ulteriori tratti semantici. Si fa così riferimento all'atteggiamento con cui il ruolo di madre è esercitato, attraverso il richiamo ai valori della fatica, del sacrificio, della premure per i figli: il risultato è quello di passare da una compresenza che chiedeva di essere motivata ad una forma di interazione diadica ordinata e sufficientemente sostenuta, portatrice di una minima riduzione dell'indeterminazione semantica iniziale (ogni mamma potrebbe infatti per lo meno pensare: sono qui con persone sconosciute che però hanno diverse cose in comune con me).

Se da una parte la proposta della struttura modale da parte del conduttore viene recepita e accettata dalle partecipanti, essa è messa subito in variazione a partire *dall'interruzione* di Paola che, in occasione della prima domanda sul tema della ricerca, interrompe il conduttore per fargli notare, con un pizzico di ironia, che i bambini sono costantemente ammalati (cfr. par. 2.4). È in questo caso l'intervento della donna a costituire un punto di discontinuità nel corso della pratica, attraverso l'infrazione del turno di parola: si tratta di un gesto che porta con sé la *proposta di una variazione modale*, per la quale i partecipanti possono non solo rispondere se interpellati, ma anche

prendere autonomamente l'iniziativa mentre qualcun altro sta parlando; la marcatura mette in gioco la *possibilità di estendere il poter-fare* delle partecipanti *a discapito* del poter-fare del conduttore, che dovrebbe accettare di poter essere saltuariamente interrotto. Il conduttore, come sappiamo, non solo non rimprovera Paola, ma estende il portato del suo intervento chiedendo il parere delle altre donne su quello che ha detto la loro compagna: il risultato è quello di passare a un'interazione non più diadica ma estesa, in cui le varie mamme incarnano in maniera più coesa il ruolo di informatore, facendo riferimento ad una posizione argomentativa unica. La variazione modale, messa in atto potenzialmente da Paola, come vediamo non riguarda solo il rapporto fra lei e il conduttore, ma si estende anche alle altre partecipanti, e questa *possibilità di passaggio di una competenza modale da un attore all'altro* caratterizza, come vedremo *la totalità delle trasformazioni del focus group* e costituisce a nostro avviso uno *specifico dell'interazione grupale* in generale (cfr. cap. 6).

Il dialogo prosegue secondo le stesse modalità anche quando il conduttore chiede alle donne informazioni sul tempo e sulle modalità di utilizzo dei prodotti per la costipazione (cfr par. 2.5), sino a quando, prima Maria, poi Anna, mettono in scena degli interventi che segnalano una discontinuità rilevante sul piano del contenuto dei discorsi, ma anche, più in generale, rispetto alle forme di relazione fra le partecipanti: *per la prima volta infatti le donne esplicitano una valorizzazione contraddittoria* rispetto a quelle affermate dalle interlocutrici. Anche in tal caso la scena pratica è marcata da alcuni comportamenti singolari che possono potenzialmente produrre una nuova significazione della pratica (non si è insieme solo per rispondere al moderatore ma anche per confrontarsi fra "esperte"). Il conduttore, inizialmente, lascia fare, permettendo alle donne di esprimere i loro diversi posizionamenti: anche in questo caso abbiamo un'estensione delle possibilità operative, da una parte, e una minima riduzione dall'altra. Il conduttore infatti si fa per alcuni secondi latitante all'interno del flusso dialogico, salvo poi riprendere la parola per ribadire la sua domanda iniziale, non pienamente presa in carico dalle partecipanti: il percorso di progressiva autonomizzazione modale delle donne si interrompe momentaneamente, e lo scambio riprende la forma dell'intervista.

Il tipo di trasformazione descritta ricorre in numerose occasioni nel corso della pratica, con delle varianti. In alcune occasioni, il percorso di progressiva emancipazione dei partecipanti è ancora più evidente, e conduce alla forma tematica della conversazione. È il caso della seguente macrosequenza, in cui si parla delle modalità di utilizzo dei prodotti per la costipazione del bambino passando dall'intervista estesa sino alla conversazione e al dibattito.

Riferimento temporale	Tipo di tematizzazione della pratica	Argomento dello scambio dialogico
01.12	Intervista estesa / risposte in successione interrelate con commenti	Modalità di utilizzo del prodotto: aspetti positivi
01.15	Intervista estesa / risposte in successione interrelate	Possibili usi del prodotto nel bagnetto
01.16	Conversazione	Possibile incompatibilità fra prodotto e bagnoschiuma
01.19	Dibattito	Efficacia / inefficacia del bagnetto per il bambino con la febbre

L'investigazione del tema di utilizzo dei prodotti fa emergere progressivamente alcune perplessità che si scoprono essere condivise da più partecipanti. Se le prime due sequenze allestiscono un'interazione estesa e ordinata, in cui le partecipanti mettono in atto una procedura ormai appresa (rispondere al moderatore ascoltando cosa dicono le compagne), l'atto che sancisce l'avvio della conversazione è in questo caso l'espressione di dubbio messa in scena da Giovanna e colta dal conduttore: come interagirà il Fluis con il bagnoschiuma? (cfr. par. 3.7). La *manifestazione del dissenso* apre alla possibilità di un'argomentazione diversa rispetto a quella in corso durante l'intervista estesa, in cui le mamme valorizzano positivamente l'uso congiunto del *Fluis* e del prodotto. Sono però gli *interventi in sovrapposizione* delle altre compagne che marciano definitivamente il passaggio tematico, segnalando l'emergenza di un interesse diffuso alla risoluzione del problema di utilizzo, che attendeva di emergere sulla scorta di qualche sollecitazione. Si prefigura pertanto una modalità diversa di gestione dell'interazione, in cui le madri, libere dall'esigenza di rispondere puntualmente alle domande del moderatore, prendono in carico la sollecitazione di Giovanna, si fanno consapevoli di un non-sapere comune, e tentano di giungere ad una risoluzione di tale mancanza. Ancora una volta assistiamo ad una progressione modale (estensione delle possibilità operative), dal lato delle partecipanti, e ad una locale regressione dal lato del conduttore (riduzione del poter-fare), la cui figura è momentaneamente messa da parte mentre le donne conducono assieme l'interazione. Anche sul piano dell'attribuzione dei ruoli attanziali, del resto, registriamo significativi cambiamenti, dal momento che il moderatore prende parola per replicare una certa posizione argomentativa espressa da altri (si traveste in qualche modo da informatore), mentre le donne non hanno remore a fare domande, mostrarsi inesperte, segnalare mancanze di sapere. Ricordiamo del resto che i casi di dibattito e conversazione sono molto spesso correlati a fenomeni di mobilitazione attanziale (cfr par. 3.6 e 3.7), a conferma di una trasformazione delle relazioni che, in questo tipo di macrosequenza, tende a costruire dei legami maggiormente equilibrati fra gli attori che prendono parte all'interazione.

La macrosequenza si conclude con un'ulteriore variazione tematica, su cui ci siamo già soffermati (cfr par. 3.6), rispetto alla quale la marcatura iniziale è data da una serie di *interventi in sovrapposizione* che seguono la dichiarazione di Paola, secondo cui il bambino con la febbre non deve fare il bagno: la veemenza con cui le mamme cercano di contendersi il turno di parola prefigura in tal caso la possibilità di cambiare nuovamente modalità di interazione, e mettere in scena un dibattito attraverso cui risolvere le contraddizioni valoriali emerse. La macrosequenza si conclude, come sappiamo, con il conduttore che riepiloga l'esito del confronto dialogico, attribuendo a Paola la posizione argomentativa che ha riscosso numericamente meno consensi.

È possibile a questo punto esplicitare i tratti definitivi delle macrosequenze analizzate:

a) progressiva *equilibratura dei carichi della struttura modale di base*;

b) una *mobilitazione degli assegnamenti attanziali coerente*, tesa cioè a produrre trasformazioni relazionali che sono riconosciute e accettate dai vari attori che prendono parte alla pratica.

Le concatenazioni che presentano questi due aspetti possono essere dette *ottimizzanti*, in quanto realizzano l'obiettivo di fondo del focus group visto come tecnica: realizzare un'interazione che sia il più possibile informativa rispetto agli interrogativi che muovono la ricerca.

L'analisi dei focus group ha mostrato inoltre come questo tipo di concatenazioni non ricorra sempre in maniera identica: ad esempio, allorché l'intervista indirizzata non costituisce più il necessario punto di partenza dell'interazione, lo scambio dialogico prende il via direttamente con la forma dell'intervista estesa. L'intervista indirizzata, infatti, ricorre soprattutto nella fase iniziale del focus group e in quella finale, ma con tutt'altri scopi, che hanno a che fare, come abbiamo visto, con l'esigenza di contenere la presa di iniziativa da parte dei partecipanti (cfr par. 4.1.4). Più raramente, invece, può capitare di passare direttamente dall'intervista indirizzata a forme più complesse di confronto, come l'interazione o il dibattito. Altre volte, il passaggio dall'interpellazione diretta all'intervista estesa con risposte interrelate avviene attraverso la transizione per forme meno marcate di interazione, come nel caso in cui ognuno si limita a commentare brevemente il proprio allineamento o non allineamento rispetto alla posizione argomentativa altrui (risposte estese con commento). Il seguente schema non vuole essere inteso pertanto come una sequenza canonica fissa, ma come una rappresentazione riepilogativa delle possibilità di concatenamento proprie della macrosequenza di ottimizzazione della pratica:

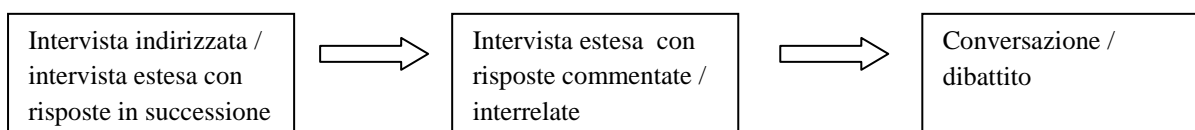


Fig. 20 Concatenazione tematica propria delle macrosequenze ottimizzanti.

Tuttavia, al di là delle varianti che la macrosequenza presenta, nelle sue singole fasi e nel suo complesso, è possibile senz'altro riconoscere i tratti definitivi delle tre tappe delineate, partendo proprio dalle osservazioni svolte. Riconosceremo pertanto tre fasi principali della sequenza di ottimizzazione, per ciò che concerne le forme di relazione fra gli attori:

- 1) *Fase di interrelazione diadica guidata*: l'interazione si sviluppa fra moderatore e singoli partecipanti, ed è caratterizzata da una modalizzazione marcatamente asimmetrica degli attanti, realizzabile a partire dagli accordi presi a monte della pratica (ogni partecipante ha offerto infatti la propria disponibilità ai fini della ricerca, ed è pronto pertanto a rispondere alle domande che gli verranno poste).
- 2) *Fase di interrelazione estesa conservativa*: l'interazione si sviluppa in maniera allargata e può arrivare a coinvolgere la totalità degli attori; la distribuzione modale rimane sbilanciata, dal momento che i partecipanti interagiscono conservando fundamentalmente gli assegnamenti attanziali di partenza (realizzano il ruolo di informatori) e la modalizzazioni di base (dover-rispondere). Le forme di sovrmodalizzazione che si costituiscono in tale fase sono coerenti rispetto alla struttura modale assegnata.
- 3) *Fase di interrelazione estesa trasformativa*: l'interazione si sviluppa in maniera allargata, ma cambiano localmente gli assegnamenti attanziali degli attori; si registra inoltre una variazione della distribuzione modale nel senso di una maggiore simmetrizzazione fra gli attanti, dal momento che tutti i partecipanti assumono con maggiore implicazione le esigenze di ricerca del moderatore e questi dal canto suo permette ai suoi interlocutori di rimotivare localmente e parzialmente il corso d'azione, laddove essi manifestano l'esigenza di approfondire determinati temi del dialogo. È soprattutto secondo il poter-fare che registriamo una progressione modale, per ciò che riguarda la posizione dell' informatore, e una corrispettiva "regressione" modale sul lato dell'osservatore.

La concatenazione tematica ottimizzante può costituire la base per l'elaborazione di uno *schema sintagmatico canonico* del focus group¹¹⁴:

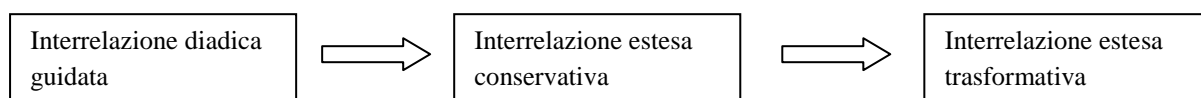


Fig. 21 Schema sintagmatico canonico del focus group

¹¹⁴ Lo schema elaborato, adeguatamente riformulato, può permettere di formulare, per lo meno in chiave ipotetica, ad una generalizzazione più ampia, relativa non solo allo svolgimento del focus group ma alle trasformazioni costitutive dei vari tipi di gruppo (cfr. cap. 6).

Lo schema può essere produttivamente utilizzato come una sorta di “sfondo teorico” sulla base del quale descrivere i diversi tipi di trasformazione che questa particolare pratica mette in gioco: è evidente, infatti, che la canonicità del modello proposto non consiste in una regolarità che deve riguardare rigidamente ogni focus group: il secondo caso analizzato, come abbiamo visto, presenta uno svolgimento tutt’altro che ottimale. Vi sono in effetti forme ulteriori di concatenazioni di sequenze, che dobbiamo ancora esplorare, che non realizzano tutte le trasformazioni sopra delineate, non compiono insomma l’intero percorso sintagmatico.

Cionondimeno, lo schema elaborato permetterà di comprendere, di volta in volta, in quale fase dello sviluppo le interazioni, ad esempio, si bloccano, o ancora, quali effetti ulteriori vengono prodotti dalla realizzazione delle varie tappe dello schema: non sempre, infatti, le trasformazioni relazionali procedono in maniera coerente.

5.1.2. Macrosequenza sovversiva

Nel corso del terzo e, soprattutto, del quarto capitolo è stato possibile seguire da vicino numerosi casi di trasformazioni non ottimali del focus group, che davano vita a chiacchierate, discussioni, momenti di interazione disordinata e scarsamente comprensibile. Per individuare i tratti costitutivi di questa ulteriore forma di svolgimento sintagmatico torniamo su una concatenazione tematica già presa in considerazione nel corso dell’analisi del secondo focus group (cfr. par. 4.1.2) facendo particolare attenzione alle marcature della scena pratica e ai processi di regolazione modale che vengono, o non vengono, realizzati.

Riferimento temporale	Tipo di tematizzazione della pratica	Argomento dello scambio dialogico
00.14	Intervista estesa → Chiacchierata	Prefigurazione di un caso clinico
00.15	Intervista indirizzata	
00.16	Intervista estesa / risposte in sovrapposizione	Fasi della diagnosi: la valutazione istotipica e tempi di attesa
00.17	Chiacchierata	

La prima marcatura della sequenza è costituita *dall’interruzione* di Paolo, che fa notare al conduttore come l’ipotetico paziente del suo discorso, il signor Paolo Rossi, ha un nome scarsamente verosimile, rispetto al luogo di realizzazione del focus group. Il partecipante realizza un atto fortemente discontinuo, che può senz’altro mettere in variazione il corso d’azione, soprattutto se si tiene conto che il dialogo è appena iniziato e che l’interruzione è motivata da una battuta ironica, non strettamente inerente al compito che spetta agli informatori. Gli altri compagni

assecondano l'atteggiamento informale con cui Paolo mostra di prendere in carico la situazione, e il moderatore accetta la variazione modale proposta dai suoi interlocutori, dal momento che non reprime i loro interventi ed anzi modifica il nome del paziente immaginario del suo esempio: la chiacchierata dura poco ed è accettata del moderatore, perché rende comunque possibile una prima autonomizzazione dei partecipanti, in una fase iniziale della pratica.

Successivamente, però, una *nuova interruzione* del conduttore, questa volta realizzata da Mara, segna il corso d'azione: il medico chiede al moderatore qual è la diagnosi con cui il paziente immaginario si presenta in ospedale. Si tratta di un'informazione che il conduttore non intende fornire, perché comprometterebbe il suo percorso di ricerca, ma Mara, dal canto suo, non dimostra di prendere in considerazione il punto di vista del suo interlocutore, e *reitera le sue interruzioni*, sino a quando il moderatore non è costretto a rispondere. Abbiamo già visto come l'atteggiamento di Mara blocchi la pratica all'interno della configurazione dell'intervista indirizzata, ma ciò che risulta interessante, ai fini dello studio sintagmatico, è vedere quali siano le conseguenze di tale atteggiamento nelle sequenze successive dell'interazione. Il conflitto profondo fra il conduttore che vuole-domandare e la partecipante che, pure, vuole-domandare, termina come sappiamo con la resa del moderatore, che è costretto ad esplicitare che il paziente del suo esempio è asintomatico. La trasformazione modale, più che bilanciare (sul piano del poter-fare) le relazioni fra conduttore e partecipanti, finisce col *proporre un nuovo disequilibrio modale*, a favore di Mara. Ciò che pare più interessante è che questo nuovo assetto relazionale si realizza pure nella sequenza successiva, caratterizzata dalle *risposte in sovrapposizione* dei partecipanti: Mara, potremmo dire, ha fatto scuola, e diversi suoi colleghi si mostrano propensi ad interrompere e a sovrapporre gli interventi. Emerge una progressiva desolidarizzazione delle prospettive di interpretazione della scena pratica, dal momento che i medici, più che interessarsi a informare il conduttore, si mostrano interessati a esibire la loro competenza, all'interno di un discorso per esperti.

La proposta di modalizzazione proveniente dai partecipanti, guidati da Mara, non può essere accettata dal moderatore, che a sua volta esplicita le sue esigenze di ricerca nei confronti della partecipante, *reprimendo un suo intervento*. Nel corso del secondo focus group sono numerosi i tentativi di controllo dell'eccessiva autonomizzazione dei partecipanti: tali atti possono essere letti come un tentativo di ristabilire la struttura modale di partenza, e i suoi assegnamenti di base. Nel caso in questione, la marcatura del conduttore non dischiude però nessun nuovo corso d'azione, dal momento che la nuova domanda sui tempi di attesa dell'esame istologico dà il via ancora ad una chiacchierata fra esperti: la nuova modalizzazione supera le soglie di flessibilità della struttura modale di base e si realizza, come abbiamo visto, una rottura della struttura attanziale.

Anziché ottimizzare la pratica, in questo caso, l'autonomizzazione dei partecipanti *ne sovverte la struttura attanziale e modale di base*. Elenchiamo di seguito i tratti distintivi di questo tipo di macrosequenza:

- 1) *Concorrenza modale* nel percorso trasformativo degli attanti e conseguente *rovesciamento degli assegnamenti modali* a discapito della posizione dell'osservatore: si passa insomma da un disequilibrio modale iniziale ad un disequilibrio (invertito) finale, attraverso il superamento delle soglie di flessibilità della struttura modale di base.
- 2) *Mobilizzazione* degli assegnamenti attanziali *non coerente e rottura della struttura attanziale di base*: le trasformazioni delle relazioni non sono riconosciute e concertate dalla globalità degli attori, e ciò porta, in definitiva, all'esclusione di alcuni di essi dalle nuove forme relazionali costituite. Assistiamo ad una de-solidarizzazione delle prospettive di significazione della pratica.

In riferimento allo schema sintagmatico canonico, la macrosequenza sovversiva percorre le tre fasi di evoluzione canonica del focus group, ma cambia la modalità di realizzazione dell'interrelazione estesa trasformativa: tale trasformazione, invece di equilibrare i carichi modali fra gli attori, costruisce un nuovo disequilibrio, una nuova polarizzazione delle relazioni.

La macrosequenza sovversiva può presentare inoltre numerose varianti, che abbiamo avuto modo di incontrare lungo il percorso analitico effettuato: talvolta infatti la sovversione delle relazioni inter-attoriali esistenti si realizza attraverso la forma tematica della discussione; essa inoltre può prendere forma a partire da processi di interazione diversa: non solo a partire da interviste indirizzate o estese, ma anche, in alcuni casi, da dibattiti (cfr. par 4.1.2) o conversazioni¹¹⁵. Anche per quanto riguarda questo tipo di concatenazione vale inoltre il fatto che non sempre l'interazione parte dall'intervista indirizzata, come pure vi possono essere casi in cui l'interpellazione diretta sfocia in maniera più diretta in forme tematiche trasformative, come nel caso della discussione. Va considerato poi che molto spesso il moderatore, nel tentativo di correggere il corso d'azione, ripristina, come abbiamo visto, forme di interazione non trasformative, come l'intervista indirizzata o estesa: ogni concatenazione può contenere pertanto dei ricominciamenti, più o meno efficienti, e arrivare a comprendere numerosi passaggi intertematici.

È possibile a questo punto posizionare le diverse sequenze in base alle diverse tappe dello schema sintagmatico canonico, e illustrare così le diverse concatenazioni possibili all'interno della macrosequenza sovversiva:

¹¹⁵ Nella rappresentazione proposta, tali forme tematiche sono messe fra parentesi, in quanto non costitutive della realizzazione della macrosequenza sovversiva; esse, tuttavia, possono precedere o seguire delle interazioni caratterizzate da forte sovrapposizione, chiacchierata, discussione.

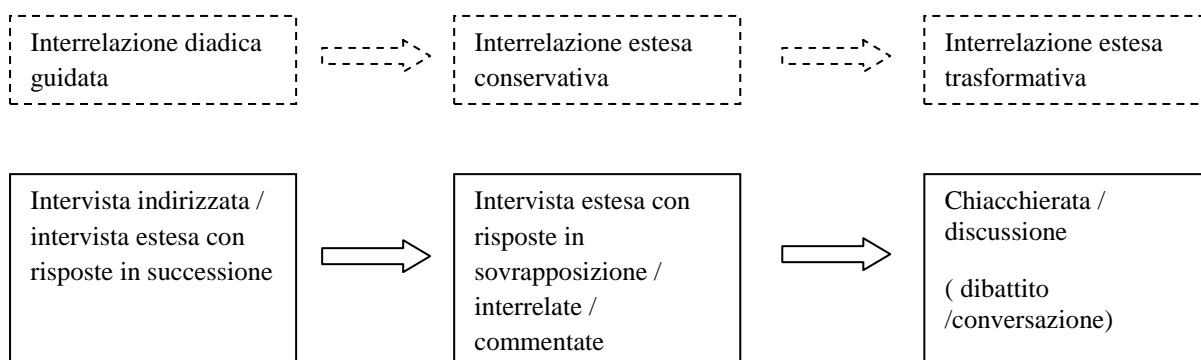


Fig. 22 Concatenazioni tematiche proprie della macrosequenza sovversiva, con riferimento allo schema sintagmatico canonico del focus group

Lo schema sintagmatico canonico può essere utile anche per riconoscere la specificità di quei percorsi che portano a forme di incoerenza e dunque di inefficienza all'interno della pratica. La mancata sperimentazione, o una realizzazione non adeguata¹¹⁶, delle forme di interrelazione estese conservative, risulta in tal caso decisiva nell'instaurazione di un'interazione disordinata o inefficiente: in tali casi, l'attività trasformativa prende forma senza che il gruppo presenti ancora una competenza sufficiente nella gestione dello scambio dialogico.

La pratica del focus group, in effetti, può facilmente condurre a trasformazioni di tipo sovversivo a causa delle sue particolari condizioni di realizzazione: ci si riferisce in particolar modo alle limitazioni temporali cui è sottoposta, poiché nell'arco di poche ore gli attori devono riuscire a conoscersi minimamente, interagire efficacemente e produrre dei risultati informativi validi. Lo stesso moderatore non può dedicare molto tempo all'ottimizzazione delle modalità di interazione, pressato dal raggiungimento degli obiettivi di ricerca. Ecco allora che anche all'interno di sessioni molto efficienti, come quella che caratterizza il nostro primo focus group, è possibile incorrere localmente in momenti di chiacchierata o, in generale, di disordine enunciazionale, magari anche dopo che i partecipanti si sono confrontati in maniera produttiva su un certo tema. L'interrelazione sovversiva, in definitiva, non riguarda soltanto i focus group riusciti male, ma può caratterizzare alcune fasi dell'interazione di qualunque focus group.

¹¹⁶ È il caso della concatenazione esaminata, in cui il monopolio argomentativo esercitato da Mara non dà modo agli altri attori di prendere parte al dialogo, e quando ciò avviene i processi di interrelazione o commento fra le risposte sono limitati, a causa della tendenza di alcuni medici a sovrapporre i propri interventi a quelli altrui.

5.1.3. Macrosequenza esecutiva

Un terzo tipo di macrosequenza è quella che porta dall' interrelazione diadica a quella estesa, senza tuttavia condurre poi ad una forma piena e autonomizzata di interazione. Si tratta del tipo di concatenazione maggiormente ricorrente nel focus group, in cui gli attori arrivano a relazionarsi, in maniera sempre più efficiente, secondo le modalità dell'intervista estesa. Definiremo questa macrosequenza *esecutiva*, dal momento che gli attori implicati arrivano a interagire in maniera partecipata rimanendo all'interno delle forme attanziali e modali maggiormente esplicitate dal moderatore, ossia quelle dell'intervista.

Un esempio fra i tanti può essere quello relativo al dialogo realizzato nel primo focus group a proposito dei tempi e delle modalità di applicazione di *Fluis* (cfr. par. 2.7).

Riferimento temporale	Tipo di tematizzazione della pratica	Argomento dello scambio dialogico
00.14	Intervista estesa / risposte in successione	Età per la prima somministrazione dei prodotti
00.20	Intervista estesa / risposte in successione interrelate e commentate	Modalità di applicazione dei prodotti

Nella sequenza precedente le partecipanti discutono della sicurezza del *Gel A* (cfr. par. 5.2), quando improvvisamente il conduttore *le interrompe*, e chiede loro qual è l'età a partire dalla quale hanno iniziato ad applicare sui loro figli il prodotto. E il dibattito precedente? Non era forse interessante? Non interessa al moderatore sapere se quel prodotto è più o meno sicuro? Sono quesiti che la marcatura messa in atto dal conduttore può senz'altro suscitare, nel senso che siamo si tratta di un gesto enunciazionale che apre una discontinuità nel cuore della scena pratica e può potenzialmente mettere in variazione il corso d'azione. Il focus group, in effetti, è pieno di atti enunciazionali di ri-inizializzazione, in quanto il moderatore deve tentare di raccogliere delle informazioni, nell'arco di un tempo limitato, su un numero preciso di questioni, e pertanto non può attardarsi e aspettare che i partecipanti esauriscano gli argomenti di confronto; non appena egli pensa di aver prodotto materiale informativo sufficiente, deve passare alla domanda successiva.

Nel caso in questione l'intervento del moderatore viene colto come un invito ad abbandonare non solo l'argomento, ma anche il tipo di interazione in corso, e del resto non tutti gli argomenti suscitano un dibattito o un'interazione partecipata: l'interazione si fa progressivamente più rarefatta, dal momento che la domanda mette in moto una serie di risposte, scarsamente interrelate, in cui le mamme raccontano le proprie esperienze di utilizzo dei prodotti balsamici; le cose non cambiano quando viene chiesto alle madri in che modo applicano gli unguenti sui loro figli. Per innescare una

maggior interazione fra gli interventi, il moderatore mette in atto una serie di interrogazioni attraverso cui tenta strategicamente di allargare la partecipazione alla comunicazione. Quelle che abbiamo definito *domande di riproposizione dell'argomento* altro non sono che un modo per congiungere l'intervento di una mamma con quello della donna che ha precedentemente parlato (il moderatore dice, ad esempio: "le altre?"). Allo stesso modo, le *domande di interessamento* con cui approfondisce gli usi e le abitudini delle singole partecipanti altro non sono che un modo per valorizzare positivamente l'interesse a ciò che l'altro ha da dire. Attraverso una serie di sollecitazioni discorsive del moderatore, si passa così, progressivamente, ad una serie di risposte maggiormente interrelate, in cui i valori dell'affettuosità o della praticità ricorrono isotopicamente da un intervento all'altro.

La concatenazione esecutiva presenta pertanto i seguenti tratti definatori:

- 1) *Aumento dell'estensione dell'interazione* fra gli attori e progressiva collaborazione nell'elaborazione dei processi argomentativi;
- 2) *Mantenimento della struttura attanziale e modale di base*: i partecipanti non mettono in scena particolari prese di iniziativa, l'avvio dell'interazione è per lo più affidato al moderatore; gli assegnamenti attanziali non subiscono variazione (i partecipanti fanno gli informatori, il conduttore l'osservatore).

Anche la macrosequenza esecutiva può presentare delle varianti, e nella fattispecie registriamo:

- a) Il ritorno all'intervista indirizzata: spesso il moderatore effettua delle interpellazioni dirette per approfondire alcuni argomenti, o semplicemente per dare la parola a chi è propenso ad intervenire meno;
- b) la reiterazione dell'intervista estesa, nelle sue diverse realizzazioni interattive: nel passaggio da una domanda all'altra, molto spesso il moderatore, a focus group ormai avviato, mantiene la modalità di interazione dell'intervista estesa (commentata / interrelata) per favorire lo scambio comunicativo, senza tornare a interpellare singolarmente i partecipanti.
- c) la transizione dall'intervista estesa con risposte commentate a quella con risposte interrelate o con sovrapposizioni: si tratta di variazioni intra-tematiche della pratica difficilmente regolabili a partire da un'unica istanza attoriale (quella del moderatore); la tendenza, tuttavia, è quella di imbattersi sempre più facilmente in interviste estese con risposte interrelate, man mano che il focus group avanza, se procede in maniera ottimale.

Alla luce di quanto detto, e tenendo conto della varianti possibili, è possibile rappresentare la macrosequenza esecutiva:

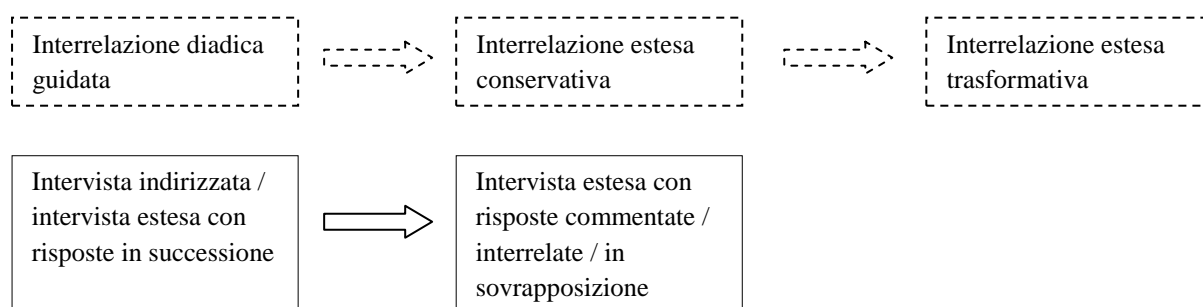


Fig. 23 Concatenazioni tematiche proprie della macrosequenza esecutiva, con riferimento allo schema sintagmatico canonico del focus group

È evidente che la macrosequenza esecutiva non realizza le tre tappe dello schema sintagmatico del focus group, e del resto le analisi svolte testimoniano come l'innescò di una conversazione o di un dibattito siano tutt'altro che programmabili o facilmente realizzabili. È proprio, del resto, l'emergenza puntuale delle forme di interrelazione trasformativa che segnala il fatto che alcuni processi di valorizzazione sono più interessanti di altri (cfr. par. 4.3): se ogni argomento inducesse lo stesso tipo di interazione non avrebbe senso parlare di *potenziale di attivazione relazionale dei valori semantici*.

La macrosequenza esecutiva evidenzia inoltre come non sia necessario giungere alla realizzazione di forme di interazione più complesse per accedere a quell'interazione che costituisce la ricchezza informativa del focus group. Ma questo tipo di concatenazione suggerisce anche un altro aspetto specifico del focus group – e del gruppo in generale (cfr. cap. 6), ossia *l'evenemenzialità dei suoi processi costitutivi*: per quanto il gruppo sia prefigurato dagli atti linguistici performativi del conduttore («siete un gruppo») e da alcuni tratti che contraddistinguono lo spazio della scena pratica (disposizione attorno al tavolo, affinità figurative degli attori, ecc.), l'interrelazione ottimale fra gli attori *deve accadere*, la dinamizzazione e la trasformazione delle relazioni mantiene il sapore dell'evento. Il moderatore può sforzarsi di instaurare le condizioni più idonee per l'insorgenza di una discussione o di un dibattito (attraverso la realizzazione di un ambiente comunicativo libero e permissivo), ma poi deve attendere, sulla soglia dell'intervista estesa, *che qualcosa accada*.

5.1.4. Relazioni in stallo. Sequenze sospensive.

Abbiamo già avuto modo di parlare, in relazione al secondo focus group analizzato (cfr par. 4.1.2 e 4.1.3), del fenomeno del blocco tematico, in occasione della persistenza della forma interattiva dell'intervista indirizzata. In seguito all'insorgenza reiterata di forme di interazione disordinate, il

moderatore era costretto ad interpellare direttamente i suoi interlocutori, rinunciando al programma di una progressiva interrelazione fra le diverse posizioni argomentative. Ogni qualvolta i partecipanti guadagnavano margini di autonomia, infatti, tale processo andava a discapito dell'organizzazione complessiva delle relazioni e finiva con l'escludere dallo scambio dialogico la posizione dell'osservatore. La scansione del secondo focus group permette di riconoscere chiaramente questa difficoltà di costruzione di forme di trasformazione tematica; il compito che il conduttore si assume, da un certo punto in poi della sessione di focus group, è evitare che i suoi interlocutori inizino a interagire in maniera inefficiente, più che tentare di far evolvere le modalità comunicative del gruppo.

È opportuno rimarcare, all'interno della trattazione delle macrosequenze sintagmatiche, i momenti in cui il gruppo non è capace di costruire delle traiettorie evolutive coerenti, a partire dai programmi d'azione presi in carico dai diversi attori. Tali fenomeni risultano evidenti all'interno del focus group, pratica caratterizzata, da un lato, da un ricominciamento costante dei percorsi di confronto argomentativo (rispetto alle diverse domande del moderatore), e dall'altro, dal tentativo di costruire una continuità interattiva fra gli attori. Talvolta il gruppo sembra non prefigurare alcuna possibilità trasformativa, ma rimane ancorato a una forma di interrelazione essenzialmente diadica, in cui il singolo partecipante risponde alla domanda specifica del conduttore, mentre i suoi compagni si disinteressano della pratica in corso. Da una parte i partecipanti non riescono ad autonomizzarsi (perché i cominciami di chiacchierata "a parte" sono repressi dal conduttore), dall'altra il conduttore non riesce a mettere in pratica il suo programma iniziale, e deve accontentarsi di una produzione discorsiva che non è il frutto di un'interazione, ma di una semplice compresenza di informatori che non implica però un ascolto reciproco fra di essi. Ecco allora che è possibile imbattersi in diverse sequenze che, per diversi minuti, non recano marcature specifiche che segnino una transizione tematica, e l'interazione si assesta su processi che costringono il gruppo ad un livello di *sottosviluppo relazionale*. Si tratta ovviamente di casi limite, che riguardano casi particolarmente problematici, di cui è opportuno tuttavia rendere conto. Riportiamo a titolo esemplificativo un segmento della scansione tematica del secondo focus group, che manifesta come l'intervista indirizzata sia reiterata anche in momenti avanzati del focus group, e anche associata all'emergenza di momenti di disordine enunciazionale, subito repressi.

Riferimento temporale	Tipo di tematizzazione della pratica	Argomento dello scambio dialogico
01.33	Intervista indirizzata	Modalità d'uso del farmaco 1: rarità dei casi clinici
01.36	Intervista indirizzata - chiacchierata	Uso del farmaco 1 in seconda linea

01.38	Intervista indirizzata	Modalità d'uso del farmaco 1: rarità dei casi clinici
-------	------------------------	---

I tentativi di dare significato al corso d'azione, portati avanti da diversi attori, non trovano un livello di solidarizzazione comune, e l'interazione gruppale viene concretamente a mancare, lasciando spazio ad una modalità interattiva diadica, talvolta associata ad una frattura attanziale delle relazioni: mentre il conduttore interpella singolarmente alcuni partecipanti, altri iniziano a chiacchierare fra loro, e dunque lo stesso ascolto reciproco è messo in questione; si sta insieme, ma ognuno per proprio conto.

Le macrosequenze sintagmatiche, evidentemente, non sono un esito certo del focus group, o per lo meno non un esito costante. La reiterazione¹¹⁷ dell'intervista indirizzata testimonia di una sospensione del percorso trasformativo comune, e segnala in tal senso, una generale assenza di interesse, dal lato partecipanti, e una rassegnazione alla non-realizzazione dell'interazione, dal lato del conduttore.

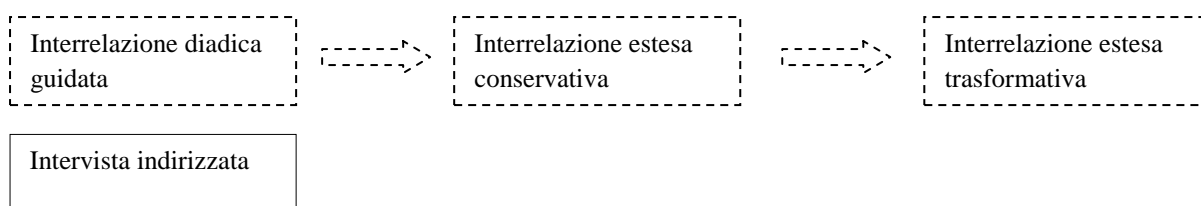


Fig. 24 Rappresentazione della sequenza sospensiva, con riferimento allo schema sintagmatico canonico del focus group

Lo stallo delle trasformazioni ci ricorda della complessità dei processi enunciazionali che sono alla base del gruppo: se gli accidenti dell'attante individuato da un singolo corpo ci ricordano che ogni processo di semiotizzazione ha come istanza di referenza un me-carne soggetto a pressioni e mire multiple e contrastanti, i momenti di momentaneo stallo di sviluppo del focus group sottolineano come la costruzione di una prospettiva di significazione comune, all'interno di un gruppo (cfr. cap. 6) sia tutt'altro che scevra da fenomeni di concorrenza enunciazionale: talvolta le diverse prospettive di interpretazione della scena non riescono a trovare una solidarizzazione se non attorno a *forme minime di interazione*, che non portano a compimento le potenzialità della formazione gruppale.

¹¹⁷ Occorre sottolineare la rilevanza dell'aspetto reiterativo di questa modalità interattiva: se infatti la realizzazione puntuale dell'intervista indirizzata costituisce spesso il punto di inizio di un processo di trasformazione modale degli attori, la sua semplice ripetizione è correlabile ad uno stallo delle evoluzioni relazionali e ad un generale sottosviluppo delle potenzialità relazionali del gruppo.

5.1.5. Una pratica “a respiro corto”. Tratti distintivi dello schema sintagmatico del focus group

Se è vero che ogni pratica è caratterizzata dai suoi punti di rilevanza semantica e dalle sue singolari evoluzioni sintagmatiche, si può senza dubbio riconoscere, sulla base delle analisi svolte, che vi sono delle differenze qualitative sostanziali fra le diverse forme di interazione rinvenute all'interno del focus group. In relazione a questo aspetto, è interessante notare che Brown (1988), descrivendo il compito che spetta ai partecipanti del focus group, individua diversi tratti definitivi, che presuppongono modalità interattive differenti, e possono essere associati ai diversi stadi del nostro schema sintagmatico:

- 1) *unitarietà*: il compito richiede che l'intero gruppo di discussione presti attenzione al tema di indagine; non è un compito strutturato, anche se in alcune occasioni potrà essere differenziato a seconda delle fasi del dialogo, per cui una sessione potrà prevedere più momenti differenti, come una parte individuale, in cui ciascuno deve svolgere una determinata operazione, e una parte collettiva di dialogo. In base al nostro modello, tale compito richiede la realizzazione ma anche il superamento della forma di interazione diadica fra i partecipanti: se da una parte essa favorisce l'emergenza di un ambiente timido euforico, caratterizzato dall'interesse per l'interlocutore, d'altro canto questa modalità relazionale deve lasciar spazio, abbastanza in fretta, a forme di comunicazione più estese.
- 2) *Ottimizzazione*: il compito richiede di tendere ad esprimere quanto più approfonditamente il pensiero di gruppo secondo un'elaborazione che è al tempo stesso privata e collettiva. A tal fine appare fondamentale, dal nostro punto di vista, raggiungere una struttura relazionale caratterizzata non solo da una partecipazione estesa degli attori, ma anche da un'organizzazione minimamente efficiente delle relazioni (interrelazione estesa conservativa), garantita dalla tecnica dell'intervista.
- 3) *Congiunzione e addizione*: il compito deve essere svolto e completato da ciascuno dei partecipanti, perché è importante che ognuno esprima le proprie idee (congiunzione). Dall'unione dei singoli contributi, continua Brown, scaturisce quell'effetto di sinergia per il quale vengono stimolati interventi successivi, fino a far nascere posizioni nuove (addizione). La realizzazione del compito additivo va di pari passo, dal nostro punto di vista, con l'instaurazione di forme relazionali maggiormente dinamiche e autonomizzanti, afferenti alla terza tappa dello schema sintagmatico canonico.

Sebbene la realizzazione di una pratica non può coincidere tout court con l'esecuzione di un compito, è interessante notare come anche a livello di programmazione del focus group siano auspicate e incoraggiate forme diverse di interazione e produzione discorsiva. Secondo una

semiotica dei processi, tuttavia, abbiamo fatto riferimento alle forme di strutturazione che effettivamente prendevano corpo durante i focus group, al di là di ciò che era previsto a monte della pratica.

A questo proposito è possibile individuare alcune differenze fra le fasi di evoluzione sintagmatica qui individuate e le tappe di realizzazione del focus group, inteso come tecnica di ricerca, individuate nell'ambito delle scienze sociali (Krueger 1994; Frey & Fontana 1993). La sequenza maggiormente riconosciuta, a tal proposito, comprende

- 1) un primo momento di *orientamento e ambientamento*, con cui si spiega il tema di indagine, si illustrano le modalità di comunicazione che si dovranno rispettare, si favorisce minimamente la conoscenza reciproca;
- 2) una seconda fase di *confronto*, in cui avviene lo scambio di opinioni sul tema di indagine;
- 3) una fase di *controllo*, in cui il moderatore cerca di riassumere e raccogliere le principali informazioni emerse.

Una prima differenza rispetto alla segmentazione proposta su base semiotica è relativa al punto di vista sull'azione: in un caso si sposa l'istanza strategica del conduttore, nell'altro si prende in considerazione il gruppo; secondo la nostra opzione teorica, ciò che diviene significativo è il tipo di interrelazione che caratterizza la globalità delle relazioni, non l'obiettivo di uno degli attori presenti nella scena. In tal senso la sequenza canonica individuata non esplicita, ad esempio, la fase del controllo finale, perché ciò che appare rilevante, secondo una semiotica del gruppo, è piuttosto il modo con cui tale controllo avviene: è assegnato ad una sola persona (come nel caso dell'interrelazione conservativa) o è ripartito fra più attori (come nel caso dell'interrelazione trasformativa)? Il modello del focus group come tecnica rimanda esplicitamente al modello dell'esecuzione di un compito sulla base di una strategia, e in tal senso è possibile rileggerlo secondo lo schema narrativo canonico e le sue tappe (fase di orientamento come manipolazione - competenzializzazione, fase di confronto come performance, fase di controllo come sanzione). Lo schema sintagmatico canonico, invece, fa riferimento ad una strutturazione progressiva del gruppo che non è né perfettamente prefigurabile né realizzabile solo a partire dalla manipolazione di uno degli attori.

Rispetto al modello del focus group come tecnica, l'analisi degli effettivi sviluppi della pratica ha messo inoltre in evidenza una *segmentazione più fitta e variegata del corso d'azione*, per cui le tre tappe dello schema sintagmatico si applicano non già a tre momenti dell'intero focus group, ma innanzitutto a tre diverse fasi di ogni macrosequenza. Lo schema sintagmatico segna l'andamento di concatenazioni sintagmatiche che si ripetono variando, lungo il focus group. Se dal punto di vista della strategia del conduttore è possibile senz'altro riconoscere *un prima* dell'orientamento, *un*

durante della comunicazione e *un dopo* del controllo, osservando l'andamento del focus group si nota in effetti come il gruppo negozi le regole di comunicazione durante tutta la pratica – e non solo all'inizio; allo stesso modo, i tentativi di riepilogo da parte del conduttore sono spesso contenuti al termine di ogni concatenazione tematica, prima che questi passi a proporre una nuova domanda.

L'individuazione di numerose e diverse concatenazioni ci restituisce insomma una pratica caratterizzata, per così dire, da un *respiro più corto* rispetto a quella strategicamente prevista. Se gli organizzatori significano il focus group rispetto alle due o tre ore di durata complessiva, l'arco di significazione dei partecipanti calati in situazione è molto più breve, e vive inizialmente delle aperture interrogative del conduttore e progressivamente si basa sulla capacità e sulla volontà del gruppo di tenere vivo lo scambio dialogico. Gli stessi obiettivi della ricerca sono del resto esplicitati gradualmente dal conduttore, e pertanto le aperture e le chiusure delle macrosequenze significative sono segnate, dal punto di vista dei partecipanti, dalle marcature offerte all'interno della scena pratica: una brusca interruzione, un cambio di argomento, ecc. Ciò che cambia, nel corso della pratica, è semmai la distribuzione del potere di gestione delle macrosequenze: man mano che il focus group si svolge anche i partecipanti saranno in grado di determinare *non solo l'evoluzione interna di una macrosequenza* (le transizioni di interazione), ma anche, in alcuni casi, la sua marcatura iniziale o finale, come nei casi in cui è la conversazione stessa fra i partecipanti a introdurre un nuovo fronte di indagine, o quando è il calare del ritmo dell'interazione a segnalare l'esaurimento di un argomento del discorso (o ancora, quando l'insorgenza di una chiacchierata spinge il conduttore ad abbandonare l'argomento di dialogo).

È semmai solo la progressiva realizzazione della pratica, con la ripetizione di alcune forme di concatenazione, che permette ai partecipanti di fare delle ipotesi ad ampio raggio sulla struttura del corso d'azione. Non essendo esplicitata inizialmente né facilmente conoscibile a livello enciclopedico, la forma del focus group viene semmai conosciuta dai parlanti *nel corso dell'interazione*, attraverso diversi e ripetuti tentativi, che possono rivelarsi più o meno efficienti. Nel passare da una macrosequenza all'altra, si potranno confermare così alcuni processi di modalizzazione del gruppo piuttosto che altri, e i partecipanti potranno prendere maggiore consapevolezza del programma del conduttore, o al contrario, potranno affrancarsi sempre di più rispetto alle sue esigenze; da una macrosequenza all'altra, potrà altresì stabilizzarsi un certo stile enunciazionale gruppale, basato sulla ripetizione di alcuni processi argomentativi anziché altri.

Contrassegnato da un necessario "respiro corto", l'arco della significazione si può estendere progressivamente, nella misura in cui ogni partecipante, di macrosequenza in macrosequenza, inizia a sperimentare che cosa sia un focus group e inizia a comprendere, dal suo punto di vista, quale forma esso abbia. Al massimo, sarà il partecipante massimamente esperto, che ha partecipato a

diversi focus group, a poter conoscere *da subito* la sequenza di programmazione della pratica (quella che ha in mente il conduttore), ma in tal caso egli non sarà più un partecipante ideale per gli organizzatori della pratica stessa.

5.1.6. Accomodamento autoadattativo ed eteroadattativo

I diversi tipi di concatenazione sintagmatica, individuati in base alle forme di regolazione distintive, possono essere descritti sulla base della loro isotopia modale dominante, che ne caratterizza la coerenza:

- La macrosequenza esecutiva può essere concepita come la messa in atto di un fare prevalentemente *procedurale*, basato cioè sulla realizzazione di un *saper-fare* appreso dal gruppo a partire dalla comunicazione programmatica del conduttore;
- la macrosequenza sovversiva segnala invece l'emergenza di una *condotta* specifica da parte del gruppo, in quanto è correlata alla prevalenza modale del *voler-fare*: la forma sintagmatica della pratica è più direttamente imputabile agli attori, in quanto rivelatrice delle loro intenzioni e delle loro valorizzazioni;
- la macrosequenza ottimizzante può essere associata alla realizzazione di un *rituale*, in quanto mette in scena da attori (sia partecipanti che conduttore) che *credono* all'utilità e alla produttività dell'interazione in corso, e concorrono alla resa ottimale del focus group.
- Le sequenze sospensive mettono in scena la difficoltà del gruppo a raggiungere un livello minimo di efficacia, e possono essere letti come degli *accidenti* nel corso di realizzazione dell'interazione di gruppo.

I diversi tipi di transizione sintagmatica mettono in gioco, secondo gradienti diversi, due forme basilari di adattamento, che sono state più volte convocate nella varie analisi effettuate. In alcune macrosequenze, infatti, gli attanti elaborano un aggiustamento del corso di azione facendo riferimento prevalentemente alla *programmazione* esterna, definita, se pur a livello minimo, a monte della pratica (i partecipanti sanno di essere convocati in quanto esperti che devono informare il conduttore rispetto a un certo argomento): ecco allora che i partecipanti accettano la modalità dell'intervista estesa, assecondano il ritmo dell'interazione scandito dalle domande, seguono le norme conversazionali ricevute. In altri casi, invece, l'adattamento della pratica avveniva soprattutto per *adeguamento*, attraverso l'invenzione locale, da parte degli attori, di modalità nuove di interazione, che rispondano al meglio alle sollecitazioni provenienti dalla situazione.

I due tipi di adattamento possono essere considerati come due criteri di organizzazione (valenze) di uno spazio tensivo che esemplifichi le tensioni che caratterizzano l'attività di *schematizzazione* del focus group.

«La schematizzazione è il momento in cui una situazione occorrenza problematica (ogni situazione è per definizione problematica per l'azione che vi accade) è analizzata (o soltanto sentita) nelle sue resistenze e le sue zone di alterità più salienti. Questa "analisi" consiste essenzialmente nella ricerca di uno "schema organizzatore"; ricerca di un'isotopia, di un gioco di ruoli attanziali, di modalità dominanti, di latitudini spaziali e temporali. La schematizzazione può essere sia facilitata dal richiamo a una situazione tipo di cui si conosce già la soluzione, in una prospettiva eteroadattativa, sia condotta prospettivamente, grazie alla proiezione di uno schema innovante e specifico, in una prospettiva autoadattativa» (Fontanille 2008, p. 137)

Partendo dal presupposto che non ogni pratica implica la tensione e una negoziazione fra i due tipi di valenze, è possibile categorizzare le diverse forme di transizione sintagmatica a seconda che esse avvengano prevalentemente per adeguamento o programmazione, a seconda cioè che siano essenzialmente intensive o estensive (ibidem, p. 142). Il risultato sarà quello di ottenere una tipologia sistematizzata dei processi trasformativi del focus group, uno spazio di tensioni all'interno del quale emergono le diverse possibilità di evoluzione, i "giochi semiotici" (con rispettive regole e possibilità d'azione) che il gruppo può intraprendere per dare senso alla scena pratica.

5.1.7. Modello dell'efficienza del focus group

La schematizzazione tensiva che segue, essendo basata sullo studio dei legami fra le istanze della pratica, permette di osservare le forme e i principi di accomodamento in base al quale il gruppo tenta di volta in volta di risolvere la lacuna di senso della situazione-occorrenza. Ricordiamo infatti che lo schema di categorizzazione della pratica non si radica in alcuna istanza (operatore, atto, risultato, orizzonte strategico), ma nella consistenza globale della scena (ibidem, p. 181). Dal momento che gli attanti operatori sono, nel nostro caso, implicati in una specifica pratica di gruppo¹¹⁸, la categorizzazione dei tipi di accomodamento permetterà di gettare luce sulle forme di gestione del senso interne alla formazione gruppale.

¹¹⁸ Evitiamo al momento di assegnare al gruppo la nozione di attante collettivo, rimandando il lettore al cap. 6 per una proposta di definizione di "gruppo" su base semiotica.

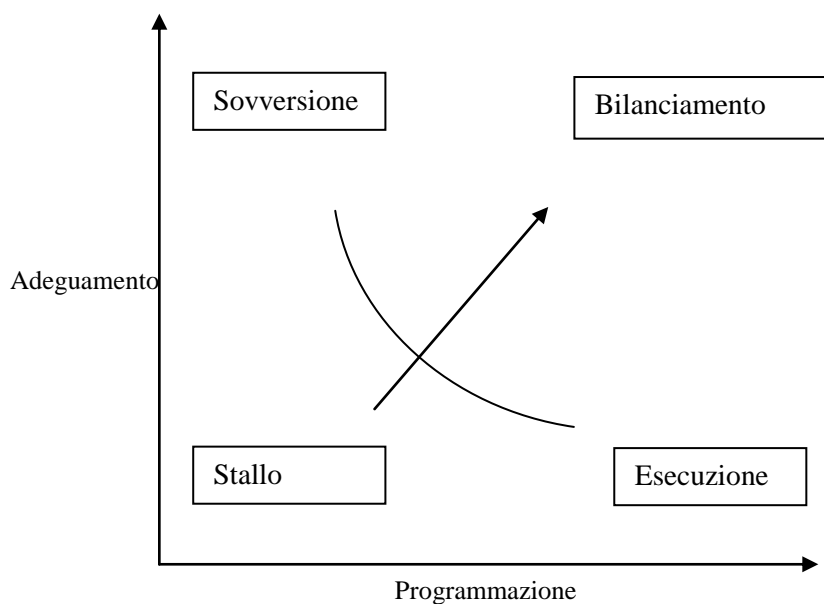


Fig. 25 Tipologizzazione delle forme di accomodamento del focus group.

Rispetto ai criteri di adattamento della pratica prevalentemente chiamati in causa, individuiamo:

- Processi di sviluppo sintagmatico per *esecuzione*: assecondando la struttura attanziale e modale dell'intervista estesa, il gruppo risolve il problema dell'interpretazione della pratica facendo ricorso ad un programma d'azione (informare) in parte prefigurato a monte della pratica. Questo tipo di realizzazione del corso d'azione prevede una struttura attanziale unica, una rigidità degli assegnamenti attanziali, e una distribuzione diseguale dei carichi modali (la responsabilità della gestione dell'interazione, nello specifico, rimane fortemente addossata alla figura del conduttore).
- Processi di sviluppo sintagmatico per *sovversione*¹¹⁹: il gruppo si mostra come notevolmente implicato nell'adeguamento della pratica alle sue "circostanze", in posizione di embrayage; ciò consente di costituire forme di relazione innovative rispetto a quelle iniziali. Il riferimento minimo ad una programmazione esterna da parte dell'attante informatore, inoltre, permette la realizzazione di forme relazionali che stravolgono o addirittura capovolgono gli equilibri modali e attanziali di partenza, per cui si può assistere a forme di polarizzazione nuova della struttura modale, a conflitti interni fra attori per la detenzione di un certo ruolo attanziale e anche, in alcuni casi, alla rottura della struttura attanziale di riferimento del

¹¹⁹ Il lessema è qui utilizzato in maniera indipendente dalle possibili connotazioni disforiche che possono essere culturalmente associate ai fenomeni sovversivi: la realizzazione sememica del termine indica semplicemente un processo che produce un rovesciamento, un'inversione rispetto a uno stato iniziale.

gruppo. In altre parole, il gruppo passa da un disequilibrio modale iniziale (tra informatore e osservatore) a nuove forme e invertite di sbilanciamento modale.

- Processi di sviluppo sintagmatico per *bilanciamento*: il gruppo risolve la lacuna di senso posta dalla situazione facendo riferimento alla programmazione preliminarmente ricevuta (informare) ma assumendo i vari ruoli con alta implicazione e dunque credendo al suo compito e in generale alla significatività dell'intera pratica; ecco dunque che entrambi gli attanti (osservatore e informatore, rappresentati, nel migliore dei casi, da tutti gli attori) mettono in gioco la loro creatività per un'ottimizzazione del confronto argomentativo, producendo così un generale bilanciamento¹²⁰ dei carichi modali (sono tutti responsabili della buona riuscita del programma informativo) e una dinamizzazione dei ruoli, pur rimanendo all'interno di una struttura attanziale unica.
- Fenomeni di *stallo* dello sviluppo sintagmatico: il gruppo non riesce a trovare una prospettiva di significazione coerente né per adeguamento (la presa di iniziativa mette in gioco pratiche concorrenti) né per programmazione (la forma di organizzazione preliminare della pratica, incentrata attorno al nucleo predicativo dell'informare, è scarsamente considerata dall'attante informatore). Si tratta di fenomeni-limite, che segnalano dei momenti puntuali in cui gli attori sperimentano il rischio di insignificanza della pratica; non possiamo asserire tuttavia che tali accidenti rendano il corso d'azione insignificante, perché testimoniano come minimo la resistenza da parte del gruppo rispetto alla programmazione esogena e l'emergenza di tentativi di adeguamento non coerenti fra loro.

I processi di bilanciamento e sovversione sono correlabili ad una tendenza *all'autonomizzazione* da parte del gruppo: per certi aspetti tali processi rimandano rispettivamente alla distinzione che gli psicologi sociali fanno fra gruppi *positivamente interdipendenti*, in cui vi è una tensione comune al raggiungimento degli obiettivi richiesti, e *gruppi negativamente interdipendenti*, in cui, al contrario, si assiste al tentativo da parte dei membri di emergere gli uni sugli altri; nel primo caso vi si riscontra cooperazione, nel secondo competizione (Cataldi 2010, p.26). L'esecuzione invece segnala una modalità di risoluzione delle tensioni all'insegna della *conservazione* degli equilibri modali e attanziali vigenti.

Il bilanciamento, caratterizzato da una concatenazione modale dominante tipica del rituale (potere + sapere + volere + credere) caratterizza i processi di ottimizzazione della pratica, in quanto

¹²⁰ Con il termine bilanciamento si intende l'atto del bilanciare o bilanciarsi, del mettere qualcosa in equilibrio (Sabatini & Coletti 2007); il lessema è stato selezionato proprio perché mette in scena non già (o non solo) un parziale stato di equilibratura modale fra gli attanti, effettivamente raggiunto, ma innanzitutto un lavoro congiunto che mira ad una distribuzione più equa delle responsabilità di gestione del corso d'azione.

presuppone una corroborazione reciproca fra programmazione e adeguamento, tra schemi regolatori e coinvolgimento dell'operatore. L'ergonomia del focus group, presa in carico dal conduttore con le sue strategie, prevede pertanto una progressiva trasformazione delle altre forme relazionali in quella del bilanciamento.

La concezione del focus group e delle interviste dialogiche all'insegna della forma del rituale ricorre anche in teorie della comunicazione di stampo extrasemiotico (La Mendola 2009; Frisina 2010): ciò che caratterizzerebbe queste forme di interazione è l'esperienza collettiva di (ri-)produrre socialmente la conoscenza; pensare al focus group come a un rituale significherebbe pertanto, secondo tali autori, evidenziare la costituzione di uno spazio-tempo distinto dal flusso di vita quotidiana, e pur tuttavia mai del tutto sconnesso rispetto ad esso. Il rituale è in effetti caratterizzato da un'alta organizzazione sintagmatica della scena (si pensi ai riti religiosi) e da un'elevata intensità d'assunzione del corso d'azione in corso. I momenti di massimo bilanciamento modale all'interno del focus group, in effetti, esibisce, come abbiamo osservato, un'apprezzabile *sintonizzazione ritmica* degli interventi: i diversi attori riescono a trovare un ritmo di enunciazione unitario che scandisce l'attività di presa di parola, senza la necessità dell'intervento regolatore del conduttore.

Ciò che occorre precisare, da un punto di vista di una semiotica delle pratiche, è che la realizzazione del gruppo come rituale non caratterizza che una delle possibilità realizzative del focus group, e comunque può riguardare alcune fasi del corso d'azione (nella migliore delle ipotesi, la maggior parte), ma mai l'intero svolgimento della pratica, che presenta al suo interno una grande varietà di processi. Il bilanciamento, l'esecuzione, la sovversione e lo stallo caratterizzano delle forme di svolgimento che possono alternarsi, susseguirsi e in generale coesistere nel corso dello stesso focus group, perché costituiscono delle strade possibili (quelle maggiormente definite, secondo il nostro punto di vista) che il gruppo può sperimentare nella sua ricerca di senso all'interno della situazione-occorrenza. La variazione stessa di tali forme relazionali, del resto, può costituire, come abbiamo visto, una fonte informativa preziosa per l'analista (cfr. par. 4.3).

5.2. Descrizione del focus group su base processuale

In virtù dell'ampiezza di sguardo finalmente guadagnata – siamo partiti dall'analisi delle singole sequenze tematiche e siamo giunti a una tipologia delle forme di svolgimento della pratica - è possibile a questo punto effettuare delle osservazioni generali sul focus group e sulle sue caratteristiche processuali, per giungere infine ad una sua definizione in chiave semiotica.

Facendo riferimento ai diversi livelli di pertinenza delle analisi, esplicheremo gli aspetti principali dei processi investigati, domandandoci che cosa si può predicare, in estrema sintesi, delle

trasformazioni figurative, argomentative, tematiche e attanziali del focus group. Senza pretendere di riassumere in poche righe l'estensione e l'analiticità degli studi effettuati, cercheremo di elaborare una definizione della pratica esaminata, esplicitando *che cosa essa sia, e non (o non solo) cosa dovrebbe essere*. L'obiettivo è dunque quello di definire il focus group come pratica e non come tecnica di ricerca.

5.2.1. Focus group come pratica di mobilitazione di un ruolo tematico di riferimento

Abbiamo detto che quando un focus group inizia, i partecipanti hanno la possibilità immediata di riconoscere, seduti attorno a un tavolo, dei tratti figurativi comuni (relativi all'età, al genere, ecc.) a partire dai quali possono effettuare delle ipotesi sui ruoli tematici degli individui che hanno dinanzi; occorre ricordare, in aggiunta a ciò, che la compilazione dei questionari di reclutamento permette ai partecipanti di prefigurare con una certa precisione il ruolo tematico¹²¹ che essi condividono con gli altri membri (ruolo professionale, familiare, economico, ecc.). Ad ogni modo, è il conduttore ad esplicitare immediatamente il tratto identitario comune a partire dalle prime domande, in cui chiede ai vari attori di presentarsi dicendo qualcosa rispetto al loro essere madre, medico, consumatore di un certo genere di prodotti, ecc.

Il ruolo tematico condiviso è da subito arricchito sul piano figurativo dagli stimoli che ogni partecipante può raccogliere, essendo calato in mezzo ad altri attori suoi simili con cui si appresta a condividere una certa esperienza; detta in altri termini, ogni partecipante può guardarsi intorno e domandarsi cosa hanno in comune o in cosa si distinguono i medici (per esempio) che ha intorno. La compresenza fisica, specifica del focus group, è una condizione che spinge gli attori coinvolti ad una immediata figurativizzazione¹²² del ruolo tematico di riferimento della ricerca¹²³.

¹²¹ Occorre far attenzione, a questo punto, a non confondere i processi di tematizzazione relativi al livello di pertinenza delle pratiche (intervista, dibattito, conversazione, ecc.), con i ruoli tematici che i partecipanti del focus group importano dall'esterno nella pratica in corso, in quanto *attori* minimamente accomunabili sotto un certo rispetto. Pur essendo la ricerca in corso indirizzata allo studio delle pratiche, è interessante osservare i processi di messa in scena del ruolo tematico pre-selezionato, in quanto strettamente connessi allo sviluppo generale del focus group, nonché significativi al fine dell'interpretazione dei dati finali di questo tipo di pratica.

¹²² Nella presente trattazione, il livello figurativo non è inteso semplicemente come il piano di riconoscimento delle figure del mondo naturale (Greimas 1983); secondo una semiotica del corpo (Fontanille 2004; Basso 2010), a livello figurativo si individuerà la sintassi che una figura, in quanto corpo, costruisce rispetto ad altre figure con cui entra in relazione. Realizzando principalmente le forze intestine del *corpo-carne* o le capacità di contenimento del *corpo-involucro*, ogni figura identitaria è passibile di essere studiata nelle sue forme diverse di interazione col mondo.

¹²³ Si può supporre che tale processo sia assente all'interno dell'intervista individuale, laddove l'intervistato dovrà optare fra una risposta autobiografica (che comporta una massima figurativizzazione del ruolo) e una generale (minima figurativizzazione del ruolo) sulle tendenze di comportamento di un certo profilo identitario concepito in maniera astratta.

Lo sviluppo delle interazioni ha messo in evidenza in effetti un lavoro congiunto degli attori nel dettagliare progressivamente il ruolo tematico condiviso: ad esempio, nel primo focus group, il ruolo di madre veniva arricchito dai seguenti tratti semantici: stanca, attenta, amorevole, solerte; progressivamente le partecipanti trovavano dei punti ulteriori di commensurabilità delle proprie esperienze attorno a un modo partecipato di essere madre. Ciò che risulta interessante, e che contribuisce a singularizzare questo tipo di pratica, è che anche il moderatore, che non detiene il ruolo tematico dei partecipanti e non è direttamente coinvolto nell'assunzione dei tratti identitari, contribuisce a tale processo di progressivo dettagliamento e favorisce l'individuazione di ulteriori tratti identitari, riprendendo osservazioni, provocando i partecipanti, esplicitando contraddizioni fra atteggiamenti diversi emersi nel corso del dialogo¹²⁴.

Le analisi svolte testimoniano che attraverso il comune riferimento ad un ruolo condiviso, gli attori riescono ad elaborare progressivamente un immaginario figurativo comune, a partire dal quale confrontarsi: l'interazione fra i partecipanti si costruisce innanzitutto a partire dalla possibilità di costruire delle narrazioni comuni che hanno per soggetto una "madre immaginaria", (fatta di parole, eppure così vera) che le racconta tutte insieme. La tenuta della figura di riferimento, *vale a dire la preservazione di un'omogeneità identitaria sempre più dettagliata*, è la base per l'avanzamento coerente dei discorsi: di macrosequenza in macrosequenza, essa apre uno spazio di lavoro semiotico che è allo stesso tempo punto di partenza e punto di arrivo di ogni processo argomentativo, nel senso che ci si inizia a confrontare sulla scorta dei tratti identitari omogenei e, alla fine del confronto, c'è la possibilità di aver scoperto ulteriori aspetti comuni o, al contrario, tratti identitari rispetto ai quali c'è scarsa commensurabilità.

Tornando al nostro esempio, la maggior parte dei caratteri figurativi emersi chiamano in gioco la figura del corpo-carne della madre: la solerzia nell'andare incontro ai bisogni dei figli, l'affettuosità messa in scena parlando delle coccole, la premura e l'attenzione emersa in relazione ai problemi di sicurezza mettono in scena una figura che si manifesta per i suoi movimenti interiori, per le sue pulsioni intime che la caratterizzano in un certo tipo di rapporto con il mondo. Il tratto della stanchezza realizza invece una figura corporale caratterizzata da un involucro deformato, cui sui rimane traccia della relazione intensa e totalizzante con il bambino.

La tipologia delle figure iconiche del corpo (Fontanille 2004) può essere pertanto un valido strumento per definire, al termine di una o più sessioni di focus group, qual è il tipo di figura che, in relazione a un ruolo tematico prefissato, è stato realizzato in maniera più ricorrente (fig. 26). Tale

¹²⁴ Tale collaborazione esterna strategicamente orientata all'esplorazione e individuazione dei tratti identitari dell'interlocutore è senz'altro specifica delle pratiche di supporto psicoanalitico: il conduttore è infatti quasi sempre un soggetto con importanti competenze di psicologia.

output della ricerca può essere spendibile all'interno di diversi ambiti: si pensi ad esempio, nell'ambito del marketing, alla possibilità di ricostruire un paesaggio figurativo di riferimento, da implementare successivamente in forme di comunicazione promozionale; o ancora, nell'ambito della ricerca sociale, lo studio delle forme di figurativizzazione comune del ruolo tematico potrebbero essere preziose per lo studio di specifiche dinamiche interpersonali. In ultimo, sempre in ambito sociale, spiegare in che modo un certo ruolo (di elettore, di dirigente, di cittadino, ecc.) è realizzato figurativamente in seno al gruppo potrebbe offrire interessanti spunti interpretativi sulle modalità di rappresentazione condivisa dei *tipi di attori sociali*.

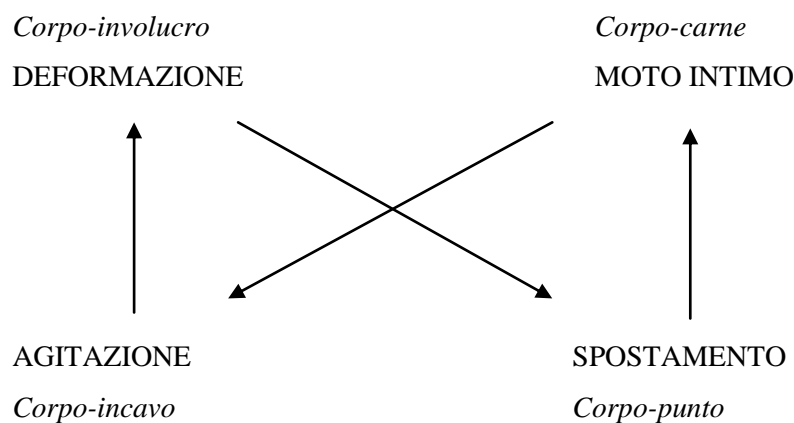


Fig. 26 Rappresentazione della tipologia delle figure di movimento associate alle rispettive figure iconiche del corpo.

Per riassumere, una delle specificità del focus group pare essere la possibilità di *pedinare le possibilità di realizzazione di un certo ruolo tematico* attraverso lo studio delle trasformazioni figurative condivise.

Possiamo tuttavia dire qualcosa di più a riguardo se prendiamo in considerazione le modalità di produzione dell'atto semiotico messe in scena, di volta in volta, dalla madre messa in scena nel primo focus group. I resoconti, gli aneddoti, e in generale le opinioni espresse dalle donne, rappresentano infatti un attante soggetto di differenti percorsi narrativi, con relative performance da realizzare: questo soggetto cura il proprio figlio, lo protegge, lo coccola, ecc. La particolarità del focus group è data dal fatto che l'attante soggetto dei vari discorsi dei partecipanti, già a partire dalle prime forme di interazione, non è un semplice esecutore di un programma, ma mette in scena tutta una serie di tensioni che caratterizzano la produzione dell'atto. Il ruolo astratto di madre prende corpo, nelle rappresentazioni che il gruppo dà di sé, all'interno di un attante che può concentrarsi e distrarsi, conformarsi o distinguersi, sforzarsi o rilassarsi. Attorno a questi diversi atteggiamenti rappresentati, le madri possono trovare comunanza o discordanza, ed ogni scoperta

fatta in tal senso lascia traccia lungo l'interazione e va a costruire una memoria identitaria comune che condiziona, progressivamente, lo sviluppo dell'interazione.

Il ruolo tematico viene incarnato, di argomentazione in argomentazione, e vengono messe in scena le tensioni possibili fra il polo identitario del sé-idem (istanza della coazione a ripetere), quello del sé-ipse (istanza delle mire del soggetto) e del me-carne (istanza corporale fatta propria dal soggetto). Il focus group è allora una pratica che permette di esplorare dei percorsi di *messa in tensione e di dinamizzazione di un ruolo tematico* preventivamente selezionato dagli organizzatori: i partecipanti, attraverso la loro rappresentazione figurativa (e attraverso i modi di produzione dell'atto cui tali figure implicitamente rimandano) esplorano progressivamente le comunanze e le divergenze identitarie, introducendo nel vivo della semiosi un ruolo tematico astratto. Nel caso del secondo focus group, ad esempio, i dibattiti accesi sulle procedure ottimali di diagnosi manifestavano delle identità attoriali fortemente coinvolte nella ricerca dell'atto *conforme* (risultante dal controllo del dé-ipse da parte del sé-idem): il margine di discrepanza ammissibile, fra le diverse argomentazioni, era molto basso.

Un ulteriore output del focus group sarà pertanto legato all'individuazione delle forme di realizzazione dell'atto maggiormente ricorrenti: *che tipo di attante* ideale realizzano le madri nel momento in cui dibattono della sicurezza del *Gel A*? E quando condividono le fatiche e i sacrifici connessi a tale ruolo? Lo schema delle forme semiotiche di realizzazione dell'atto (cfr cap. 2 fig. 8) potrà essere in tal caso molto utile ai fini dello studio del focus group, in quanto permetterà di *associare a determinati valori*, emergenti dai discorsi effettuati, *specifiche forme di gestione dell'identità*: tornando al nostro esempio, potremo avere un profilo identitario di madre che realizza i suoi atti prevalentemente attraverso l'esercizio della concentrazione (allorquando l'idem del ruolo domina il me-carne di referenza), oppure attraverso lo sforzo (il sé-ipse della mira domina il Me di referenza), etc.

A partire dallo studio delle trasformazioni figurative possiamo definire il focus group come una *pratica di tensivizzazione e dinamizzazione di un ruolo tematico, definito all'interno di una cultura o subcultura di riferimento*. Tale ruolo viene progressivamente arricchito di tratti modali e passionali attraverso i processi di figurativizzazione realizzati congiuntamente dai partecipanti; esso diviene così, nel corso dell'interazione, emblema di una forma di vita attestata nella vita sociale e nella cultura circostante.

5.2.2. Focus group come bricolage di forme interattive

Molti autori considerano il focus group un'intervista, tanto che alcuni chiamano questa tecnica «intervista focus group» (Keown 1983; Mitchell 1981) o «intervista di gruppo in profondità» (Bellenger *et al.* 1976; Goldman 1962). Trentini, descrivendo i vari tipi di intervista (1995, pp. 30 - 32), include fra le interviste di gruppo i “gruppi di discussione” e i “colloqui di gruppo”; poi, nell'illustrazione della tecnica “colloquio libero di gruppo” è chiaro che egli fa riferimento a ciò che oggi viene chiamato focus group. Tutte queste definizioni mettono in luce una difficoltà nel definire una tecnica che, pur basandosi su una forma di interazione di partenza, dà luogo a modalità relazionali ulteriori e diversificate.

Infatti, se la nostra trattazione è partita dall'assunzione che l'indeterminazione tematica iniziale è un tratto costitutivo di questa pratica nel suo momento aurorale (cfr. par. 2.3), le analisi svolte hanno permesso di rilevare emergenza di una varietà di forme di interazione, non riducibili esclusivamente a quella dell'intervista. Dawson, in effetti, per evitare equivoci, definisce il focus group non come un'intervista ma come una discussione di gruppo, che ha buon esito quando i partecipanti possono parlare tra loro sull'argomento proposto. Altri, per far fronte alla varietà tematica messa in gioco dal focus group, ripensano il concetto generale di “intervista”, definendolo come una forma di conversazione nella quale due persone (o più di due) si impegnano in un'interazione verbale e non verbale nell'intento di raggiungere una meta precedentemente definita (Matarazzo e Wiens 1972). Corrao (2000) fa però giustamente notare come tale definizione sia eccessivamente generica e comprenda molti degli strumenti di raccolta di informazioni adoperati nelle scienze umane.

Nel corso della trattazione, inoltre, la ricorrenza delle domande del moderatore è stata correlata ad effetti di *camuffamento tematico*, dal momento esse servivano spesso ad introdurre forme ulteriori di interazione: l'intervista produce, da una parte, un effetto sfondo, o un “effetto-tappeto”, dal momento che caratterizza la forma di interazione di base presso la quale gli attori possono rifugiarsi in occasione di incidenti comunicativi o in generale nel caso di un'interazione difficoltosa; d'altro canto, dal punto di vista del moderatore, l'intervista mette in scena un “effetto-cornice”, nel senso che essa è adoperata per segnare il ritmo dell'interazione, per regolarlo attraverso l'apertura o la chiusura di dibattiti, conversazioni, ecc.

Non è tuttavia allo studio dell'intervista che può ricondursi la descrizione del focus group, né solo ad essa si può far riferimento nel definire questo tipo di pratica. Da un punto di vista di una semiotica delle pratiche, occorrerà allora domandarsi quali siano i tratti generali che caratterizzano le trasformazioni sul piano tematico, partendo dal presupposto che ogni focus group fa storia a sé, e

non è possibile pertanto eleggere un tipo di interazione o un tipo di concatenamento come tratto definitorio della pratica.

Il primo aspetto che si propone di considerare è allora quello della *progressività del percorso di determinazione tematica*: l'interazione specifica del focus group, non essendo rigidamente predefinita, né comunicata nel dettaglio ai partecipanti, trova nel corso d'azione le sue forme di realizzazione. Ciò che è fissato è il compito informativo da assolvere, e i valori di fondo della pratica (la collaborazione, la disponibilità, l'apertura verso le opinioni dell'altro): i modi di realizzazione di tali valori, ossia le forme di interazione (culturalmente definite) da convocare, rimangono da decidere. Se si può pensare da una parte che ogni pratica gruppale (e non solo) mette in scena una minima riduzione dell'indeterminazione tematica, si può altresì dire che in molti casi le forme di interazione sono rigidamente assegnate, o in generale sono facilmente convocabili sulla base di un'esperienza comune pregressa: è il caso, ad esempio, di tutte le pratiche più o meno ripetitive, che si basano sulla convocazione di forme di interazione già memorizzate da parte degli attori, come può accadere nell'ambito del gruppo di lavoro, o del gruppo familiare. Il focus group, da questo punto di vista, mette in scena necessariamente l'incominciamento della struttura relazionale: il processo di determinazione tematica è tutto da farsi, e in un tempo relativamente breve. Il focus group assomiglia per questo verso a forme di gruppo più occasionali, come il gruppo di viaggiatori all'interno dello stesso scompartimento del treno, o il gruppo di pazienti in attesa dal medico, ecc.

L'altro aspetto rilevante del focus group riguarda il modo con cui si scelgono e si realizzano certe forme di interazione e non altre. Le analisi svolte hanno messo in luce due fasi di questo processo: l'individuazione delle forme tematiche e la loro sperimentazione all'interno delle concatenazioni¹²⁵. Entrambe queste operazioni vengono svolte attraverso un processo di negoziazione fra gli attanti della pratica, caratterizzato da proposte e rifiuti, tentativi di realizzazioni riusciti e falliti: è quanto accade allorché l'osservatore, dopo aver suggerito una tematizzazione iniziale di base, lascia la mano del gioco, per così dire, al suo inter-attante, mostrandosi aperto alle variazioni di volta in volta proposte. Già in questa *autonomia decisionale* lasciata al gruppo possiamo individuare un tratto che differenzia il focus group da molte altre formazioni gruppali costruite ad hoc per scopi di ricerca: nella Nominal Groupe Technique e nel Delphi¹²⁶, per esempio,

¹²⁵ Con ciò non si intende far riferimento ad una sequenzialità rigida fra le due fasi, ma più che altro a due diverse operazioni del processo di determinazione tematica: se infatti, a rigor di logica, la concatenazione delle forme tematiche della pratica presuppone che esse siano stata già individuate, le analisi hanno evidenziato come ogni nuova modalità interattiva viene introdotta sempre come continuazione, in variazione, della forma tematica precedente.

¹²⁶ L'esempio si riferisce ai casi in cui tali tecniche prevedono la compresenza dei partecipanti; sono possibili anche realizzazioni a distanza di questo tipo di pratica.

la compresenza fra gli informatori è vincolata a forme di interazione rigidamente prefissate, nel primo caso, o addirittura vietate, nel secondo; si tenta di evitare il confronto diretto tra i membri del gruppo, facendo in modo però che ogni partecipante riveda la propria posizione iniziale alla luce del confronto con le opinioni di altre persone.

L'autonomia lasciata ai partecipanti del focus group non è però del tutto esente da controlli e limitazioni, come sappiamo: sia le operazioni di *individuazione* che quelle di *concatenazione* sono caratterizzate da un'attività di monitoraggio del conduttore, che è pronto a promuovere alcune forme di interazione e a scoraggiarne altre, col risultato di giungere ad un inventario di forme tematiche più o meno fisso per tutti i focus group. Il controllo del moderatore, ad ogni modo, non deve essere confuso con una capacità di determinazione unilaterale: le sue negazioni e i suoi divieti non sempre vengono recepiti, e il proliferare dei momenti di chiacchierata ne sono un esempio, così come pure il fatto che a volte il moderatore è costretto ad accettare, localmente, la realizzazione di un processo di tematizzazione eversivo. Essendo "l'altro" la fonte principale di ricchezza informativa, questi non viene mai ridotto a puro esecutore, né sul piano dei discorsi-enunciati, dove ci si esprime nella misura e nei modi che si ritiene opportuni, né su quello della scena pratica, dove si è –relativamente – liberi di contribuire a determinare la forma di interazione con l'altro.

La realizzazione tematica del focus group, pertanto, può essere descritta come un'attività di *bricolage di forme di interazione dialogica*, che devono essere ripescate da un repertorio comune di modalità interattive e intersecate fra loro; proprio come il *bricoleur*, il partecipante del focus group non inventa ex novo, ma ri-assembla e compone ciò che è già presente in cultura: è il tipo di ripescaggio, ma soprattutto il tipo di concatenazione delle forme di interazione a fare la specifica storia del focus group, e a produrre, per l'analista, un'informazione pregnante.

5.2.3. Partite discorsive e giochi identitari. Sperimentabilità argomentativa elevata e auto-vincolante

In seguito alle analisi svolte possiamo affermare che i cambiamenti che avvengono sul piano argomentativo costituiscono il vero motore di trasformazione del focus group. Da un'interrogazione all'altra, da un argomento di indagine all'altro, i partecipanti hanno la possibilità, ogni volta, di scegliere una posizione e di difenderla retoricamente.

Prendere parte al gioco dei posizionamenti significa segnalare la propria presenza e partecipare alla messa in forma coerente della pratica: la differenza dei punti di vista è non solo accettata ma incoraggiata, e questa propensione alla varietà argomentativa costituisce senz'altro un aspetto distintivo del focus group; basti pensare, a tal proposito, ai casi di formazioni gruppali in cui una

presa di posizione su un determinato argomento costituisce immediatamente una minaccia per la stabilità delle relazioni degli attori: in alcuni gruppi familiari, ad esempio, ma anche nei gruppi adolescenziali, il conformismo delle opinioni (almeno di quelle esplicitate) è funzionale al mantenimento di equilibri intragruppali, e il legame fra ciò che si dice e ciò che si è all'interno del gruppo è così forte da non permettere alcuna "sbavatura discorsiva"; il pensiero degli altri partecipanti informa il pensiero del parlante e lo condiziona fortemente.

Il conformismo delle opinioni è del resto un fenomeno in cui finanche il focus group può imbattersi: talvolta gli scambi dialogici producono una sorta di «effetto alone», che rischia di appiattare i contributi originali dei singoli individui (Baruchello *et al.* 1996, p. 38); il contesto di gruppo, anziché stimolare, inibisce la manifestazioni di opinioni personali (Frey & Fontana, 1993). Ciò può essere dovuto alla presenza di persone autoritarie che monopolizzano la discussione e impongono con insistenza il loro punto di vista (Fabris 1967; Hisrich e Peters 1982), come avveniva nel caso del secondo focus group analizzato, oppure può essere semplicemente la maggiore capacità dialettica di un partecipante ad influenzare gli altri (Marbach 1982). Si tratta ad ogni modo di fenomeni che il moderatore cerca accuratamente di evitare attraverso una serie di mosse strategiche che tentano di ridurre, ove necessario, il gradiente di implicazione identitaria dei parlanti, affinché l'esternazione di un punto di vista non sia percepita come un rischio eccessivo per la propria identità all'interno del gruppo. Lo scambio comunicativo del focus group è contraddistinto a tal proposito da *un'assenza di sanzione* che difficilmente rinveniamo in altre formazioni gruppali: il conduttore, ad inizio della pratica, esplicita sempre che non vi sono opinioni giuste o sbagliate da ricercare, e che ciò che conta è a libertà e l'apertura dello scambio.

Un fattore importante per l'incoraggiamento della varietà argomentativa è la non-conoscenza reciproca fra i partecipanti: tale scelta operativa ha come fine proprio quello di evitare che le persone, trovandosi dinanzi a conoscenti con cui intrattengono abitualmente rapporti (o che potrebbero facilmente rincontrare in futuro), siano restie ad aprirsi o a condividere esperienze (Krueger 1994; Morgan 1988). Inoltre delle persone che si conoscono potrebbero tendere a riferirsi l'una all'altra, qualcuno potrebbe astenersi dall'esprimere il proprio disaccordo rispetto ad un amico, di un collega, di un superiore, ecc.

Ciò che caratterizza il focus group sul piano argomentativo è in effetti proprio la mitigazione della *forza rappresentativa dell'enunciato rispetto all'enunciatore*. Nei casi di comunicazione ottimale, addirittura, è stato possibile osservare come la concatenazione delle opinioni avvenga a *discapito di una memorabilità dell'atto enunciazionale del singolo*: non conta più tanto chi dice cosa, ma il punto e le modalità di arrivo del processo enunciazionale esteso. Il controllo della durata dei singoli interventi, il continuo passaggio del turno di parola favorito dal conduttore, la tenuta di

un ritmo sostenuto dello scambio dialogico non sono altro che interventi sul piano espressivo della pratica che mirano alla costruzione di un discorso la cui *responsabilità enunciativa*, alla fine dei giochi, possa essere percepita come *distribuita* fra gli attori.

Tuttavia, se l'eccessiva implicazione identitaria dei parlanti va mitigata, un *legame minimo* fra enunciato ed enunciatore è funzionale allo sviluppo efficiente del focus group e va in tal senso *favorito*. Le analisi svolte hanno messo in evidenza come la moltiplicazione, il confronto e la concatenazione delle opinioni siano connessi proprio a momenti in cui gli attori mettono in scena e confrontano alcuni loro tratti figurativi: lo specifico del focus group è proprio quello di permettere questa connessione fra un simulacro identitario in costruzione ed una serie di enunciazioni prodotte a proposito di un certo argomento; l'occasione di commensurabilità fra i diversi profili identitari costituisce immediatamente un'occasione di confronto fra prospettive di valorizzazione distinte rispetto a un certo tema. Il focus group è efficiente nella misura in cui *le partite sul piano delle argomentazioni sono lo specchio di un altro gioco semiotico, quello fa i profili identitari messi in scena*: la varietà delle opinioni espresse è in tal caso il risultato di una varietà di allineamenti, distinzioni, differenziazioni e accostamenti messi in scena nel processo di confronto figurativo delle identità attoriali. Se i confronti argomentativi ricominciano ad ogni nuovo quesito del conduttore, e sono efficienti nella misura in cui le schermaglie dialettiche non influenzano pesantemente gli scambi dialogici che verranno, il percorso di rappresentazione identitaria messo in scena da ogni partecipante è unitario e continuo, attraversa i vari scambi dialogici e su questi si fonda. Tante partite argomentative, dunque, e un solo gioco che le comprende, quello della rappresentazione del sé degli attori che procede per commisurazione.

La gestione partecipata delle argomentazioni, pertanto, se da una parte costituisce il motore di dinamizzazione delle relazioni, dall'altra vincola le trasformazioni relazionali alla presa in carico di *questioni eminentemente etiche* da parte degli attori: ogni membro del gruppo, nell'esprimere una sua opinione, dovrà domandarsi quali saranno le conseguenze della sua asserzione in relazione ai *legami* che egli intrattiene con gli altri attori, con l'atto discorsivo stesso, con i fini ultimi del suo agire¹²⁷. Essendo ogni membro calato in una situazione di compresenza e di interazione rispetto ad altri attori ogni argomentazione è da considerarsi un atto che contribuisce a determinare questi legami, e dice qualcosa, in definitiva, sull'identità relazionale dell'enunciato, sull'assiologia che egli va costruendo nel corso della pratica. Ecco allora che il focus group, benché sia una forma di

¹²⁷ Nell'ambito di una semiotica delle pratiche, Fontanille concepisce l'etica come quella dimensione che riguarda la natura e la forza dei legami fra le istanze della pratica, e in particolare tra l'atto e l'attante: «Non può esserci apprezzamento etico se non si può stabilire, come condizione minimale, il legame tra un certo evento e un dato attante; ed anzi è necessario che si possa "imputare" l'uno all'altro, ovvero supporre che un attante abbia potuto avere una qualche influenza o un qualche ruolo nell'occorrere di un dato evento» (Fontanille 2008, p. 246).

interazione breve, non ripetitiva, fra sconosciuti, non mette in gioco processi argomentativi e percorsi di valorizzazione irrealistici o particolarmente eccentrici rispetto a quelli che possono essere quotidianamente ascoltati, poiché tali argomentazioni, nel loro nascere, devono comunque rispendere al problema della messa in scena di un *ethos di riferimento*, e cioè di un insieme di proprietà figurative e sensibili che permettano il riconoscimento di un certo comportamento etico. Riprendendo le considerazioni di Perelman (Perelman & Olbrechts – Tyteca), Fontanille (2008) evidenzia come le strategie che ogni attore può mettere in gioco, in relazione alla gestione etica del corso d'azione, possono andare nel senso di un rafforzamento o di un indebolimento dei legami tra le istanze della pratica (attante, atto, obiettivo, e orizzonte strategico): l'assunzione di responsabilità rispetto a quanto detto, ad esempio, può essere più o meno intensa, così come l'implicazione dei propri interlocutori all'interno di un certo discorso. Le analisi svolte hanno testimoniato come da una parte il presunto riferimento ad un *ethos di riferimento* costituisce il punto di partenza dell'interazione (sia le mamme che i medici possono presupporre di condividere ruoli e comportamenti), ma d'altro canto è la stessa gestione strategica dell'enunciazione a costruire, di volta in volta, effetti di modificazione dell'*ethos* espresso da uno o più attori (nel secondo focus group emergevano progressivamente diversi modi di concepire e realizzare il ruolo di medico). Si può insomma operare tatticamente non solo per mettere in scena un *ethos di riferimento*, ma anche per indebolire o rinforzare i propri legami rispetto a tale configurazione sensibile di ruoli e comportamenti; inoltre Perelman (ibidem) mette in evidenza come si possa gestire strategicamente tali rinforzamenti o indebolimenti rispetto all'*ethos*, per valorizzare i propri argomenti e de-valorizzare quelli del proprio interlocutore.

Ad ogni modo, una gestione retorica dell'argomentazione non può prescindere dal monitoraggio continuo dei comportamenti e dei ruoli messi in scena all'interno della situazione pratica, e ciò vale senz'altro anche nel caso del focus group. In tal senso, non è necessario, né discriminante per l'organizzatore, che i vari partecipanti restituiscano versioni più o meno fedeli o veritiere del ruolo identitario selezionato a livello tematico (madre, medico, ecc.). La validità dei dati raccolti in seguito a un focus group non sta nella loro corrispondenza agli effettivi usi, costumi, abitudini dei singoli parlanti che hanno partecipato alla pratica, ma nella *coerenza discorsiva* che i partecipanti hanno evidenziato nel corso focus group. Poniamo il caso ad esempio che le mamme del primo focus group abbiano preso posizioni argomentative che tradiscono, in tutto o in parte, il loro effettivo modo di incarnare il ruolo di madre nella vita di tutti i giorni: ciò non toglie che ogni donna ha dovuto costruire, per le due ore di durata della pratica, un profilo identitario coerente. Se è vero, pertanto, che il focus group è caratterizzato da una *sperimentabilità argomentativa elevata*, anche vero che tale processo di confronto delle opinioni, non condizionato dall'esterno, è *auto-*

vincolante, proprio perché le valorizzazioni espresse su un certo argomento non sono slegate da un percorso di rappresentazione figurativa e tematica che ogni attore del focus group compie. Il focus group ottimale sarà caratterizzato, pertanto, da un gradiente di implicazione moderato, in cui l'intersezione dei percorsi di messa in scena del sé stimola il confronto argomentativo ma senza influenzarlo pesantemente.

Come un attore in una messa in scena teatrale, il membro del focus group, a partire da un piano di manifestazione figurativa iniziale, mette in scena un profilo identitario attraverso una serie di atti enunciazionali. La differenza, rispetto al teatro, sta nel fatto che, nel focus group, gli assegnamenti esterni sono minimi: ogni attore non agisce in quanto programmato a personificare un personaggio dato, attraverso la recitazione di un copione assegnato, secondo uno stile suggerito; al contrario, ogni attore può scegliersi la parte da eseguire (varietà argomentativa), lo stile recitativo (stile enunciazionale correlato a processo di tematizzazione della pratica in corso), il personaggio da mettere in scena (figurativizzazione del ruolo tematico di riferimento). L'unica limitazione, rispetto a questi processi, è quella derivante dalla dimensione grupppale: in effetti nessuno degli attori sceglie per sé senza che tale scelta influisca sui percorsi figurativi e argomentativi aperti dagli altri partecipanti.

Si potrebbe obiettare a quanto detto affermando che il moderatore, in effetti, lavora strategicamente per favorire alcuni stili enunciazionali piuttosto che altri, ed introduce all'interno della pratica una programmazione esterna progettata dagli organizzatori; è vero anche, tuttavia, che le analisi svolte hanno dimostrato come in molte occasioni è il moderatore a dover far fronte alle programmazioni strategiche dei suoi interlocutori, e deve accettare localmente le modalità comunicative del gruppo. La ricerca in corso, inoltre, ha dimostrato come la ricchezza informativa del focus group è basata non solo sulle fasi di ottimizzazione comunicativa della pratica, ma viene anche da quei momenti di efficienza minore, laddove il diradarsi o l'infittirsi degli scambi rivelano il potenziale di attrazione semantica dei valori che sono oggetto dei discorsi.

5.2.4. Focus group come dinamizzazione sicurizzata delle relazioni

La breve durata del focus group non pregiudica, come abbiamo visto, la possibilità di mettere in gioco numerose variazioni relazionali, a vari livelli. Ciò che invece rimane stabile durante il corso d'azione è innanzitutto l'unicità della struttura attanziale del gruppo, dal momento che la *conditio sine qua non* per la resa minimamente efficiente del focus group è il coinvolgimento di tutti gli attori attorno al medesimo compito. È vero che talvolta ci si divide in sottogruppi o si svolgono addirittura singolarmente dei compiti (rispondere a questionari per iscritto, ecc.), ma si tratta di

situazioni provvisorie e che hanno comunque l'obiettivo di produrre dei dati su cui il gruppo deve confrontarsi nel momento immediatamente successivo.

Se l'unicità della struttura attanziale pare essere un tratto fondamentale per la caratterizzazione dei gruppi in generale (cfr cap. 6), un aspetto che pare caratterizzare nello specifico il focus group è la sua fissità, la sua resistenza rispetto alle proposte di variazione che pure emergono durante la pratica. Le relazioni fra gli attori rimangono imperniate, per tutta la durata della pratica, attorno alla coppia predicativa che oppone, a livello profondo, informatori e osservatore, e quando questa stabilità rischia di essere compromessa il conduttore blocca il processo di trasformazione sovversiva per ripristinare la prospettiva di significazione originaria. È ciò che avviene nei numerosi casi di chiacchierata esaminati, allorché il moderatore, rendendosi conto che il compito di informare sta lasciando spazio all'esercizio di un puro divertimento, blocca l'interazione e ripropone il quesito; anche nel caso della discussione il compito informativo rischia di essere messo da parte, lasciando il posto a una competizione o un'esibizione di sapere fra esperti, ed anche in tal caso arriva l'interruzione e il ripristino della struttura attanziale iniziale e del suo nucleo predicativo costitutivo.

Questa necessità di conservare a livello attanziale le condizioni di efficienza preliminari non sono specifiche di tutti le formazioni gruppali, ed è uno dei tratti caratterizzanti del focus group; in molti altre pratiche gruppali infatti l'evoluzione del gruppo passa anche attraverso una revisione delle sue motivazioni originarie e dunque attraverso una variazione in fieri della struttura attanziale profonda. Si pensi ad esempio a come possano variare, in un gruppo di amici, le ragioni dello stare insieme, e di conseguenza anche le relazioni profonde fra di essi: ci si inizia a frequentare per aiutarsi l'un l'altro lungo un percorso di studi, ma poi, con il tempo, è la condivisione di esperienze ricreative o ludiche a motivare lo stare insieme; col passare degli anni i rapporti all'interno del gruppo cambiano ancora, e sono più che altro imperniati sul soccorso reciproco nei momenti di bisogno. Al variare delle ragioni profonde dello stare insieme, possono variare anche i posizionamenti attanziali all'interno del gruppo, e dunque gli equilibri modali interni, il gradiente di inclusività della struttura: talvolta la rimotivazione delle ragioni dello stare insieme può provocare riorganizzazioni radicali delle relazioni interne al gruppo, cambiamenti che possono non essere accettati da tutti gli attori. I casi di discussione, all'interno del focus group, erano in tal senso emblematici: mentre alcuni attori ripensavano lo stare insieme all'insegna della competizione sul piano del sapere, il moderatore cercava in tutti i modi di continuare il suo percorso di ricerca, e il gruppo si trovava in una situazione di stallo fra due prospettive di significazione della pratica in competizione fra loro.

In molte esperienze gruppali insomma la preservazione e la difesa delle strutture attanziali non solo non è necessaria, ma è anche nociva, in quanto il gruppo vive in ragione della sua capacità di

ripensare il suo fare e la sua strutturazione interna (si pensi ai gruppi di lavoro, in cui l'accrescimento delle competenze di alcuni membri comporta, nel tempo, una revisione degli equilibri interni). La durata breve del focus group, assieme all'esiguità del numero degli incontri, è in tal senso un fattore decisivo per il mantenimento della struttura relazionale interna: la temporalità appare infatti una variabile determinante in relazione all'esigenza di ripensare le ragioni e le forme dello stare insieme.

Ci sono casi invece in cui la preservazione delle relazioni profonde non solo non è auspicata, ma non è neppure possibile, dal momento che, una volta occorsa una trasformazione attanziale significativa, non è più possibile tornare indietro: un esempio può essere offerto dalle formazioni gruppali ad alta intensità di implicazione. In taluni gruppi familiari, ad esempio, la negazione locale del riconoscimento dell'istanza di destinazione (genitoriale) da parte di un attante soggetto (un figlio) può provocare fratture interne irreversibili. Nel caso del focus group, il controllo del coinvolgimento passionale da parte del moderatore garantisce le *reversibilità* delle trasformazioni della struttura attanziale, quando esse si verificano. In generale, la conduzione strategica della pratica da parte del moderatore protegge il focus group da esiti "traumatici" cui pure potrebbe ipoteticamente andare incontro: fine anticipata della pratica, abbandoni in corso da parte di alcuni partecipanti, dimenticanza del compito originario e cambiamento radicale dei rapporti intragruppali.

Emerge in tal senso la natura "laboratoriale" del focus group, il suo essere esperienza viva messa "in vitro", costantemente monitorata e, ove necessario, regolata; ciò non deve significare, tuttavia, che il focus group non costituisce, per tale ragione, un'esperienza di gruppo a tutti gli effetti, e questo per due ragioni principali: innanzitutto, perché il processo di accomodamento e regolazione riguarda tutti i tipi di pratica, sia esso più istituzionalizzato (come nel caso del focus group) o meno; in secondo luogo, occorre considerare che sono numerose le pratiche gruppali incardinate su una struttura attanziale fissa e reversibile: si pensi a tutti quei casi in cui un attore si fa carico delle guida del gruppo e garante del mantenimento di uno status quo delle relazioni, come fa l'insegnante con il gruppo di studenti, a scuola. A ciò bisogna aggiungere il fatto che la fissità della struttura attanziale non è irenicamente conquistata da parte dei partecipanti, ma è comunque il frutto di un confronto inter-attoriale (nient'affatto semplice) e di un percorso da realizzare, ogni volta, "sul campo" della pratica.

Nel caso del focus group, tuttavia, la fissità delle relazioni profonde è associata, come abbiamo visto, ad una mobilità dei ruoli attanziali, che si realizza localmente durante la pratica: i ruoli di informatore e osservatore passano di mano in mano lungo i dibattiti e le conversazioni, e tali passaggi contrassegnano momenti molto produttivi dello scambio dialogico. Se la griglia relazionale di riferimento è rigida, essa apre al suo interno uno *spazio di movimentazione* in cui le

gerarchie fra gli attori possono subire degli slittamenti locali, momentanei. Si tratta di trasformazioni relazionali interne che avvengono nel *comfort di un ambiente sociale protetto*, che favorisce la presa di iniziativa degli attori a patto che essa non tradisca le motivazioni originarie della pratica.

Lo studio sul piano modale ha evidenziato a tal proposito una serie di variazioni sintagmatiche che appare molto varia, se correlata alla ristrettezza temporale che caratterizza la pratica. Il processo di dettagliamento modale progressivo, specifico di ogni pratica, comprende, come abbiamo visto, non solo l'individuazione di sequenze esecutive, ma anche la realizzazione di concatenazioni che richiedono un significativo impegno in fase di adeguamento da parte degli attori; soprattutto nelle macrosequenze sovversive e ottimizzanti, si assiste ad un *incremento della consapevolezza delle possibilità operative* da parte dei partecipanti, nonché ad un' *estensione dell'ampiezza predicativa* che caratterizza il loro poter-fare iniziale, che diventa un poter-dibattere, conversare, chiacchierare, ecc.

La varietà delle trasformazioni modali osservate, più o meno efficienti e più o meno ottimizzanti, rivela un ulteriore aspetto definitorio del focus group, e cioè la *velocità del percorso di sperimentazione della flessibilità¹²⁸ modale* del gruppo. Nel corso di poche ore, i partecipanti identificano le loro possibilità operative di partenza, sperimentano i margini entro i quali le possono mettere in variazione e talvolta oltrepassano queste soglie. Se partiamo dal presupposto che ogni gruppo ha la propria flessibilità modale distintiva (cfr. cap. 6), ciò che caratterizza il focus group è la repentinità con cui essa viene conosciuta e padroneggiata: in molti gruppi tale processo richiede tempi molto lunghi, in quanto il tentativo di esplorare possibilità altre di stare in compresenza mette in gioco molto spesso dinamiche di conquista del potere senz'altro rischiose per l'identità dell'attore. Ecco allora che si indugia, si tentenna, ci si rintana in comportamenti ripetitivi che per lo meno producono l'immediato riconoscimento e l'accettazione certa da parte del gruppo.

Il focus group, in tal senso, mette in scena in maniera accelerata trasformazioni relazionali che talvolta richiedono tempi molto lunghi, e in tal senso costituisce un oggetto di analisi privilegiato per lo studio dei fenomeni gruppali. Il moderatore opera in tal caso come un vero e proprio *agente di velocizzazione*, in quanto da una parte incoraggia esplicitamente i processi di adeguamento sintagmatico, d'altro canto è repentino a regolare il corso d'azione nel momento in cui esso si indirizza verso una realizzazione inefficiente della pratica; i tempi delle escursioni all'interno di

¹²⁸ Si ricorda che con tale termine designiamo la capacità di resistenza della struttura modale di base del gruppo rispetto alle sovra-modalizzazioni che si realizzano nel corso della pratica. Il lessema designa comunemente la capacità di un corpo di piegarsi senza rompersi: le modificazioni locali subite dal corpo sono reversibili e non minano pertanto la tenuta della sua struttura.

regimi d'azione inefficienti vengono ridotti, e in generale la durata di tutte le sequenze è abbastanza breve, delimitata dall'introduzione di una nuova domanda o in generale dalla variazione tematica della sequenza. Del resto, è la varietà che il moderatore persegue, a vari livelli, nel focus group: *varietà delle valorizzazioni, dei processi argomentativi, delle forme tematiche della pratica*. La griglia modale iniziale non è che un punto di partenza per la significazione del corso d'azione, e i partecipanti sono invitati a conoscere in breve tempo i margini di deformabilità consentiti da tale griglia: il focus group è pertanto caratterizzato da un processo di *sperimentazione accelerata della flessibilità modale di gruppo*.

Per ciò che concerne, più in generale, il livello attanziale dell'analisi, è possibile affermare che questo tipo di pratica, rivelando da un lato la presenza di limiti d'azione espliciti (fissità della struttura attanziale) e costituendo dall'altro uno spazio di movimentazione interno (mobilità di ruoli attanziali e percorsi di invenzione modale) mette in scena un processo di *dinamizzazione sicurizzata delle relazioni*.

Descrizione semiotica della gruppaltà

6.1. Condizioni e ragioni di generalizzazione teorica

L'ultima tappa della ricerca è dedicata alla definizione e descrizione del gruppo in chiave processuale. Sulla base delle osservazioni svolte a proposito del focus group, tenteremo di effettuare, ove possibile, delle generalizzazioni, individuando i tratti descrittivi che possono essere pertinenti per la comprensione della gruppaltà, al di là delle sue specifiche forme di realizzazione. Cos'è che caratterizza l'esperienza di gruppo? Cosa ne contraddistingue lo sviluppo? Che tipo di relazioni si costituiscono fra individuo e collettività, in questo tipo di esperienza? Il pedinamento ravvicinato delle trasformazioni delle relazioni all'interno del focus group permette quantomeno di avanzare delle ipotesi di risposta a tali domande, facendo riferimento alle trasformazioni profonde che regolano l'andamento sintagmatico dell'esperienza grupppale.

L'analisi dettagliata di un caso di studio lascerà pertanto il posto ad una riflessione più ampia che, pur prendendo le mosse a partire dal lavoro analitico svolto, non pretende di essere validabile solo sulla base di esso. È bene allora esplicitare sin da subito i limiti entro cui si muoverà la riflessione teorica, non per sminuire l'interesse e il valore del tentativo di generalizzazione, ma per chiarire che si tratta di formulazioni e proposte che richiedono ulteriori sperimentazioni analitiche, corpus di studio, varietà di casi con cui essere confrontate; per quanto riguarda la presente trattazione, le ipotesi esposte, oltre a prendere forma a partire dalle analisi svolte, verranno accompagnate, a titolo esemplificativo, da esempi di fenomeni di gruppo stereotipici, tratti dalla vita quotidiana. Una possibilità di pieno confronto verrà ad ogni modo concessa alle formulazioni teoriche di volta in volta effettuate, e sarà garantita dal raffronto con le teorie di ambito psicologico e sociologico sui piccoli gruppi.

Una volta esplicitati i limiti di quest'ultima fase della ricerca, occorre però indicarne anche l'opportunità e segnalare le ragioni della sua potenziale euristività. Sebbene il focus group costituisca un tipo di esperienza grupppale molto particolare per modalità e tempi di realizzazione, è altresì vero che molti dei processi relazionali emersi non appaiono esclusivi di questo tipo di

pratica, né riconducibili direttamente ed esclusivamente al tipo di strutturazione decisa a monte della pratica stessa. Infatti, partendo dal presupposto che ogni pratica – non solo gruppale - mette in gioco il fare strategico di diversi attori (e il tentato aggiustamento fra le diverse strategie), occorre altresì riconoscere che ogni esperienza di gruppo, per quanto pre-organizzata e strutturata prima del suo inizio, mette in gioco delle trasformazioni riconducibili all'andamento sintagmatico dell'esperienza stessa, e suscettibili in tal senso di essere generalizzate.

A tale proposito, gli psicologi distinguono fra «gruppo-organismo» e «gruppo-dispositivo» (Contessa 1999), indicando con il primo termine i gruppi che si sono formati casualmente, o in base a criteri afferenti a bisogni esterni, e con il secondo quelle formazioni gruppali in cui un operatore assume esplicitamente il compito di orientare e finalizzare i processi relazionali in modo da indirizzarli nel modo più funzionale verso una determinata forma. Per quanto riguarda il primo caso, si può pensare al gruppo di amici, che si forma sulla base di simpatie o prossimità, a quello di insegnanti, che si forma sulla base di regole istituzionali, ecc.: ogni gruppo è formato dalla casualità o dai bisogni contestuali. Nel gruppo inteso come dispositivo, le tecniche di conduzione e gestione dei piccoli gruppi (sviluppate a partire dalla seconda metà del XX secolo) sono applicate per favorire un determinato sviluppo della formazione gruppale. Ciò non significa, tuttavia, che le vicende del gruppo sono determinate a priori, dal momento che la sua sovranità non è sopprimibile, né gestibile a partire dall'intenzione strategica di uno dei suoi membri.

«Concepire il gruppo come dispositivo significa avviarlo e stimolarlo nella maniera più funzionale ai suoi propri fini o ai fini del contesto. D'altronde il ragionamento appare chiaro se applicato all'educazione o all'istruzione individuale. Una buona educazione è anche l'applicazione di tecniche intenzionali, il cui compito è favorire il migliore sviluppo possibile del soggetto [...] Se il gruppo è un insieme autonomo, un soggetto, allora esso può essere lasciato nascere e crescere in modo "selvaggio", come accade per alcuni (per fortuna per pochi) neonati, oppure può essere creato e sviluppato con apposite tecniche, come accade per la maggioranza dei singoli» (ibidem, p. 98).

Dare a un gruppo il carattere di dispositivo non significa negarne le valenze organismiche, che vengono solo orientate, finalizzate. La condizione di dispositivo è un'aggiunta (di cui occorre certo tener conto) dell'organismo, non un suo depauperamento: un gruppo ridotto a dispositivo meccanico non funziona né come gruppo né come dispositivo. Le analisi svolte nei capitoli precedenti, del resto, hanno provato sufficientemente come, anche nelle formazioni gruppali costruite ad hoc per la risoluzione di determinati scopi, i processi di aggiustamento sintagmatico possano prendere pieghe molto diverse, più o meno previste o auspiccate dal moderatore.

Lo studio del focus group pertanto può costituire senz'altro un valido punto di partenza per una riflessione sulla gruppalità, anche perché la sua natura di dispositivo permette all'analista di

osservare in maniera completa tutte le trasformazioni relazionali che lo riguardano: dal momento che ogni interazione grupale nasce e termina sotto lo sguardo dell'osservatore, è possibile pedinare l'evoluzione relazionale dal suo grado zero (i membri non si conoscono) sino al suo compimento (qualunque esso sia). Nel caso del focus group come abbiamo visto, la struttura attanziale di riferimento è tutt'altro che collaudata, così come i processi di tematizzazione dell'interazione e le forme argomentative; anche e modalità di messa in scena figurativa del sé devono essere, dall'inizio, individuate e negoziate: il lavoro di gestione grupale del senso, insomma, è tutto ancora da compiere, ai diversi livelli. È proprio a partire dalle osservazioni compiute rispetto ai vari livelli di analisi del focus group che verranno formulate delle ipotesi descrittive della gruppalità, e si tenterà infine, di articolare i vari modelli realizzati all'interno di una proposta teorica organica. Gli schemi elaborati nel susseguirsi dei paragrafi intendono essere, in tal senso, non solo degli strumenti idonei al riconoscimento e alla mappatura dei fenomeni grupali, ma anche dei dispositivi validi per la progettazione di interventi di gestione dell'interazione grupale. Se la generalità dei modelli consente infatti un'applicazione potenzialmente estesa ad ambiti diversi, al tempo stesso, la progressiva specificazione delle tipologie proposte permette un riconoscimento via via più dettagliato della specifica identità grupale che si intende studiare. Una volta riconosciuta la singolarità di un fenomeno all'interno di determinate tensioni semantiche, sarà possibile per il ricercatore considerare le diverse possibilità di evoluzione e progettare dei percorsi privilegiati di sviluppo sintagmatico per una realizzazione ottimale dell'interazione di gruppo.

6.2. Sfondo extradisciplinare: i modelli descrittivi della psicologia

Prima di realizzare una descrizione semiotica del gruppo su base processuale, è utile effettuare una breve carrellata dei principali modelli teorici elaborati a riguardo in ambito extradisciplinare, per poi selezionare, fra essi, il paradigma descrittivo privilegiato per il raffronto con la proposta semiotica in via di costruzione.

Gli studi sui gruppi sono innumerevoli, effettuati in psicologia, sociologia, in antropologia, in matematica, in fisica. L'approccio sociologico e quello antropologico tendono maggiormente a concepire il gruppo come struttura, individuandone le regolarità, gli elementi di stabilità, ecc., mentre gli studi psicologici privilegiano l'analisi del gruppo in movimento, focalizzandosi sullo studio dei cambiamenti, delle variazioni, dei passaggi di stato. In tale ambito, sono numerosissime le modellizzazioni che tentano di spiegare il tipo di sviluppo relazionale che contraddistingue

l'esperienza gruppale, e le varie riflessioni teoriche possono essere presentate in macro-raggruppamenti che descrivono le trasformazioni processuali in maniera alquanto differente¹²⁹.

Molti modelli (Schutz 1958; Tuckman 1965) possono essere definiti, in tal senso, *lineari o progressivi*, dal momento che concepiscono il gruppo come un sistema che si evolve dall'informale al formale, dallo stato magmatico a quello strutturato. Questa concezione può essere funzionale allo studio dei gruppi di lavoro, ma può risultare poco esemplificativa in altri tipi di gruppi, come quello amicale, terapeutico, ecc. Il limite di un tale approccio può essere quello di non spiegare come mai molti gruppi non seguono le fasi individuate, o le seguono in maniera molto diversa fra loro; inoltre si segnala implicitamente un risultato euforico, il compimento di tutte le fasi del processo, e uno disforico, dato dall'incompiutezza o dal ritardo realizzato nel compiere il percorso stesso. Le analisi svolte hanno permesso tuttavia di osservare come, perfino nel focus group, non sempre le macrosequenze della pratica realizzavano le tutte le fasi del percorso sintagmatico canonico, e ciò non inficiava comunque il raggiungimento di un qualche tipo di efficienza agli occhi dei partecipanti. I modelli lineari di descrizione dei gruppi riflettono una concezione sviluppata dalla cultura industriale, pregna di ottimismo verso il progresso e lo sviluppo: lo studio del gruppo è declinato al futuro della sua realizzazione più o meno compiuta.

Un altro gruppo di teorie considera invece le trasformazioni gruppali non secondo l'idea dello sviluppo in avanti, ma in profondità (modelli *a spirale*): l'attenzione non è tanto focalizzata sulla progressiva realizzazione della performance quanto sulla crescente coscienza che il gruppo ha di sé; più che il futuro è la dimensione del passato ad essere maggiormente presa in considerazione, nel tentativo di comprendere i rapporti fra la strutturazione relazionale del gruppo e quella psichica dei singoli individui. Questa classe di teorie trova la sua ispirazione nel pensiero psicoanalitico e può senz'altro abbracciare i lavori di Bion (1961) e Foulkes (1968) nel mondo anglosassone, e Anzieu (1976) e Kaes (1976), per la cultura francese. Il limite di tali studi può talvolta apparire quello di concentrarsi più sulla relazione che i singoli membri intrattengono con il gruppo che sulla struttura relazionale gruppale, concepita nel suo insieme.

È poi possibile individuare un terzo tipo di modellizzazioni dello sviluppo, che descrive le trasformazioni all'insegna della *ciclicità*, per cui il gruppo evolverebbe all'interno di un numero finito di possibili fasi, che però si presentano secondo ritmi e modulazioni specifiche a seconda dei singoli casi e degli equilibri interni di volta in volta costituiti. Il tempo di riferimento della riflessione teorica è dunque il presente del cambiamento, gravido dei rapporti interpersonali già

¹²⁹ Si fa riferimento, sinteticamente, ai raggruppamenti teorici presentati da Contessa nella sua presentazione degli studi sulla gruppalità (1999).

costituiti (passato del gruppo) e delle aspettative covate all'interno della formazione gruppale (futuro).

Per certi aspetti è possibile inserire in questo terzo gruppo Kurt Lewin (1951), che rappresenta il maggiore studioso dei gruppi in ambito psicologico, nonché il primo ad essersi occupato dei gruppi in modo sistematico, considerandoli come entità autonoma. La sua idea di «campo di forze in equilibrio quasi-stazionario», ispirata alla Scuola di Psicologia della Gestalt e al secondo principio della termodinamica di Maxwell, mette in scena uno sviluppo circolare del gruppo, frutto dello scontro fra forze attrattive e repulsive che strutturano e modificano costantemente la globalità delle relazioni. Vengono considerate in tal senso sia le forze soggettive (vissuti, desideri, aspettative, ecc.) sia quelle oggettive (poteri, vincoli, norme, ecc.), e la tensione fra tali forze rende fisiologico il conflitto, che in altre teorie è invece concepito negativamente. Principio cardine del pensiero lewiniano è l'idea che l'intero ha proprietà sue proprie, diverse rispetto a quelle che contraddistinguono le parti di cui è composto; tali proprietà strutturali sono caratterizzate dai rapporti fra le parti piuttosto che dalla loro natura.

Le intuizioni lewiniane, arricchite delle influenze bioniane, moreniane e gestaltiche, sono state riprese all'interno della tradizione sincretica italiana, e in particolare nella proposta teorica di Spaltro (1971; 1985): per la preminenza assegnata alla struttura delle relazioni, e, al contempo, per la capacità di rendere conto di forme diverse di sviluppo, la sua teoria – associata comunque ad altri modelli esplicativi - costituirà il fronte di interlocuzione privilegiato per una riflessione semiotica che intende rendere conto delle modalità di strutturazione processuale delle relazioni di gruppo. L'architettura teorica del modello sincretico può essere riassunta sinteticamente nei seguenti principi concettuali:

- Il piccolo gruppo è un insieme diverso dalla somma delle parti;
- Esso è distinto da tre elementi: una finalità comune a tutti i membri, una rete di ruoli interconnessi, il sentimento di appartenenza.
- Il gruppo è uno spazio plurale, soggettivo ed oggettivo;
- L'evoluzione lineare, spiraliforme o circolare del gruppo dipende dal contesto e dal contratto fra gli attori.

Il punto di forza del pensiero Spaltriano è quello di tenere insieme in maniera integrata delle prospettive epistemologiche potenzialmente divergenti sui fenomeni gruppali: da una parte il gruppo è concepito come entità autonoma (concezione “di gruppo”), dall'altra si considerano i processi che interessano il singolo individuo al suo interno (concezione “in gruppo”); da una parte si studiano gli elementi stabili, le costanti dell'insieme gruppale, dall'altro si punta l'attenzione sui cambiamenti di stato. Il rischio teorico, in alternativa, sarebbe quello di offrire

una descrizione in chiaroscuro dei fenomeni osservati, perdendo ora il punto di vista del singolo, ora quello del gruppo, la rilevanza della struttura o la necessarietà del cambiamento.

6.3. Proposta teorica. Stabilizzazione vs sperimentazione: la doppia vocazione del gruppo

Lo studio del focus group ha evidenziato come alcuni tratti caratteristici di questo tipo di esperienza consistano nell'unicità e nella persistenza della struttura attanziale di base: quando alcuni partecipanti vengono meno al loro ruolo di informatori, o costringono il moderatore a dismettere la funzione di osservatore, il focus group corre il serio pericolo di trasformarsi in qualcos'altro (gruppo di conversazione fra conoscenti, gruppo di dibattito fra esperti, ecc.). Gli sforzi del conduttore sono sempre rivolti, come abbiamo visto, da un lato a movimentare le relazioni interattoriali, dall'altro a mantenere stabili le relazioni inter-attanziali¹³⁰ che strutturano il gruppo: si tenta di evitare che esso si divida in sottogruppi con obiettivi e modalità di interazione diverse, o ancora che alcuni attori abbandonino progressivamente l'insieme delle relazioni costituito. Vale la pena domandarsi, a questo punto, se l'unicità e la relativa stabilità di una struttura attanziale non costituiscano due elementi utili per descrivere non solo il focus group, ma il gruppo in generale. Lo stesso quesito si dovrà porre a proposito dei processi di sovra-modalizzazione osservati lungo le analisi: da una parte il gruppo sembra aver bisogno di uno scheletro di relazioni profonde fisse, che lo caratterizzi e lo individui come un soggetto operativo dotato di un'organizzazione distintiva, dall'altro questa architettura profonda deve permettere degli spazi di manovra e modificazione da parte degli attori, deve essere sufficientemente flessibile¹³¹, pena la trasformazione del gruppo in uno spazio che preclude ogni possibilità di evoluzione.

L'ipotesi che intendiamo proporre è che ogni gruppo sia costituito da un'ossatura di relazioni astratte che ne determina l'identità, permettendo di tipologizzarlo e riconoscerlo all'interno di una cultura o sotto-cultura di riferimento: capita spesso, nei discorsi quotidiani, di descrivere i gruppi cui partecipiamo, o che semplicemente osserviamo, come dispersivi o organizzati, rigidamente

¹³⁰ Ricordiamo che relazioni inter-attanziali si stabilizzano a partire da una modalizzazione minima comunemente riconosciuta dagli attori all'interno della scena pratica: la struttura modale di base individua delle posizioni sintattiche astratte e garantisce così un minimo di strutturazione delle relazioni fra gli attori. Nel caso del focus group, a partire dalla realizzazione della coppia modale *poter-fare* (domandare) / *dover-fare* (rispondere), vengono individuate due posizioni sintattiche (di informatore e di osservatore), il cui legame costituisce lo scheletro relazionale del gruppo.

¹³¹ La nozione di flessibilità della struttura attanziale, coniata in occasione dello studio del focus group, appare centrale anche nella descrizione della grupalità: così come un corpo fisico dotato di flessibilità ha la capacità di deformarsi (sino a un certo limite) senza rompersi, una struttura attanziale flessibile è caratterizzata dalla capacità di ricevere puntualmente delle sovramodalizzazioni più o meno coerenti rispetto all'assetto modale di partenza senza che esse pregiudichino la persistenza e l'integrità della struttura attanziale stessa.

gerarchizzati o liberi e democratici. Al di là dei ruoli assunti dai singoli attori, al di là delle loro caratterizzazioni identitarie, il gruppo può essere descritto come un soggetto a sé stante in base al tipo di posizionamenti che lo costituiscono, e soprattutto per il tipo di legame che individua tali posizioni. Dire che un gruppo è organizzato non significa altro che predicare l'alta definizione della sua struttura relazionale profonda, sperimentare un'opprimente gerarchia significa invece riconoscere che in un certo gruppo non si riesce ad interagire se non sulla base di due posizioni attanziali, caratterizzate rispettivamente dal poter-fare e dal dover fare.

Nel gruppo familiare, ad esempio, l'opposizione di base fra poter-fare e dover-fare può individuare le posizioni astratte cui corrispondono i ruoli di genitori e figli (almeno sino a quando i figli non raggiungono la maggiore età), oppure l'opposizione fra poter-essere e non-poter-essere può distinguere nettamente gli uomini dalle donne, e caratterizzare il gruppo soprattutto in base alle differenze di genere. L'opposizione fra poter-fare e dover-fare, nel gruppo di lavoro, costituisce solitamente le due posizioni cui corrispondono il capo e l'impiegato, oppure può dare luogo a posizionamenti incassati e dunque a una struttura piramidale, nel caso in cui l'impiegato abbia a sua volta uno stagista cui assegnare incarichi minori. Si possono dare anche, tuttavia, dei gruppi di lavoro improntati essenzialmente sulla specializzazione delle competenze, e dunque sulla distinzione fra saper-fare e non-saper-fare. Anche nel gruppo di amici, lo stare insieme può essere caratterizzato innanzitutto dall'opposizione fra saper-fare e non-saper-fare, e dare luogo a interazione basate sull'esistenza di un leader e sulla sua emulazione. Pare insomma che l'identità di un gruppo non possa prescindere dal tipo di relazioni che ammette o non ammette, dai posizionamenti che riconosce e non riconosce: prima ancora di considerare il modo in cui la struttura attanziale di riferimento è realizzata e messa in tensione da parte dei vari partecipanti, appare fondamentale riconoscere che ogni gruppo elegge nel tempo una sua *architettura relazionale profonda*, che è distintiva e specifica. Data una struttura modale elettiva, il gruppo individua progressivamente i legami inter-attanziali di base che strutturano e regolano la vita al suo interno.

La specificità di tale struttura, secondo la nostra ipotesi, è data dalla sua tendenza a rimanere invariata nel passaggio da una scena pratica all'altra, vale a dire dalla sua *stabilità*. Se il riconoscimento comune di relazioni inter-attanziali coerenti è specifica di qualunque raggruppamento di attori calati in una situazione-occorrenza (all'interno della quale occorre trovare una prospettiva di significazione condivisibile), ciò che caratterizza il gruppo è il mantenimento di una certa struttura relazionale profonda, costruita e sperimentata attraverso il passaggio per esperienze plurime, e tenuta in memoria dagli attori coinvolti. È così che il gruppo consolidato, dinanzi ad una certa situazione, fa riferimento ad una modalità relazionale ampiamente collaudata, che lo individua in quanto caratterizzato da una sua forma interna; non ci stiamo ancora riferimento

alla distinzione di ruoli fra gli attori, ma a una sorta di legge generale che istituisce la gruppaltà e ne determina i confini, sancendo le modalità basilari attraverso cui si può appartenere o non appartenere alla formazione grupale. Un gruppo basato sulla parcellizzazione delle competenze e sulla ripartizione distribuita delle responsabilità, di fronte ad un problema o ad una nuova necessità, non si calerà nella situazione inventandosi un tipo di interazione interna, per esempio, gerarchica (l'evoluzione attanziale potrà semmai essere il risultato di un processo di cambiamento messo in atto, non senza fatica, dai membri); allo stesso modo, si pensi a come la trasformazione dell'architettura relazionale di una famiglia non si raggiunge facilmente: spesso le variazioni delle strutture attanziali dei gruppi comportano percorsi lunghi e difficili, e non sempre perfettamente compiuti. Il gruppo tende insomma a trasportare un determinato tipo di relazioni inter-attanziali interne da una scena pratica all'altra, e questa modalità operativa contribuisce a caratterizzare la sua identità. Ciò non significa, ovviamente, che la struttura attanziale profonda di un gruppo non possa essere messa in variazione, ma si tratta di cambiamenti che richiedono tempo ed energie da parte dei membri.

Inserire fra gli elementi definatori della gruppaltà la stabilità dei legami inter-attanziali permette di spiegare e descrivere i processi di entrata ed uscita dal gruppo da parte degli attori. Nella sua definizione di gruppo come *campo plurale* Lewin (1965) afferma che il confine di tale campo è qualcosa di poroso, elastico, mobile, nel senso che il dentro non è recluso e il fuori non è escluso in modo stabile; allo stesso tempo però egli afferma che la difficoltà ad entrare o ad uscire è un carattere distintivo dell'identità di un gruppo. Un confine deve esistere, pena la confusione fra interno ed esterno: esso caratterizza il "noi", differenziandolo dagli "altri", delimitando lo spazio comune dallo spazio che ciascun attore condivide con altri campi. Nello studio dei focus group emerge nitidamente che è il mancato riconoscimento della struttura attanziale di base che mette alcuni partecipanti all'esterno della dimensione grupale; solo allorquando essi riprendono in considerazione il ruolo di informatori vengono riammessi alla partecipazione da parte del conduttore. In generale, la fuoriuscita da un gruppo pare avvenire nel momento in cui un attore non riesce più ad interpretare le relazioni all'insegna dei legami e dei posizionamenti stabilizzati; allo stesso modo, l'entrata in un gruppo comporta innanzitutto la conoscenza delle modalizzazioni di base che lo governano: non appena si entra a far parte di una nuova formazione grupale, non si cerca forse di capire secondo quali principi e forme è ripartito il potere, il sapere, il dovere, dando per scontato che esiste a riguardo una struttura sufficientemente fissata?

La stabilità dei legami inter-attanziali spiega anche la difficoltà di cui parla Lewin a proposito dei processi di attraversamento del confine del gruppo: per ciò che concerne la difficoltà di uscita, occorre considerare la fatica di abbandonare uno spazio relazionale già orientato, già organizzato e

conosciuto, per positivo o negativo che sia; si può passare la vita a lavorare in un ambiente poco confortevole, con colleghi poco collaborativi per la paura che comporta il ri-cominciamento dei processi di socializzazione all'interno di un altro ufficio, in un altro gruppo. Per ciò che riguarda le difficoltà a superare il confine gruppalmente in entrata, occorre considerare anche il lavoro che spetta ai membri interni, che dovranno comunicare, più o meno implicitamente, il frutto di anni di lavoro inter-identitario; occorre considerare anche i loro timori, nel senso che essi non vorranno che la struttura di relazioni inter-attanziali plasmata nel corso del tempo possa essere messa minimamente in variazione da un nuovo arrivo. Se il confine del gruppo definisce il noi, il riconoscimento delle fondamenta relazionali che stanno alla base dell'interazione è cruciale per inserirsi od uscire, per radicarsi o passare velocemente attraverso un gruppo.

Oltre a costituire un tratto definitorio, la stabilità della struttura interattanziale, correlata con la replicabilità delle esperienze con cui il gruppo si confronta, può divenire un criterio di tipologizzazione. I due aspetti possono essere concepiti come due valenze che strutturano uno spazio di tensioni semantiche in cui si individuano diverse forme o diverse fasi, più o meno realizzate - dalla gruppalità, a seconda che si faccia una lettura paradigmatica o sintagmatica dello schema tensivo (fig. 27). In quanto criterio definitorio, infatti, la stabilità interattanziale può essere utile per distinguere i gruppi pienamente formati da quelli che detengono solo parzialmente, a livello potenzializzato o a attualizzato, i tratti della gruppalità.

La replicabilità esperienziale è concepita come una valenza estensiva, in quanto si riferisce alla quantità di situazioni in cui il gruppo sperimenta la sua tenuta e la sua efficienza interna, mentre la stabilità interattanziale è presentata come una valenza intensiva, in quanto chiama in causa l'intensità con cui la forma relazionale interna è radicata all'interno del gruppo.

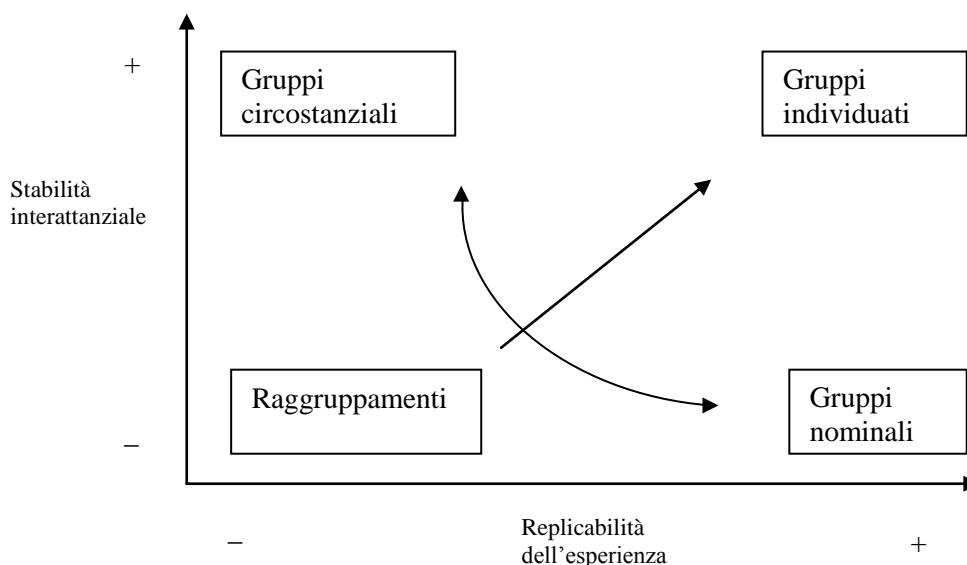


Fig. 27 tipologizzazione dei gruppi rispetto al gradiente di stabilità inter-attanziale interna e alla replicabilità dell'esperienza.

- Rispetto a un minimo gradiente di stabilità interattanziale e ripetitività dell'esperienza non è possibile parlare propriamente di gruppi, ma piuttosto di *raggruppamenti* di individui che si trovano accidentalmente a condividere una medesima situazione e sono chiamati pertanto a collaborare nel processo di aggiustamento di una scena pratica, senza però che tale lavoro porti alla stabilizzazione di una struttura attanziale esportabile all'interno di altre situazioni. Manca al raggruppamento sia la ripetitività degli incontri sia la propensione a costruire una forma relazionale che individui il gruppo al di là delle esigenze richieste dall'occasione del momento; si pensi, come esempio, ad un insieme di individui all'interno di un ascensore, o in attesa al medico, in fila presso un ufficio postale, ecc. L'estrema contingenza del raggruppamento, la sua accidentalità, e la sua temporalità fortemente delimitata nel tempo presente, rendono come non necessario il lavoro necessario alla costituzione di un'organizzazione relazionale duratura. Il gruppo esiste solo a livello *potenziale*, dal momento che esso esiste solo in potenza, in quanto aggregato di individui.

- Secondo un minimo di esperienza ed un massimo di strutturazione interattanziale è possibile individuare i gruppi circostanziali; pur non disponendo di una ripetitività di incontri, il gruppo fa riferimento ad un'architettura interna stabile nella gestione della scena pratica, perché gli è stata assegnata esternamente (e deve metterla in atto) o perché l'eccezionalità della situazione lo richiede: nel primo caso sono contemplati quelli che la psicologia chiama gruppi-dispositivo, in cui un attore prende in carico il compito di assegnare e contribuire alla realizzazione e stabilizzazione di un certo tipo di legami. Per quanto riguarda il secondo caso, si può pensare a tutti quei casi di emergenza in cui un raggruppamento di persone deve fare di necessità virtù ed ottimizzare le risorse a disposizione, strutturandole nel minor tempo possibile: di fronte a pericoli imminenti, un insieme di persone deve decidere di auto-assegnarsi una struttura relazionale, basata su un'organizzazione gerarchica, sulla distribuzione equilibrata delle responsabilità, ecc. Le difficoltà presentate dalla situazione "fanno gruppo". Ciò che manca ai gruppi circostanziali, è la possibilità di sperimentare la struttura interattanziale (auto- o etero-assegnata) nel tempo, in altre situazioni. Il gruppo nasce in base a particolari condizioni ambientali, e non ha la possibilità di provarsi al di fuori di esse, pertanto si disfa con il venire meno delle condizioni che lo hanno costituito. Esso è *realizzato, ma solo localmente*, nella situazione che ha prodotto le basi per la sua emergenza; il mantenimento della stabilità attanziale al variare della situazione, nel gruppo circostanziale, è visto al massimo come una possibilità (è *attualizzato*).

- I gruppi che presentano un altro gradiente di stabilità inter-attanziale interna, e che hanno la possibilità di sperimentarsi in numerosi incontri, sono stati definiti *individuati*, poiché arrivano a detenere un'identità d'insieme basata sulla tenuta dell'organizzazione interna nel tempo: si tratta di gruppi *pienamente realizzati*, la cui identità persiste anche col variare delle situazioni. Rientrano in questa classe tutte quelle formazioni gruppali pienamente realizzate, all'interno delle quali un attore sociale passa durante la vita: gruppo familiare, formativo, amicale, di lavoro, di interesse, di vacanza, ecc. Non occorre pensare, tuttavia, che i gruppi individuati non possano andare incontro a variazioni relazionali interne o anche a intere ristrutturazioni dell'architettura inter-attanziale: un gruppo familiare può senz'altro modificare, nel corso degli anni, la forma dei legami che lo fonda, come pure un gruppo di amici che si preserva nel corso di una vita intera; si tratta però di variazioni che avvengono nel lunghissimo periodo, e che si basano sulla necessità di trovare assetti relazionali che, cambiate le stimolazioni esterne, possano continuare a garantire una stabilità interna del gruppo.

- I gruppi nominali comprendono quegli insiemi di individui in cui la possibilità di ripetere l'esperienza grupale non corrisponde ad un effettivo processo di stabilizzazione attanziale; il gruppo rimane, in un certo senso, “sulla carta”, o nelle intenzioni dei vari membri. All'interno di questa categoria possono essere annoverati da una parte quei gruppi che non arrivano mai ad individuarsi pienamente: ognuno nella sua vita può aver fatto esperienza di tentativi falliti di costruzione di un gruppo (in ambito lavorativo, amicale, ricreativo, ecc.): ci si dà un'organizzazione relazionale preliminare, ci si incontra con una certa regolarità, ma non si riesce, per i motivi più svariati, a realizzare in concreto gli assegnamenti attanziali iniziali, ed ogni incontro resta in un certo senso affidato ai tentativi organizzativi improvvisati, al momento, dai vari individui. Ogni volta, insomma, bisogna ripartire da zero nella significazione della situazione, non si riesce a far affidamento su una struttura attanziale minimamente definita.
 In questa categoria, però, possono essere considerati anche tutti quei gruppi che rimangono, per così dire, “bruciati” dall'esperienza: la ripetitività degli incontri finisce talvolta con il logorare l'architettura relazionale interna. Non essendo capace di ristrutturarsi o in generale di modificare i suoi equilibri interni, il gruppo si sfalda dinanzi agli accadimenti e agli accidenti delle situazioni che ha progressivamente incontrato. Il gruppo perduto può essere pertanto solamente *attualizzato*, rievocato negli incontri di alcuni suoi membri, ma non si dà più, al punto che non basta riunire i suoi membri per ricostituirlo, perché sono mutati i

legami relazionali profondi: l'atmosfera nostalgica e talvolta mesta che circonda le riunioni degli ex compagni di scuola può confermarlo.

All'interno dello schema tensivo è possibile individuare evidentemente diversi percorsi sintagmatici del gruppo: esso, ad esempio, può nascere come semplice *raggruppamento* per poi costruire i suoi legami interni nell'ambito di una singola esperienza di condivisione (*gruppo circostanziale*); successivamente, la reiterazione degli incontri può permettere una stabilizzazione della sua struttura interna (*gruppo individuato*) sino al punto in cui, nel corso degli anni, si perde quello "spirito" di gruppo originario o, per dirla in termini più tecnici, non si riesce a interagire in base ad una struttura di relazioni da tutti assunta come fondante (*gruppo dissolto*). Le trasformazioni, ovviamente, possono essere molteplici: il focus group, come sappiamo, nasce e muore come gruppo circostanziale, ma nulla vieta che, in alcuni casi, i partecipanti decidano di rincontrarsi al di fuori della cornice istituzionale; oppure, in molti casi, i gruppi riescono a vincere il logoramento temporale delle relazioni interne, attraverso un lavoro costante di aggiornamento della struttura attanziale, mantenendo pertanto sempre alta l'efficacia del gruppo individuato. Ciò che ci preme sottolineare, è l'utilità di una lettura sia paradigmatica che sintagmatica dello schema, valida sia per il *riconoscimento di un'identità gruppale sia per un'interpretazione e progettazione delle sue trasformazioni* nel tempo.

La tipologia effettuata permette inoltre di fare una riflessione generale sul tipo di tensione che lega stabilità interattanziale, da una parte, e replicabilità dell'esperienza, dall'altra. In effetti le due valenze mettono in gioco sia una relazione conversa, sia una relazione inversa. Da una parte, infatti, sembra che il gruppo, per trovare e cementificare l'organizzazione elettiva interna, abbia bisogno di cimentarsi in diverse situazioni, ripetute nel tempo: senza questo aspetto non c'è infatti né l'esigenza né la possibilità di stabilizzare alcune forme di legame anziché altre. Le due valenze sono correlate in tal senso da un rapporto di crescita o decrescita comune: più ci si incontra, più il gruppo ha delle *chance* di realizzazione. D'altra parte, però, è anche vero che il susseguirsi degli incontri nel lungo periodo porta inevitabilmente il gruppo a sperimentarsi con un'eterogeneità di stimoli esterni e di sollecitazioni interne che può mettere in crisi la sua identità relazionale: di fronte alla varietà delle problematiche che si presenteranno, il gruppo sarà costretto a rivedere la propria strutturazione interna, o a modificarla in alcuni aspetti, pena il suo disfacimento o la sua inefficienza. Le due valenze sembrano mettere in gioco in tal senso anche una relazione conversa, dal momento che ad un crescendo di sperimentazione esperienziale può essere legata una diminuzione della stabilità dei legami inter-attanziali.

La doppia tensione individuata mette in luce due aspetti costitutivi della gruppalità, attraverso i quali essa si segnala come *grande risorsa* ma anche come *potenziale limite* per l'individuo. Da una

parte, infatti, la stabilità delle relazioni inter-attanziali permette di trasferire da una scena pratica all'altra una forma organizzativa sperimentata, collaudata, efficiente. Il gruppo permette in tal senso di fare economia di risorse cognitive ed emotive poiché proietta all'interno della scena pratiche dei posizionamenti attanziali propri, e attraverso il ricorso a tale strutturazione relazionale gli attori collaborano a ridurre la mancanza di senso interna alla situazione. Uscire con il proprio gruppo di amici è in tal senso *confortevole*, poiché ogni individuo è sgravato dalla fatica di dover fare nuove conoscenze, ma anche perché, rispetto all'uscita in coppia, ogni attore è sgravato dalla responsabilità univoca di una posizione attanziale. In gruppo si può stare in sordina, segnalando di tanto in tanto il proprio posizionamento attanziale, o si può "vivere di rendita", appoggiandosi sul fatto che gli altri membri già conoscono la propria posizione sintattica nello schema delle relazioni, o si può vivere in maniera più o meno "parassitaria", approfittando del fatto che altri attori stanno realizzando le relazioni inter-attanziali profonde costitutive della formazione gruppale. Il gruppo è in tal senso anche *confortante*, perché rassicura l'attore sociale, gli garantisce un posto senza pretendere un tributo costante in termini di partecipazione attiva. È confortante, però, anche perché garantisce una forma di risposta alle sollecitazioni ambientali che può rivelarsi certamente più o meno efficiente, ma che è sicuramente già a disposizione. Dire che "l'unione fa a forza" significa, in tale prospettiva, affermare e valorizzare l'importanza di avere a disposizione un gruppo con un'architettura relazionale interna solida, non semplicemente un insieme di individui. Potremmo dire che non è tanto l'unione, ma la struttura (stabile) che fa la forza.

D'altra parte, la gruppaltà può costituire un limite per l'individuo nel momento in cui la stabilità della struttura inter-attanziale diventa fissazione e difesa a tutti i costi di una forma relazionale, rifiuto di cambiamento. L'esigenza della solidità relazionale deve lasciare il posto, talvolta, al bisogno di ristrutturazioni più o meno radicali dell'impalcatura attanziale del gruppo. I gruppi di lavoro, nel lungo periodo, vedono modificarsi i gradi di competenza dei loro membri, e può arrivare un momento in cui ragionare in termini di capo e impiegato potrà non essere funzionale, e sarà più efficiente costruire forme più paritetiche di relazione interna. Il gruppo che fa della stabilità un dogma, un principio da salvare a tutti i costi, diviene un limite per l'individuo, in quanto gli impedisce di evolvere sulla scia degli stimoli e delle provocazioni ricevute dall'ambiente. È per questo che il gruppo ha bisogno di confrontarsi con l'eterogeneità delle situazioni, ha bisogno di sperimentarsi, di confrontarsi con un esterno: non solo per delimitare i suoi confini identitari, per accrescere il senso del "noi", ma anche per evitare di diventare mondo, per sfuggire alla tentazione di sostituirsi a quell'ambiente con cui è chiamato ad interagire. Un gruppo che proietta e reitera ciecamente le sue forme relazionali all'interno di qualunque scena pratica smette di essere risorsa

sociale e diviene strumento di oscurazione delle relazioni, inserisce l'attore sociale sempre all'interno dello stesso diagramma di relazioni, precludendogli la possibilità di un pieno sviluppo.

Risorsa e pericolo, vantaggio e limite, il gruppo è stato del resto tematizzato, nelle diverse teorie sociali, in maniera molto diversa, accentuando ora l'uno ora l'altro aspetto. Tradizionalmente infatti il gruppo è stato concepito, sino a non molti anni fa, come uno spazio sociale che impoveriva le facoltà cognitive e pragmatiche dell'individuo. Tajfel (1981) denuncia a tal proposito l'esistenza, in molte teorie, di un pregiudizio epistemologico doppiamente fallace, per cui l'uomo, considerato singolarmente, procede nella conoscenza in modo razionale, mentre quando si trova in gruppo si comporta in modo pre-razionale. Più recentemente, Moscoviti e Doise (1991) sottolineano ugualmente come spesso gli studi sui comportamenti di piccoli e grandi gruppi evidenzino gli aspetti negativi dell'influenza maggioritaria su individui rappresentati come acquiescenti e passivi; del resto, le analisi svolte a proposito del focus group hanno evidenziato come in molti casi le potenzialità dell'interazione gruppale rimangono in gran parte inesplorate: in taluni casi ci si accontenta del raggiungimento di una prima condivisione collettiva su un certo tema e si evitano ulteriori approfondimenti. A tal proposito, nelle scienze sociali sono numerosi gli studi sul *groupthink*: con tale termine si designano quei fenomeni in cui i membri del gruppo evitano di promuovere punti di vista al di fuori della zona confortevole del pensiero consensuale; un esempio ormai classico della letteratura scientifica è quello del Titanic: pare che diversi progettisti della nave nutrissero forti perplessità sulla proprietà strutturali della nave, ma nessuno ebbe il coraggio di smentire il pensiero di gruppo in fase decisionale. Anche teorie recentissime, comunque, sposano questa visione pessimistica della relazione fra individuo e gruppo. Per Fiske e Taylor (1991), l'uomo, all'interno dei gruppi, opererebbe come un *cognitive miser*, un economizzatore di energie collettive.

D'altra parte, molti studi tematizzano il gruppo come luogo della realizzazione del sé attraverso l'esperienza del sociale. All'immagine del collettivo depersonalizzante si sostituisce quella di un gruppo in cui l'identità sociale degli individui diventa saliente e trova modo di realizzarsi. In *Gruppi e cambiamento* (1969), Spaltro evidenzia come nella realtà gruppale non si costruiscano solo uniformità e conformismo, ma anche dissenso e innovazione.

Più che sposare univocamente l'uno o l'altro approccio teorico, si tratta forse di riflettere sul doppio legame che può legare gruppo ed esperienza, stabilità interna delle relazioni e possibilità di collaudare tali legami nella pluralità delle situazioni. Nella misura in cui i due criteri vengono messi in relazione in maniera direttamente o inversamente proporzionale, il gruppo può trasformarsi in un motore di crescita sociale, strumento di lettura e interazione col mondo, o al contrario in uno strumento di blocco e limitazione della crescita dell'individuo. Scegliendo di sostituirsi al mondo

che doveva conoscere, il gruppo tradisce la sua missione originaria, che era quella di rispondere ad una complessità ambientale con un aumento della complessità sistemica, laddove il sistema non è più il singolo individuo ma l'insieme strutturato di relazioni fra più attori sociali¹³².

Il modello elaborato a partire dallo studio della stabilità atanziale del gruppo offre diverse possibilità di applicazione, sia per quanto riguarda la descrizione sia per ciò che concerne le strategie di ottimizzazione delle esperienze gruppali. Per quanto riguarda il primo aspetto, lo schema può essere utile per comprendere qual è il tipo di strutturazione che identifica il gruppo: domandarsi quanto l'assetto relazionale sia stabilizzato, e che tipo di relazione esso intrattenga rispetto alla replicabilità¹³³ dell'esperienza, appare fondamentale per iniziare innanzitutto a *delineare l'identità di un gruppo*, sia esso da studiare, aiutare, migliorare, ecc. Lo schema tensivo permette in tal senso di esplicitare, attraverso le variazioni di intensità ed estensione, in cosa consista la differenza fra le esperienze di gruppo molteplici e variegate che caratterizzano la nostra esistenza.

In seconda battuta, il modello proposto può essere utile per comprendere quale sia la tensione costitutiva di un gruppo, in relazione alla sua strutturazione relazionale di base: interrogarsi sulla natura conversa o inversa di tale tensione appare infatti come il primo passo da compiere per qualunque intervento di gestione ottimale di un gruppo. Qual è la propensione del gruppo alla sperimentazione con l'esperienza? Quali sono le situazioni in cui accetta o non accetta di mettersi in gioco? E quali sono gli effetti di tale sperimentazione, in termini di mantenimento della stabilità relazionale di fondo? Se pensiamo all'ambito di intervento sui gruppi giovanili, ad esempio, è fondamentale comprendere se l'estensione dell'esperienza di gruppo è vissuta o meno come una minaccia per l'identità collettiva e individuale (tensione inversa) o se è vista piuttosto come una possibilità di fissare e definire ulteriormente le relazioni (relazione conversa).

Il modello, inoltre, può essere letto anche come una mappa all'interno della quale delineare dei percorsi sintagmatici maggiormente funzionali per lo sviluppo di un certo gruppo: nel caso in cui si abbia a che fare con un gruppo individuato (ad esempio, familiare) caratterizzato da forti tensioni interne, si può pensare di operare innanzitutto in termini di una riduzione della replicabilità dell'esperienza: vedersi di meno può aiutare i membri a sperimentare modalità relazionali ulteriori,

¹³² È stato un sociologo, Luhmann, ad affrontare lo studio dei sistemi e sottosistemi sociali considerando come centrale la questione del senso. Esso viene inteso come "comprensione e riduzione della complessità del mondo" (Luhmann 1984, p. 138). Gli spazi micro sociali funzionerebbero, secondo tale prospettiva, come isole a complessità ridotta attraverso cui gli individui si confrontano con l'indeterminazione ambientale.

¹³³ Si precisa che per replicabilità dell'esperienza si intende, nella presente trattazione, la possibilità di effettuare in maniera reiterata l'esperienza grupale; non si fa riferimento, pertanto, alla ripetitività dello stesso tipo di situazioni. La replicabilità in definitiva non deve essere affatto confusa con l'omogeneità delle esperienze cui il gruppo di volta in volta va incontro.

e a relativizzare così le forme di legame del gruppo di partenza. Cambiando ambito di riferimento, si può pensare a come ormai sempre più spesso i gruppi di lavoro sono invitati dalle stesse aziende a svolgere esperienze di *action-learning*¹³⁴, o a condividere momenti extralavorativi (sport, viaggi, gare di cucina, ecc.) per rinsaldare le relazioni interne. Alla luce dello schema proposto, appare evidente come in tal caso la trasformazione locale e finzionale di un gruppo individuato in un gruppo circostanziale è una strategia che mira a rimettere in vivo le relazioni di gruppo, consegnandole all'unicità e alla novità dell'evento. Ancora, questa volta in ambito educativo, la partecipazione ad un gruppo può essere così nociva per l'individuo da lasciare talvolta come unica soluzione quella dell'abbandono del gruppo stesso: in tal caso, il problema da affrontare è quello della maturazione della perdita della formazione gruppale per l'individuo, nel passaggio dal gruppo individuato a quello dissolto.

Lo schema può essere concepito pertanto come un modello utile sia al *riconoscimento di una specifica identità gruppale*, sia come una mappa utile all'individuazione di *percorsi strategici di trasformazione del gruppo*, in vista dell'ottimizzazione della sua struttura relazionale interna (o in vista del raggiungimento del benessere di uno dei suoi membri).

6.4 Flessibilità dei legami: tipologia su base processuale

Se da una parte il gruppo ha a disposizione una struttura di relazioni stabilizzate nel tempo cui far riferimento di fronte alla novità di una situazione, d'altra parte esso non può agire efficacemente all'interno della scena pratica se prescinde dalla possibilità di costruire localmente delle sovra-modalizzazioni ad hoc, delle declinazioni parziali della sua architettura relazionale. È vero insomma che i membri del gruppo, rispetto a un semplice aggregato di individui, non iniziano da zero il percorso di significazione di una situazione, ma è anche vero che essi devono essere pronti a modificare parzialmente le loro relazioni interne se vogliono rispondere in maniera appropriata alle sollecitazioni ambientali ricevute. Si pensi ad esempio a un gruppo di lavoro che voglia ritrovarsi al di fuori del contesto lavorativo, e che deve decidere in quale ristorante andare a cenare: il processo decisionale potrà essere affrontato a partire dal sapere dei vari attori (conoscenza della città e dei luoghi di ristorazione, conoscenze gastronomiche, ecc.), in base alle loro esigenze (vicinanza/lontananza del ristorante rispetto all'abitazione, possibilità personali di trasporto, ecc.),

¹³⁴ *L'action learning* è uno strumento di *problem solving* che intende costruire situazioni in grado di portare beneficio ai leader, ai team, alle organizzazioni. È un processo che coinvolge un gruppo di lavoro su un problema reale, portando ad assumere in relazione ad esso delle decisioni e quindi delle azioni, favorendo l'apprendimento individuale e di gruppo (Marquadt 1999).

in base ai loro desideri. Queste modalizzazioni andranno a sovrapporsi a quelle stabilizzate nell'ambito lavorativo, e la relazione attanziale di base, collaudata e sperimentata nel tempo, potrà subire delle parziali modifiche (si potrà abbandonare, ad esempio, la gerarchizzazione delle posizioni basata sul poter-fare). Nel caso in cui tale struttura non permetta un minimo di flessibilità, se essa resta immutata da una situazione all'altra, il gruppo si riunirà nel posto scelto dall'attante massimamente modalizzato dal poter-fare (realizzato per esempio dal direttore di lavoro), in base ai suoi bisogni, alle sue conoscenze e alle sue esigenze personali. Se ciò nella vita di tutti i giorni non avviene (non sempre, almeno!) è perché i gruppi sono caratterizzati dalla capacità di variare localmente il loro assetto modale di riferimento senza che ciò implichi immediatamente una messa in discussione della struttura modale di base, e dunque delle relazioni inter-attanziali stabilizzate nel tempo. Questa proprietà è stata definita nel corso del nostro studio "flessibilità modale", e ipotizziamo che essa possa essere distintiva di ogni gruppo e possa pertanto costituire un criterio di descrizione e tipologizzazione, partendo dal presupposto che ogni formazione gruppale detiene una capacità specifica di flettere, all'occorrenza, la propria struttura attanziale di base. Non tutti i gruppi di lavoro, in effetti, sono capaci di declinare e mettere in variazione le relazioni in atto all'interno dell'ufficio, allorché ci si incontra in ambito extra-lavorativo: così, molte cene sono vissute, da parte di alcuni, come ulteriori momenti di lavoro, nel senso che anche la pratica conviviale diviene occasione in cui dover assecondare pensieri, inclinazioni, umori del proprio superiore, covando dentro sé la speranza di tornare al più presto a casa!

La flessibilità modale è funzionale al funzionamento fisiologico del gruppo, perché contribuisce ad inserire progressivamente elementi di innovazione all'interno di esso, re-introducendo, in maniera ridotta, l'indeterminazione di senso che caratterizza l'ambiente circostante. Inoltre, la variazione locale dei carichi modali consente di produrre le germinazioni di cambiamenti più radicali che possono portare, nel lungo periodo, a ristrutturazioni delle relazioni inter-attanziali: un gruppo di lavoro che si ritrova ad agire ripetutamente sulla base di una distinzione del saper-fare potrà decidere, nel lungo periodo, di realizzare una redistribuzione del poter-fare in base a tale differenza di saperi.

Lo studio del focus group ha messo in evidenza come anche un gruppo circostanziale, la cui esperienza è limitata nel tempo, ha bisogno di poter movimentare minimamente le modalizzazioni di base, dando luogo talvolta a trasformazioni di ruoli attanziali (il moderatore fra l'informatore e i partecipanti osservano o domandano), talvolta a vere e proprie trasformazioni della struttura attanziale (allorché si mette da parte temporaneamente la missione informativa e anche il moderatore partecipa alla chiacchierata). Anche quando le sovra-modalizzazioni risultano essere contraddittorie rispetto alla struttura di base (poter-fare vs dover-fare), il moderatore tende ad

accettare le variazioni proposte dai membri, a patto però che esse siano circoscritte ad un momento singolo del percorso sintagmatico. Un caso diverso è invece quello in cui la modificazione sistematica e continuativa della struttura modale di base mina l'architettura relazionale stessa del focus group (come accadeva nel secondo caso d'analisi presentato, in cui il moderatore rischiava di non essere più riconosciuto, nel concreto, come attante osservatore). È insomma la flessibilità modale che garantisce la possibilità di *arricchirsi attraverso il confronto con la contingenza*: un gruppo deve essere capace di recepire e *tradurre le spinte di modifica* transitoria delle relazioni che giungono dall'esterno e dall'interno, e al tempo stesso deve sapere *offrire rispetto ad essi una resistenza*, deve cioè essere capace di mantenere la sua forma identitaria distintiva. In tal modo la formazione gruppale si apre al cambiamento, non lo demonizza, ma neppure si scioglie alla prima necessità di variazione interna. Il gruppo allestisce al contrario uno spazio di sperimentazione all'interno del quale è possibile provare delle forme di legame diverse, talvolta addirittura contraddittorie rispetto a quelle di base, senza che tali trasformazioni abbiano il sapore del definitivo.

Questa doppia esigenza di stabilità e flessibilità delle relazioni trova delle corrispondenze nella definizione lewiniana di gruppo come sistema «quasi-stazionario», in equilibrio dinamico. Ogni formazione gruppale sarebbe una struttura in tensione, costantemente sul punto di precipitare in forme diverse; ciò è dovuto, secondo la prospettiva psicologica, *all'interdipendenza dei legami* esistenti fra le regioni del campo, vale a dire, fra gli individui. In base a tale principio di interdipendenza si ha che

- il cambiamento all'interno di una singola regione produce degli effetti su tutte le altre regioni;
- il cambiamento delle relazioni fra le parti produce degli effetti su ogni singola regione.

I processi di trasformazione fra campo e singola regione si muovono allo stesso tempo in entrambe le direzioni (dal singolo al gruppo e viceversa), e ciò fa dell'esperienza gruppale un dispositivo straordinario di variazione delle relazioni. I legami, infatti, secondo Lewin, sono più sensibili delle regioni al cambiamento, in quanto i singoli individui appartengono sempre a più gruppi, mentre i legami esistono nel qui ed ora del campo. A tal proposito, è opportuno sottolineare che, secondo la prospettiva semiotica presentata, la flessibilità modale è una proprietà della struttura attanziale, mentre nella prospettiva lewiniana ad ogni regione corrisponde non una posizione sintattica delle relazioni ma un singolo individuo; in tal senso, non si intende certo negare il valore dell'interdipendenza attoriale, ma specificare come essa si costituisca e si sviluppi attraverso la costituzione e le trasformazioni delle relazioni inter-attanziali interne al gruppo. Nel gruppo insomma accadrebbe qualcosa di simile a ciò che accade nei processi biologici, chimici e fisici,

laddove le alterazioni di materia o i passaggi di stato sono causati dal cambiamento dei legami fra cellule, molecole, elettroni. Ciò che appare interessante, dal nostro punto di vista, è che le micro-variazioni modali declinano localmente la struttura modale di riferimento, a seconda delle necessità, e, attraverso la loro stratificazione e sedimentazione memoriale, pongono le condizioni per cambiamenti più macroscopici, nel lungo periodo. Ciò non significa, ovviamente, che il gruppo non si possa sentire potenzialmente minacciato da ogni piccola proposta di nuova modalizzazione, endogena o esogena che sia. Vi sono gruppi che si posano su una fiducia incrollabile nella loro strutturazione interna e sono pertanto aperti alle variazioni modali che localmente si propongono, e formazioni gruppali che spendono gran parte delle loro energie nello scovare e reprimere sul nascere ogni proposta di cambiamento, ogni tentativo di modificare anche solo localmente la legge ferrea della propria organizzazione. Se la stabilità inter-attanziale ci ha aiutato a distinguere i gruppi pienamente realizzati da quelli potenziali o attualizzati, la flessibilità modale consente di fare un passo ulteriore nella distinzione dei diversi tipi di gruppi fra i quali viviamo ogni giorno. In particolare, la tipologia che proponiamo ha la caratteristica di far riferimento a dei tratti distintivi che emergono nel farsi della vita gruppale, nella realizzazione successiva di pratiche, al di là di quelle che sono le condizioni di partenza, le premesse iniziali o gli scopi ultimi per cui il gruppo è stato costituito.

La possibilità di modificare localmente la struttura modale di base può essere messa in relazione con l'intensità di assunzione delle relazioni, e i due criteri possono essere considerati due valenze che tendono a strutturare uno spazio di tensioni semantiche secondo una relazione inversa. Infatti, più i legami inter-attanziali di riferimento sono presi in carico dai membri del gruppo, più potrà risultare loro faticoso concepire e realizzare delle forme di variazione, se pure locali, di tali legami; più la partecipazione alla vita del gruppo è rilevante per la costruzione identitaria del soggetto individuale, e più si potrà essere portati a costruire delle difese rispetto alla necessità di produrre variazioni dei rapporti intra-gruppali. La promozione entusiastica o il rifiuto preoccupato di queste possibilità di cambiamento hanno a che fare, secondo la psicosociologia, con le «dinamiche¹³⁵ di gruppo» (Spaltro 1971; Maisonneuve 1968), vale a dire con i movimenti emozionali che la formazione gruppale mette in atto lungo la sua storia. Le dinamiche sarebbero quei movimenti

¹³⁵ Precisiamo che tale termine, nei capitoli precedenti, è stato sottolineato come sinonimo di "relazioni", e solo a partire in questo capitolo sarà usato secondo l'accezione valente nell'ambito della psicosociologia. Tale disciplina si costituisce come ponte fra la psicologia individuale e la psicologia sociale; essa distingue in tal senso le dinamiche individuali e quelle di gruppo: le prime sono i movimenti psichici, affettivi, emozionali dei singoli in contesti diversi, perciò anche gruppali, mentre le seconde con i movimenti affettivi in campi plurali, cioè le fluttuazioni della psicosfera collettiva. Da un punto di vista strettamente semiotico, è possibile descrivere le forme di sovrmodalizzazione che innervano tali «movimenti emozionali»; esse possono caratterizzare il gruppo in una sua fase e lo definiscono e distinguono nel lungo periodo.

affettivi che riguardano il campo concepito come insieme: così come, all'interno del corpo umano, i singoli organi svolgono un ruolo sintomatico rispetto a processi di funzionamento o malfunzionamento dell'intero, allo stesso modo, nei gruppi, il comportamento dei singoli membri rivela quali sono le dinamiche d'insieme vigenti. La nascita, la crescita, la differenziazione, la decisione, l'azione, il giudizio riflessivo costituiscono, secondo tale approccio, dei momenti chiave per l'emersione delle dinamiche di gruppo (Contessa 1999), dal momento che in ognuno di essi le relazioni fra i partecipanti possono essere caratterizzate dal desiderio o dalla paura di andare incontro a potenziali cambiamenti, e possono essere messi in atto, in tal senso, dei comportamenti funzionali alla trasformazione, o al contrario, al mantenimento dei legami interpersonali. Una dinamica di gruppo caratteristica è quella ad esempio fra la differenziazione e la comunione, nella quale si scontrano forze a favore di ciò che è in comune fra i membri e forze a favore delle distinzioni. «La totalità evoca il paradiso della fusione ma anche l'inferno dell'annientamento dei singoli; la parzialità alimenta i fantasmi della libertà e dell'onnipotenza, ma anche quelli dell'isolamento e dell'impotenza. Il gruppo cerca di muoversi al contempo verso il massimo di integrazione e differenziazione» (ibidem, p. 47).

La relazione inversa che lega flessibilità modale e intensità d'assunzione è spiegabile a partire dal legame di interdipendenza che lega gli attori all'interno del gruppo: una variazione anche minima messa in atto da un singolo attore può innescare a catena una serie di reazioni che coinvolgono il gruppo nel suo insieme, così come la modifica locale della struttura modale di base avrà ripercussioni sulle identità di tutti i membri del gruppo: più aumenta l'intensità di assunzione delle relazioni e più l'eventualità di mettere fra parentesi l'assetto modale del gruppo appare dilemmatica, occorrerà soppesare attentamente il rapporto fra benefici e rischi, vantaggi e pericoli di un'eventuale micro-variazione. Lo schema tensivo che presentiamo intende descrivere a tal proposito le principali forme di gestione della struttura modale di base (che determina a sua volta la struttura attanziale di riferimento), per costruire sulla base di ciò una tipologia dei gruppi.

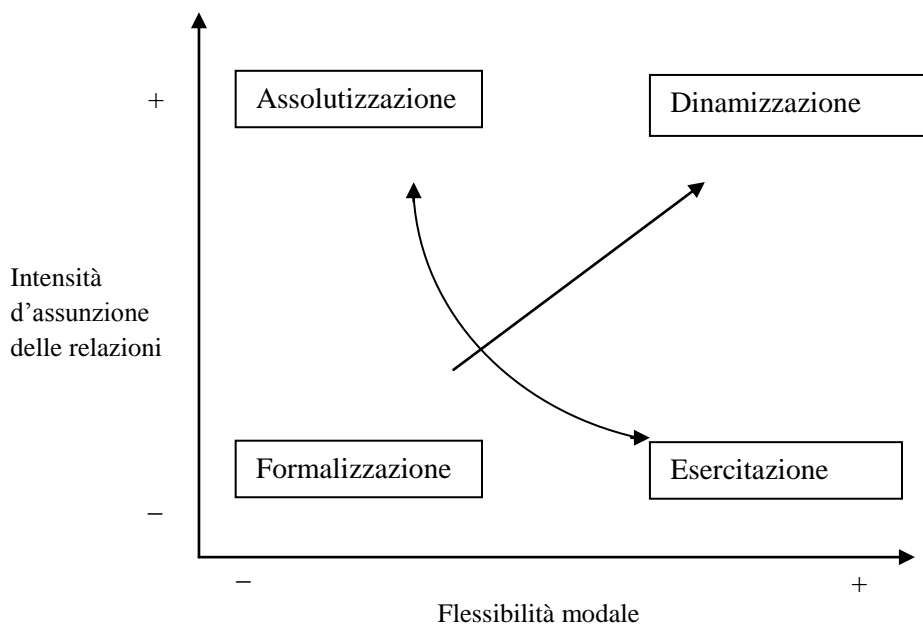


Fig. 28 Forme di gestione della struttura modale di base di un gruppo.

Per un basso gradiente di intensità di assunzione delle relazioni, e secondo una flessibilità minima, la struttura modale di base subisce una dinamica di *formalizzazione*: poco sollecitata sul piano delle trasformazioni, poco importante per la costituzione identitaria dei singoli membri, la modalizzazione principale chiede solo di essere mantenuta così com'è. I gruppi che mettono in atto in maniera sistematica questa forma di gestione modale possono essere detti formali, e sono caratterizzati dall'esecuzione di un fare pre-programmato e ripetitivo. È il caso di quelle formazioni gruppali che esistono più sulla carta che nel vivo delle relazioni, istituiti e programmati dall'esterno e valevoli per i membri più che altro sul piano istituzionale: continuamente si formano gruppi di governo, dirigenza, controllo, all'interno di enti più o meno grandi, basati più sull'esercizio di rigide procedure che sull'effettiva negoziazione di significati all'interno degli incontri. Le variazioni modali non sono previste se non nella misura in cui compaiono all'interno degli atti discorsivi fondativi, pena il decadimento della struttura attanziale che sostiene e individua l'insieme come gruppo. Tale processo, tuttavia può caratterizzare anche una fase della vita di un gruppo: il rischio di una cristallizzazione dei legami, e di una loro contemporanea perdita di forza implicativa, è sempre presente nel corso dell'esistenza gruppale: l'insieme degli individui corre sempre il rischio di divenire luogo sociale di "*parcheggio*" delle relazioni.

Secondo un basso gradiente di intensità di assunzione e un'elevata flessibilità modale, si danno delle dinamiche di *esercitazione*¹³⁶ della struttura modale. Non essendo particolarmente rilevanti per

¹³⁶ La realizzazione semantica del termine qui convocata non è quella della «messa in pratica di un mestiere», ma quella di «prova o serie di prove a cui ci si sottopone per mantenersi fisicamente e mentalmente efficiente o per

i singoli attori, le sovramodalizzazioni non incontrano delle difese particolarmente elevate da parte del gruppo. Tale processo può caratterizzare, ad esempio, la fase iniziale del gruppo, in cui i legami non sono ancora fondamentali per gli individui e le situazioni di volta in volta incontrate pongono la necessità di arricchire, definire, modificare localmente la modalizzazione di partenza. Nel caso in cui questa forma di gestione sia quella prelevante, è possibile parlare di *gruppi sperimentali*: in tal categoria rientrano tutte le formazioni gruppali che hanno una vita breve, create ad hoc per la risoluzione di un determinato programma: la possibilità di attuare delle modifiche modali è spesso garantita da un moderatore che è al tempo stesso garante della stabilità inter-attanziale e promotore di trasformazioni. Molti dei gruppi circostanziali possono rientrare in questa categoria: oltre al focus group, si pensi al gruppo di brainstorming, ai gruppi di gioco, ai gruppi sportivi non professionistici, ecc. La nostra vita sociale è costellata di appartenenze a formazioni gruppali che non riteniamo certo fondamentali, è che però sono importanti per la sperimentazione di forme di legame ulteriori, rispetto a quelle che consideriamo basilari per la nostra identità. Abbiamo bisogno anche di queste appartenenze effimere, si potrebbe dire più superficiali, per costruire una competenza sociale pienamente sviluppata. Il gruppo funziona in tal senso per l'individuo come *palestra relazionale*, spazio ludico per eccellenza, in cui poter apprendere a condizioni di rischio limitate per l'identità.

Per un alto gradiente di intensità ed una flessibilità modale minima, si danno delle dinamiche di *assolutizzazione* della struttura modale di base, che è vissuta come una sorta di legge intoccabile, pietra fondativa del gruppo e continuo riferimento per la sua tenuta identitaria. Le sovramodalizzazioni sono accettate e realizzate solo nella maniera in cui sono coerenti con l'assetto modale di partenza e pertanto sono in qualche modo prefigurabili a partire da esso; negli altri casi, una variazione, pure locale, della struttura modale implica immediatamente una disaggregazione della struttura inter-attanziale di riferimento, oppure, nel caso in cui la variazione sia proposta da singoli attori, essi possono essere esclusi dal gruppo. Non sono previste deroghe provvisorie, momentanee sospensioni o capovolgimenti delle differenze di potere, dovere, volere, sapere che regolano la vita dell'insieme gruppale. Un gruppo che faccia di questa dinamica la sua forma dominante di gestione modale può essere detto *assoluto*, in quanto totalmente orientato e concentrato sull'invarianza della modalizzazione di base nel tempo. Si pensi in tal senso ai gruppi religiosi e, come estrema rappresentazione di caso, ai gruppi fondamentalisti (di stampo non solo religioso, ma anche politico, di lotta sociale, ecc.); tuttavia, anche i gruppi familiari e amicali possono essere caratterizzati, per periodi più o meno lunghi, da questo tipo di dinamiche, e dare

divenire più esperto in una disciplina» (Sabatini & Coletti 2007). Attraverso l'esercitazione modale il gruppo impara a realizzare forme nuove di sovra-modalizzazione.

luogo talvolta a fenomeni anche problematici, come è tristemente documentato quotidianamente dalle cronache giornalistiche. I legami intra-gruppali divengono indispensabili per la definizione identitaria dei suoi membri, e l'allineamento meticoloso ai voleri e doveri previsti dal gruppo è pertanto la *conditio sine qua non* per la tenuta del proprio sé. Tale dinamica può senz'altro caratterizzare semplicemente una fase della storia gruppale, funzionale all'inserimento e all'integrazione dei membri, ma può anche arrivare a caratterizzare l'intera esistenza dei gruppi e degli individui che ne fanno parte: la possibilità di sperimentare forme relazionali diverse è preclusa al singolo attore sociale, non solo all'interno del gruppo conservativo, ma anche all'interno delle altre formazioni gruppali, dal momento che la modalizzazione proposta tende ad essere l'unica cui il membro può far riferimento. L'insieme gruppale può costituirsi, rispettivamente nell'uno e nell'altro caso, come *tempio* o come *prigione* delle relazioni.

Per un'elevata intensità di assunzione ed una massima flessibilità modale, si danno processi di *dinamizzazione* della struttura modale. Anche se i legami sono fondamentali per i membri, il gruppo si sforza di sottoporli al cambiamento e alla mobilitazione, a partire dalle sollecitazioni ambientali, raccolte lungo le varie esperienze. Si tratta di una forma di gestione modale che implica fatica e compartecipazione da parte di tutti gli attori, perché comporta il passaggio attraverso sovrmodalizzazioni provvisorie che possono risultare anche incoerenti rispetto all'assetto modale di base, e che richiedono pertanto una forte fiducia nella struttura interattoriale di riferimento. Questa dinamica, tuttavia, è quella che garantisce al gruppo la possibilità di divenire altro da sé nel lungo periodo, di approdare cioè, ove necessario, a ristrutturazioni identitarie che possano rendere la formazione gruppale valevole, significativa nel tempo. Nel momento in cui questa forma di gestione modale diviene dominante nel corso della storia di un gruppo, esso può essere definito pertanto *dinamico*: possono rientrare in questa categoria i gruppi familiari, quelli amicali (ove non si rivelino dinamiche disfunzionali), e in generale quelle formazioni gruppali in cui gli individui possono costruire legami forti e avere al contempo la possibilità di mobilitarli. Il gruppo diviene può essere concepito in tal caso come una *scuola relazionale*, in cui l'individuo riconosce la sua interdipendenza dagli altri ma al tempo stesso impara a non assolutizzare tali legami, a viverli attivamente e a costruire, attraverso di essi, un'identità personale definita, capace di muoversi in maniera disinvolta nel tessuto sociale.

Anche il modello delle forme di gestione modale può essere adibito sia al riconoscimento dei processi distintivi di una formazione gruppale (secondo una lettura paradigmatica dello schema) sia ad una descrizione dei suoi processi evolutivi (secondo una lettura sintagmatica). Per quanto riguarda il primo utilizzo, si ricorda che, se nel modello proposto sono indicati solo dei tipi estremi di gestione modale, è altresì possibile sfruttare lo spazio semantico individuato dalle valenze per

delineare ulteriori posizionamenti, a seconda del gruppo o dei gruppi che costituiscono di volta in volta l'oggetto della ricerca. I posizionamenti possono essere innumerevoli, anche perchè le valenze di riferimento riguardano processi sufficientemente generali (le variazioni modali) da poter essere riscontrati in ogni tipo di gruppo. Il principale output teorico che lo studio del focus group ha prodotto è, in tal senso, l'individuazione delle tensioni semantiche principali (flessibilità modale e intensità di assunzione delle relazioni) e delle tensioni che le animano.

Secondo una lettura sintagmatica, invece, il modello permette non solo di descrivere retrospettivamente il percorso evolutivo di un gruppo, ma anche di progettare delle forme di sviluppo in vista di un'ottimizzazione delle relazioni. Se è vero infatti che la gestione strategica dell'interazione gruppale incontra necessariamente (o si scontra con) le strategie più o meno efficienti dei vari componenti del gruppo (come emerge nel focus group), e pertanto è tutt'altro che facile influire sui vari fenomeni relazionali, è altresì vero che è solo attraverso una preliminare conoscenza delle forme di maggiore o minore efficienza dei legami che si può costruire una strategia di intervento mirata. Gli ambiti di applicazione del modello delle forme di gestione modale, pertanto, possono essere i più disparati (esso può contribuire in tal senso ad arricchire la strumentazione teorica della psicopsicologia): si pensi ad esempio alle forme di intervento o formazione sociale, ma anche ai tentativi di ottimizzazione delle relazioni all'interno dei gruppi di lavoro, dei gruppi sportivi, di gruppi di ricerca, ecc. Di fronte a delle problematiche relazionali, potrà essere utile domandarsi se esse siano legate ad un'eccessiva (o troppo bassa) intensità di assunzione dei rapporti, o ad una scarsa flessibilità della struttura modale di base. Soprattutto, sarà importante indagare il tipo di relazione che lega queste due valenze, chiedersi qual è la portata euforica o disforica del cambiamento per il gruppo.

6.5. Gruppo come scuola relazionale: liberalizzazione, assunzione, esportazione delle modalizzazioni isotopiche

L'esplorazione dei processi relazionali all'interno del focus group ci ha permesso di osservare numerose modifiche della struttura modale di base, nonostante il tempo limitato e la singolarità dell'incontro. La stessa definizione psicologica di gruppo come campo in equilibrio quasi-stazionario evidenzia del resto la costante tendenza dell'insieme gruppale a stabilizzare le relazioni, da una parte, e a metterle in tensione, dall'altra: esso è potenzialmente sempre sul punto di aprirsi a nuove configurazioni di legami. Le analisi condotte a proposito del focus group ci permettono, nello specifico, di affermare che il gruppo favorisce le trasformazioni relazionali perché funziona per i suoi membri al contempo sia come *spazio di osservazione* sia come *spazio di azione* sulle relazioni:

in entrambi i casi al singolo attore sociale si offre una possibilità di apprendimento, basata sulla visione o sulla messa in pratica di forme nuove di comportamento.

Nel corso del primo focus group, quando Maria ha interrotto il moderatore con una battuta ironica ha dato in qualche modo alle sue compagne l'esempio di una modalità più libera e creativa di interpretare il suo ruolo attanziale, improntato su un'estensione del poter-fare (la partecipante non si limita a rispondere alle interpellazioni ma interagisce in maniera più disinvolta con il suo interlocutore). Il progressivo arricchimento delle possibilità operative dei partecipanti costituisce come abbiamo visto una costante nel focus group, e avviene attraverso una sorta di "contagio" delle modalizzazioni, una trasmissione di competenze che avviene soprattutto fra gli attori che rivestono la medesima posizione attanziale. Ciò appare particolarmente evidente nel secondo focus group, allorché la propensione ad interrompere da parte di una partecipante fa scuola nel corso dell'interazione e costituisce un esempio di relazione che prende progressivamente il sopravvento, al punto da caratterizzare in negativo tutto il processo di strutturazione relazionale: l'attante informatore, come abbiamo visto, appare incapace di realizzare il compito per cui è stato costituito. L'estensione del poter-fare avviene in tal caso in maniera non complementare rispetto al processo di modalizzazione del conduttore e provoca un processo di concorrenza competenziale: la partecipante vuole condurre, il moderatore si trova costretto, talvolta, a rispondere ai quesiti di coloro che doveva interrogare. Anche in questo caso alcune sovramodalizzazioni vengono trasmesse fra gli attori, solo che si tratta di modifiche competenziali contraddittorie rispetto a quanto assegnato dalla struttura modale di base. Ogni partecipante ha potuto osservare la propria compagna mentre interrompeva e contrastava verbalmente il conduttore, e ha potuto in qualche modo "cavalcare l'onda" del cambiamento relazionale in corso, avendo già assistito, a tale riguardo, ad alcuni processi di aggiustamento: il singolo attore non deve compiere la fatica di lanciarsi nell'incognito di una nuova relazione, né andare incontro da solo ai rischi che ciò comporta, ma gli basta assecondare e confermare un processo di variazione dei legami che già ha caratterizzato alcune sequenze sintagmatiche, nella relazione fra il conduttore e la dottoressa "ribelle".

A partire da quanto osservato è possibile proporre una generalizzazione teorica a proposito della relazione fra gruppaltà e apprendimento sociale: il gruppo funziona come facilitatore dei processi di arricchimento relazionale, grazie alla possibilità di *liberalizzazione interna* delle modifiche competenziali di volta in volta realizzate dai singoli attori. Ogni cambiamento messo in atto da un attore attualizza una possibilità di evoluzione anche per gli altri attori che afferiscono alla stessa posizione attanziale, e prefigura al contempo l'eventualità di una trasformazione anche per l'interattante. Un esempio a tale proposito può essere quello della relazione fra fratelli all'interno di un gruppo familiare: l'ottenimento da parte di un figlio di nuovi margini di autonomia all'interno della

famiglia (per esempio, poter andare in vacanza con gli amici) dischiude un percorso simile di cambiamento anche agli altri figli, che possono appoggiarsi all'attività di trasformazione relazionale messa in atto dal fratello "innovatore". Vale tuttavia anche il contrario, nel senso che l'esplorazione degli altri attori che detengono la propria posizione attanziale può favorire processi di differenziazione identitaria; un esempio a tale riguardo può essere offerto dalle relazioni fra pari all'interno del gruppo di lavoro: l'osservazione del comportamento del collega può servire, da una parte, a fare proprie alcune forme di competenzializzazione giudicate efficienti, ma permette, dall'altra, di mettere in gioco processi di distinzione identitaria, all'interno di una dinamica concorrenziale. Ogni tentativo di dinamizzazione modale messo in atto da parte di un attore avviene sotto il monitoraggio degli altri membri, e ciò fa del gruppo un formidabile dispositivo di apprendimento sociale, basato su *osservazione e sperimentazione*, analisi e realizzazione dei cambiamenti, omologazioni e differenziazioni dei percorsi di variazione modale. Anche i gruppi meno efficienti e coesi, in tal senso, sono in qualche modo "condannati" alla condivisione, poiché ogni mossa relazionale messa in atto da un singolo individuo offre immediatamente materiale di comparazione per gli altri attori. Ciò spiega anche la pervasività e la profondità dei processi di apprendimento relazionale che un gruppo può mettere in gioco: comprendere l'influenza che un gruppo ha sulla nostra identità non è facile, perché si tratta di riconoscere, disambiguare e descrivere forme relazionali in cui l'attore sociale è profondamente immerso senza però avere la consapevolezza di quanto esse concorrano a strutturare il suo modo di essere e di fare. Le discussioni che spesso accompagnano la fine di un'esperienza grupale testimoniano bene quanto sia difficile sancire, alla fine dei giochi, chi ha prodotto un deterioramento delle relazioni, chi ha suggerito alcuni micro-cambiamenti e chi voleva evitarli: le discussioni diventano così interminabili atti di accusa che gli uni rivolgono agli altri, e difficilmente si stagnerà il colpevole, perché nel gruppo ogni membro è fatto anche delle iniziative e le resistenze messe in gioco dagli altri; ogni sé, potremmo dire, è fatto di altri, e riconoscere i tratti caratteristici dei legami è certo più difficile che assegnare degli attributi ai vari membri del gruppo.

La concezione del gruppo come spazio di cambiamento del singolo e dell'insieme, e dunque come spazio di apprendimento sociale, ha costituito la base di numerosi studi in ambito psicologico. Il processo di evoluzione delle relazioni è descritto da Lewin attraverso la metafora dello scongelamento e del ricongelamento: il processo di cambiamento implica un'iniziale deformazione delle forme del gruppo, ed una successiva solidificazione di una nuova forma, così come accade, ad esempio, ad una statua di ghiaccio, ad esempio un uccello, che debba cambiare aspetto, ed essere trasformata in un pesce: occorre sciogliere, deformare, e ricompattare la materia. L'apprendimento di una nuova forma relazionale implica anche il disapprendimento, la messa in discussione di ciò

che si sa, e ciò spiega lo sbarramento difensivo che esso provoca per ogni individuo. Chi mi garantisce che la nuova condizione psichica e sociale ne trarrà dei vantaggi? Che mi protegge dagli eventuali rischi che il cambiamento comporta? Il gruppo, funzionerebbe in tal senso come un facilitatore dei processi di apprendimento relazionale (euforici o disforici che essi siano), in quanto permette, nelle diverse fasi dell'acquisizione di conoscenze, di superare alcune difese psichiche. Ovviamente tale aspetto può essere sfruttato per la costruzione di percorsi identitari più o meno autonomi, e per processi di trasformazione più o meno efficienti: in quanto facilitatore di innovazione, del resto, il gruppo è stato spesso considerato nel senso comune (ma anche in molte teorie) un dispositivo teso ad oscurare la razionalità del singolo individuo. Il gruppo aiuterebbe a superare le difese individuali rispetto al cambiamento, attraverso

- 1) la realizzazione di uno spazio di *appartenenza* e di *identificazione* (Contessa 1999);
- 2) la costituzione di uno spazio di *rispecchiamento* (Moreno 1964) e di *universalismo* (Yalom, 1970): ciascuno vede parti di sé stesso negli altri e parti degli altri in sé stesso, ognuno si rende conto che difficoltà e resistenze sono comuni;
- 3) la messa in atto di uno spazio di *sperimentazione*: in quanto microcosmo il gruppo si presta ad essere considerato un “simulatore del mondo” e funziona come palestra di allenamento (Ottaway 1966).

Secondo la nostra prospettiva, le prime due funzioni mettono in scena il gruppo in quanto *spazio di osservazione*, mentre l'ultima lo elegge come spazio *deputato all'azione*. Si tratta ovviamente di distinzioni operabili solo a livello teorico, in quanto ogni cambiamento, per essere pieno, deve essere realizzato dal singolo attore; ciò nondimeno, l'interdipendenza dei legami, e nello specifico la corresponsabilità di realizzazione dei posizionamenti attanziali rende fondamentale, per l'evoluzione delle relazioni, l'attività di monitoraggio. Una volta “sbloccata” una modalizzazione, essa è potenzialmente alla portata degli altri attori interni al gruppo, e soprattutto di coloro che fanno riferimento alla medesima posizione sintattica¹³⁷: la possibilità di cambiamento per il singolo individuo è attualizzata all'interno del gruppo.

Se il gruppo può essere concepito come un insieme strutturato di relazioni, però, si può affermare anche che ogni individuo costituisce la sua identità a partire da tutti i posizionamenti attanziali occupati nel corso della sua esistenza; in altri termini, si potrebbe dire che il soggetto individuale risente della stratificazione dei ruoli occupati all'interno dei gruppi, nonché delle modalizzazioni

¹³⁷ Il passaggio di una nuova sovra-modalizzazione fra attori che detengono ruoli attanziali diversi è infatti reso più difficile dal fatto che essi fanno riferimento a diversi carichi modali di base: per dirla con un esempio, il passaggio per emulazione di un “poter-fare” fra fratelli (attraverso l'osservazione e la sperimentazione del fare altrui) appare più immediata rispetto a quello fra genitore e figlio, in quanto tale passaggio avviene sulla base di un “non-poter-fare” condiviso.

isotopiche che hanno caratterizzato tali posizionamenti. Facendo riferimento al concetto di campo plurale, Lewin afferma che non è solo il gruppo ad essere costituito da regioni interrelate, ma anche l'individuo stesso, le cui regioni sono rappresentate dalle componenti psicologiche della sua personalità: ogni singolo è insomma plurale, perché contiene parti diverse, in equilibrio dinamico. Questi, in quanto regione del gruppo, appartiene ad esso per una sua parte, quella che ha giustificato l'ingresso e giustifica la permanenza nel campo, mentre le altre sue parti appartengono ad altri sistemi.

Ogni esperienza grupppale convoca dunque in maniera rilevante alcuni tratti dell'identità dei suoi membri piuttosto che altri, ma è pur vero che attraverso la transizione da una formazione grupppale all'altra l'individuo può mettere in relazione ciò che ha man mano appreso a livello di costituzione del sé. È come se i gruppi di cui un individuo fa parte comunicassero, in qualche modo, all'interno dell'individuo stesso.

«anche il singolo, come il gruppo, è un sistema in equilibrio tensionale dinamico, nel quale ogni parte è connessa ad altre ed all'esterno. Ogni appartenenza sperimentata provoca nel soggetto un movimento nelle regioni intrapsichiche, che deforma il suo campo interno. Da una parte egli deve cercare quali sono le regioni interne più adatte a contribuire a ciascun gruppo cui partecipa; dall'altra egli è costretto inevitabilmente a modificare le parti prescelte e dunque il suo intero campo interno [...] Ogni invitato dispone di modelli di comportamento stabilizzati, appartenenze più o meno forti, che sarà portato ad immettere nella nuova esperienza di gruppo » (Contessa 1999).

Rispetto al nostro quadro teorico, possiamo affermare che gli apprendimenti e le evoluzioni attanziali e modali conquistate da un individuo all'interno di un determinato gruppo possono entrare in tensione con le caratterizzazioni attanziali e modali che definiscono un individuo all'interno di altre formazioni grupppali, specie se esse sono estremamente rilevanti per l'attore sociale. Si pensi ad esempio a come, attraverso la partecipazione a un gruppo di amici, un adolescente possa sperimentare posizionamenti attanziali e modalizzazioni nuove rispetto a quelle esercitate nel contesto familiare: da una parte il ragazzo si avvicina al gruppo amicale sulla scorta delle modalità relazionali apprese nella sua esperienza passata (e dunque anche principalmente in ambito familiare), dall'altra egli ha la possibilità di costruire relazioni secondo un gradiente di poter/dover/saper/voler fare diverso: ecco allora che ci si scopre accomunati con gli amici dalle stesse dinamiche conflittuali che lega figli e genitori, ma al tempo stesso si sfrutta l'esperienza di gruppo per farsi forza a vicenda e provare a sommuovere minimamente gli equilibri che ognuno vive nel proprio contesto familiare. Il risultato finale di questa commisurazione dei pesi modali assunti nei diversi gruppi può essere, ad esempio, una maggiore assunzione del poter-fare da parte dell'adolescente, e dunque una piccola conquista sul piano dell'autonomizzazione identitaria. Gli

esempi che si possono fare sono innumerevoli, poiché la vita dell'uomo è costellata da esperienze gruppali, e nessuna partecipazione avviene mai a partire da un azzeramento della capacità relazionali dell'individuo, ma sovrappone i suoi effetti a quanto il soggetto ha già appreso nel corso della sua esistenza.

Ciò significa che i gruppi - ognuno in maniera diversa, in base al grado di implicazione e alla flessibilità modale che li caratterizza - sono determinanti per la costituzione di una forma di vita. Si può supporre che, di relazione in relazione, di gruppo in gruppo, l'individuo assuma come proprie e distintive alcune modalizzazioni piuttosto che altre, impari a rivestire ruoli più o meno caratterizzati dal volere, dal potere, dal sapere, ecc. L'esercizio costante dei legami nei gruppi familiari, lavorativi, amicali determina per l'individuo la possibilità di assumere in maniera isotopica, all'interno di ogni gruppo, alcune modalizzazioni, che sono suscettibili di essere esportate anche all'interno di altri gruppo e all'interno di pratiche extra-gruppali. A partire dall'esperienza relazionale fatta all'interno del gruppo, dunque, l'individuo mette in atto un processo di *assunzione e proiezione delle modalizzazioni* progressivamente liberalizzate.

L'ipotesi che intendiamo proporre è che il gruppo contribuisca alla costruzione della *disposizione modale* di una forma di vita; con tale termine intendiamo riferirci alla propensione di un soggetto a proiettare, in forma ipotetica, relazioni e pesi modali su una determinata situazione-occorrenza, la tendenza ad autoassegnarsi in tal senso una posizione sintattica all'interno di un eventuale diagramma di relazioni. Una forma di vita, secondo tale proposta, sarebbe descrivibile anche sulla base del suo *stile di prefigurazione delle relazioni*, vale a dire sulla base della sua tendenza a interpretare le relazioni inter-attoriali sulla scorta di un schema relazionale di partenza, che è frutto dell'esperienza fatta. Vi sono individui che si accostano alle relazioni interpersonali esplicitando subito un loro non-saper-fare e un non-voler-fare, in quanto vogliono esimersi dalla responsabilità di prendere delle decisioni, altre persone al contrario riescono ad esportare nelle situazioni più varie una forte sicurezza in sé stessi, partendo dal presupposto di essere caratterizzati da un saper-fare e da un poter-fare non minore a quello dei loro interlocutori. La psicologia conferma, del resto, il peso che la *percezione selettiva* ha nella costruzione di rapporti inter-soggettivi

«noi tendiamo ad interpretare tutti i messaggi in modo coerente con il nostro apparato di aspettative e pregiudizi, ed a trascurare i messaggi distonici [...] le aspettative e i pregiudizi giocano una pesante ipoteca. Per esempio, se abbiamo un pregiudizio negativo su qualcuno, tenderemo a trascurare tutti i messaggi positivi di questo qualcuno. È probabile che tale percezione selettiva venga percepita dal membro che ne è oggetto e questi, mettendo in atto un analogo meccanismo, reagisca in modo da creare conferme. Allora si attiva un circuito per il quale il pregiudizio o la prima impressione determinano le relazioni» (ibidem, pp. 37-38)

L'ipotesi che intendiamo proporre è che anche la disposizione modale, vale a dire la modalizzazione di riferimento con cui un individuo tende a rappresentarsi, è fondamentale nell'approcciarsi ad una nuova situazione relazionale, e le esperienze gruppali manifestano in tal senso tutto il loro potenziale formativo per l'individuo. Nello specifico, si può ipotizzare che la sperimentazione ripetuta, all'interno dei gruppi, dei posizionamenti sintattici stabilizzati contribuisca a caratterizzare l'identità individuale secondo il profilo del sé-idem (istanza della coazione a ripetere), mentre la sperimentazione dei diversi gradienti di flessibilità sia funzionale alla formazione dell'attore secondo il profilo del sé-ipse (istanza della mira). Attraverso il passaggio fra i gruppi si arriva insomma a trascogliere un ruolo agentivo di riferimento (caratterizzato da una modalizzazione dominante), ma si impara anche a concepire come più o meno possibile, più o meno attuabile l'evoluzione e la declinazione del proprio sé, in base alle situazioni.

La disposizione modale, riguardando la competenza di una forma di vita, esula da uno studio delle pratiche, e pur tuttavia occorre osservare che solo a partire dalla reiterazione di alcuni tipi di esperienza essa ha modo di costituirsi. In tal senso il concetto di disposizione modale richiama quello di habitus, coniato da Bourdieu. Esso viene definito come un tipo particolare di schema che, imponendo ai soggetti (sia individuali che collettivi) differenti definizioni dell'impossibile, del possibile, del probabile e del certo, fa percepire agli uni come naturali o ragionevoli delle pratiche o delle aspirazioni che gli altri avvertono come scandalose o viceversa (Bourdieu 1972). L'habitus ha dunque una componente modale, ma è l'esperienza pratica a modalizzare il soggetto e generare l'habitus, il quale schematizzerà a sua volta altre pratiche: il luogo di costituzione dell'habitus è pertanto il campo sociale ove insieme di individui sperimentano le stesse schematizzazioni. A partire dalle strutture del mondo vengono così costituite delle strutture mentali, dei principi di visione e classificazione del mondo medesimo. La competenza modale di base dell'individuo e la sua tendenza a prefigurare le relazioni inter-identitarie in un modo anziché in un altro costituiscono insomma degli aspetti centrali per la caratterizzazione di un habitus¹³⁸, e l'esperienza grupale sembra avere in tal senso un'importanza fondamentale.

Le riflessioni svolte mettono a questo punto in evidenza l'importanza della pluriappartenenza grupale per la costruzione identitaria dell'attore sociale. Il gruppo, infatti, in quanto eccezionale spazio di formazione, può essere luogo di apprendimento sociale, ma può anche divenire un micidiale strumento di blocco della crescita dell'individuo; a seconda che presenti una fisiologia funzionale o disfunzionale, può costituire un mezzo di evoluzione o di regressione per l'attore

¹³⁸ Fontanille (2008) riprendendo il concetto di habitus in riferimento ai diversi livelli di pertinenza dell'analisi semiotica, esplicita che il livello di pertinenza dell'habitus è, probabilmente, quello degli stili strategici collettivi o, detto altrimenti, delle forme di vita.

sociale. Se è vero che il gruppo è sempre costantemente sul punto di un potenziale cambiamento, a causa della densità dei suoi legami interni, è anche vero il contrario: il gruppo è sempre tentato dall'aspirazione a cristallizzarsi, a farsi monumento, a imbrigliare le leggi del tempo e del mondo che lo circonda per costituirsi come monade auto-conclusa, bastante a sé stessa. Ecco allora che il passaggio attraverso i vari tipi di gruppo costituisce per l'attore sociale una necessità irrinunciabile, risorsa fondamentale per costruire, in itinere, una disposizione modale distintiva: abbiamo bisogno di sperimentare diverse posizioni sintattiche, diversi diagrammi di relazioni; abbiamo bisogno, nel corso della nostra esperienza, di esplorare i ruoli di chi può e di chi non può, di chi sa e di chi ignora, di chi desidera e di chi è disinteressato, di chi deve e di chi non è chiamato direttamente a un compito. Al tempo stesso, è indispensabile che passiamo attraverso gruppi più o meno libertari, più o meno modificabili, il cui cambiamento è più o meno rilevante per la nostra identità.

Potremmo dire in tal senso che il gruppo, nelle forme di realizzazione funzionali, non nasconde la costitutiva debolezza sociale dei suoi legami, non maschera cioè il suo essere irrimediabilmente oggetto della variazioni, in quanto organismo fatto di essenzialmente di legami interpersonali. Il gruppo cessa di essere tale quando si burocratizza, quando vuole farsi organizzazione, congelando i suoi legami costitutivi sulla carta di un codice interno che non viene più vissuto. Proprio per questa sua potenziale dinamicità, per questa sua debolezza istituzionale preservata, il gruppo funziona al contempo come *parassitario* e come *trasformatore del sociale*¹³⁹ (e per tale ragione, forse, ha costituito e costituisce motivo di preoccupazioni per le forme autoritarie di potere): da una parte esso nasce all'interno di un ambiente sociale che viene eletto come "esterno", un mondo cui appoggiarsi e con cui costruire un dialogo; d'altro lato, per essere significativa, deve costantemente ri-esplorarsi, deve saper tradurre le sue esigenze interne, le sue istanze di cambiamento, deve permettere ai suoi membri il lusso di mettere in discussione l'esistente e sperimentare costantemente forme altre di organizzazione interna; deve anzi vivere di tali istanze di trasformazione. Goffman (1961) ha messo in evidenza come anche nelle «istituzioni totali», cioè negli ambiti istituzionali più rigidi e negatori della libertà individuale (ad esempio, i manicomi, le prigioni), esiste una vita sotterranea, fatta di azioni, comportamenti, atteggiamenti in parte incongruenti con la vita sociale ufficiali dell'istituzione. L'attore sociale sembrerebbe necessitare insomma, di appartenenze che consentano forme di *socializzazione alternativa* all'interno delle varie organizzazioni sociali, e i gruppi costituiscono in tal senso una fondamentale risorsa. Corsaro (1990) evidenzia ad esempio come la vita sotterranea della scuola, già a partire dalla scuola

¹³⁹ Le riflessioni sulla debolezza istituzionale del gruppo e sulla sua doppia propensione a parassitare e trasformare il sociale si sono avvalse degli stimoli e delle sollecitazioni ricevute all'interno del seminario "Dopo l'era "Lévi-Strauss". Problematiche crude e lo scotto del metodo", organizzato nel 2010, presso l'Università Iulm di Milano.

materna, costituisca un'importante esperienza di socializzazione per bambini e ragazzi, in cui si crea e si partecipa ad una cultura dei coetanei che in parte costituisce una violazione condivisa fra pari alle regole degli adulti, e in parte ne ripercorre le dinamiche normative.

Il gruppo ottimale, per tali ragioni, non assolutizza la sua struttura interna, e chiede ai suoi membri di non essere l'unico, perché vive di quanto ogni suo membro porta al suo interno, dopo aver esplorato e vissuto altri gruppi.

6.6 Schema sintagmatico canonico del gruppo

Se ogni gruppo è caratterizzato da equilibri inter-attanziali specifici e da una propria flessibilità modale, i vari percorsi sintagmatici che arrivano a costituire e differenziare le identità gruppali possono essere studiati sulla base di una struttura canonica di trasformazioni. In altri termini, se è vero che ogni gruppo ha la sua storia, ogni storia può essere concepita e analizzata come una delle forme di realizzazione (o non realizzazione) di alcuni passaggi ritenuti discriminanti nello sviluppo di un gruppo. Del resto, lo studio processuale della gruppaltà è così centrale in ambito psico-sociologico che arriva a caratterizzare, come abbiamo visto, intere teorie o correnti di pensiero.

Per quanto riguarda la nostra ricerca, lo studio del focus group ci ha permesso di individuare uno schema sintagmatico che, opportunamente sviluppato, può costituire un'ipotesi di descrizione semiotica delle forme di evoluzione di un gruppo. La transizione delle pratiche analizzate attraverso l'interazione diadica guidata, quella estesa-conservativa e quella estesa-trasformativa realizza infatti delle tendenze di evoluzione (relative a forme di posizionamento e modalizzazione) che sembrerebbero generalizzabili anche ad altri tipi di gruppo. Nello specifico, le tre tappe individuate segnalano tre diversi tipi di gestione della struttura relazionale di partenza: si parte dalla realizzazione di una struttura modale assegnata, si passa attraverso una messa in atto di sovrmodalizzazioni coerenti rispetto all'assetto inter-attanziale iniziale, e si giunge alla realizzazione di modifiche incoerenti rispetto a tale assetto. Nella prima fase, quella dell'interazione diadica guidata, gli attori si limitano a far fronte ai doveri prefigurati dallo spazio istituzionale (si risponde all'intervista effettuata da un rappresentante del centro di ricerche); nell'interazione estesa confermativa si concretizzano le *possibilità* di innovazione creativa della comunicazione, ma nel rispetto dei ruoli assegnati: i partecipanti prendono la parola anche senza essere direttamente interpellati, commentano gli uni le risposte degli altri, ecc.; nell'interazione estesa trasformativa l'intervista si trasforma ora in un dibattito, ora in una discussione, ecc., rivoluzionando la strutturazione modale di partenza.

La linea profonda che congiunge le tra tappe è quella che porta da un assegnamento modale di partenza ad un nuova ripartizione dei carichi modali, passando attraverso la messa in esercizio, il collaudo, per così dire, di una struttura modale. Tale vettore sembrerebbe mettere in luce una *propensione a un minimo bilanciamento*¹⁴⁰ *dei carichi modali*: se è vero che il focus group nasce a partire da una differenza di posizioni assegnate (informatore vs osservatore), è anche vero che, nel corso dell'interazione, partecipanti e moderatore tendono a ridurre, per quanto possibile, le loro differenze modali, approssimandosi, per così dire, gli uni al ruolo sintattico dell'altro: ci si scambia così, momentaneamente, un ruolo attanziale, si condivide con crescente intensità un obiettivo operativo, riducendo così, minimamente, i disequilibri di potere / volere / sapere / dovere messi in campo. Tale tendenza al bilanciamento, oltre a non venire ovviamente mai pienamente realizzata (giacché permangono le distinzioni fra le diverse posizioni attanziali) può confluire negli esiti più disparati: essa può rimanere soltanto potenzializzata nel corso delle pratica (sequenze sospensive), può essere attualizzata (sequenze conservative), può trovare locale e parziale realizzazione (sequenze ottimizzanti e sovversive).

Le micro-variazioni modali analizzate nel corso delle analisi mettevano in evidenza, ad esempio, una progressiva sovra-modalizzazione dell'attante informatore secondo il poter-fare e il voler-fare, a testimonianza di una sua crescente implicazione all'interno del programma d'azione del conduttore. Il buon andamento della ricerca diveniva progressivamente qualcosa che stava a cuore, pur secondo forme e intensità diverse, a tutti i membri. L'ipotesi che intendiamo promuovere è che questo tipo di movimento, questa propensione ad una condivisione minima di desideri, doveri e possibilità operative appartenga, pur secondo gradienti diversi, ad ogni tipo di gruppo: senza una *solidarizzazione modale* potremo avere a che fare magari con forme di organizzazione basate sulla ripartizione specializzata delle funzioni o sul patrocinio del collettivo, ma non con un gruppo. In altri termini, la dimensione grupale invita a indossare anche i panni dell'altro membro, pone dei limiti alla tentazione di gestione autarchica della propria posizione relazionale, si è in qualche modo corresponsabili anche delle sorti degli altri membri, ovviamente secondo intensità e modalità molto diverse, a seconda del tipo di gruppo. Si pensi ad esempio a come, anche nei gruppi di lavoro, solitamente basati su una struttura di relazioni ben definita e stabile, si possa instaurare nel tempo uno spirito di compartecipazione progettuale che riguarda ogni membro, dal direttore generale

¹⁴⁰ Il termine *bilanciamento* indica «l'atto del bilanciare o del bilanciarsi, del mettere qualcosa in equilibrio» (Sabatini & Coletti 2007): il lessema appare come particolarmente appropriato per descrivere la trasformazione modale in questione, perché indica non già un equilibrio modale effettivamente raggiunto, fra diverse posizioni attanziali, ma piuttosto il processo attraverso cui si tenta di ridurre minimamente la sproporzione tra un bagaglio competenziale e l'altro.

all'ultimo arrivato fra gli impiegati: è in tal caso su una condivisione minima del voler-fare che si basa la messa in movimento della struttura modale di partenza.

Ciò non significa, ovviamente, che in tutti i gruppi si possa ritrovare solidarietà interna e compartecipazione: quella verso la simmetrizzazione minima dei posizionamenti è appunto una propensione trasformativa, che riguarda il gruppo in quanto insieme di individui interessati, se pur per breve tempo, da un *destino e da un compito comune*. L'intersezione delle sorti dei membri, sia pure locale e provvisoria, fa sì che ogni attore non possa concentrarsi esclusivamente ed egoisticamente sulla propria posizione attanziale, sulle proprie esigenze e desideri: non è sufficiente stare al proprio posto, perché il gruppo sia vivo e funzionale, occorre essere minimamente implicati nella posizione dell'altro. La comunanza del destino influirebbe profondamente sulla tendenza a prefigurare una posizione attanziale unitaria, quella di *soggetto dell'essere*:

«l'interdipendenza del destino costituisce un elemento macroscopico di unificazione, nel senso che qualunque aggregato casuale di individui può divenire gruppo, se le circostanze ambientali attivano la sensazione di essere improvvisamente nella stessa barca; ad esempio un insieme casuale di clienti di una banca che vengono presi in ostaggio da una banda di rapinatori può divenire un gruppo che sperimenta un forte senso di coesione per il solo fatto di condividere un destino comune [...] Un esempio fra gli altri è costituito da un episodio avvenuto a Stoccolma nel 1973, in cui quattro impiegati furono presi in ostaggio da due banditi per un periodo di cinque giorni. gli ostaggi non subirono né violenze né maltrattamenti, si creò anzi una sorta di atmosfera di gruppo che portò le "vittime" a solidarizzare con i sequestratori, a tal punto che gli ex ostaggi testimoniarono a favore dei banditi nel processo, li andarono a trovare in carcere e, addirittura, una delle impiegate divorziò dal marito e sposò in seguito uno dei sequestratori. Questo episodio, conosciuto come "sindrome di Stoccolma", interpretata come l'attaccamento della vittima al suo carnefice, può essere in realtà visto come una esemplificazione, per quanto estrema, del fatto che insiemi di individui possono divenire, sotto la spinta di eventi imprevedibili e stressanti, un gruppo che costituisce un senso del "noi" distinto dagli "altri"». (Speltini & Palmonari 1999, p. 38-39)

Anche *l'interdipendenza del compito* ha un ruolo fondamentale rispetto alla tendenza a raggiungere una posizione attanziale comune, quella cioè di un unico *soggetto del fare*: la condivisione di un compito implica il fatto che le azioni di alcuni membri determini delle conseguenze sulle azioni di altri, e, in definitiva, sulle azioni del gruppo.

«la natura di queste implicazioni può essere positiva o negativa: l'interdipendenza positiva (o collaborazione) si ha nel caso in cui il risultato positivo di ognuno implica il successo del gruppo (come avviene per esempio nelle squadre sportive), l'interdipendenza negativa (o competizione) quando il successo di un membro costituisce l'insuccesso di un altro o di altri membri (come può avvenire in un gruppo di lavoro, in cui vengono attribuiti ad ogni persona incentivi o promozioni)» (ivi. p. 40)

Il caso dell'interdipendenza negativa esplicita come la propensione alla condivisione, data dalla presenza di un obiettivo comune, non necessariamente dà luogo a gruppi coesi e solidali. Tuttavia

essa caratterizza un motore fondamentale della messa in movimento del gruppo, un fattore che i membri non possono non tenere in considerazione. Se è vero infatti che la propensione al bilanciamento minimo dei posizionamenti non sempre conduce ad esiti felici - ed anzi talvolta i gruppi divengono luoghi di spietata concorrenza inter-personale – è anche vero che i gruppi che non registrano un minimo di compartecipazione ad un obiettivo o a un destino comune sono caratterizzati da passioni disforiche, come l'indifferenza, la disaffezione, o peggio ancora l'insofferenza, l'astio, la non-sopportazione.

In virtù delle osservazioni svolte, proponiamo uno schema sintagmatico canonico del gruppo, che possa spiegare sia gli andamenti ottimizzanti dei percorsi trasformativi sia quelli meno efficaci. Lo studio delle trasformazioni profonde del focus group sarà utile per descrivere non solo le tappe di tali processi, ma anche le variazioni che stanno alla base della transizione (o della non transizione) da una fase all'altra dello schema. In tal senso si focalizzerà l'attenzione principalmente sulle diverse operazioni cui viene sottoposta la struttura modale di base¹⁴¹: i processi di costituzione ed evoluzione dei gruppi di diverso tipo potranno essere studiati come passaggi (o non passaggi) attraverso le fasi di *acquisizione*, *sperimentazione* e *arrangiamento* di una struttura modale di riferimento.



Fig.29 Schema sintagmatico canonico del gruppo

Nella fase di *acquisizione* il gruppo riceve o importa dall'ambiente sociale circostante una struttura modale di partenza attraverso cui realizza una stabilizzazione minima dei posizionamenti attanziali. Tale assegnazione può essere *diretta* o *indiretta*: nel primo caso il gruppo sarà costituito a partire da un atto fondativo esplicito, formale, che ne sancirà la nascita: è il caso dei gruppi-dispositivo, creati ad hoc per la risoluzione partecipata di determinati problemi, ma anche il gruppo

¹⁴¹ La formulazione teorica è proposta in maniera ipotetica non soltanto per il fatto che non può essere verificata attraverso apposite analisi di corpus nel corso della ricerca, ma anche perché, nel passaggio dall'interpretazione del focus group alla descrizione del gruppo cambia, per così dire, la taglia dell'oggetto di studio: nel primo caso la descrizione dei processi di aggiustamento richiede l'esplorazione di singole pratiche, mentre lo studio dei gruppi implica la considerazione delle variazioni relazionali in un periodo di tempo più esteso. Ciò non toglie, tuttavia, che la generalizzazione teorica in corso possa produrre interessanti spunti di indagine: abbiamo visto infatti come il focus group sia caratterizzato da un'accelerazione dei processi di mobilitazione relazionale. Esso pare presentare pertanto in un arco temporale ristretto degli sviluppi strutturali che in altri tipi di gruppi si producono generalmente nel lungo periodo.

di lavoro è prodotto esogenamente nel momento in cui è il prodotto di un incarico specifico; allo stesso modo, la classe scolastica, intesa come formazione gruppale, si basa su un atto di assegnazione diretta. I membri ricevono in tal caso in dotazione una modalizzazione di base, più o meno esplicitata, che assegna loro un posto e prefigura già alcune forme canoniche di legame interattoriale. Per assegnazione indiretta invece, si intende l'importazione di una struttura di relazioni dall'intorno ambientale del gruppo: molte formazioni gruppali nascono casualmente, attraverso la ripetizione di incontri in determinate situazioni spazio-temporali, ed è proprio lo spazio sociale circostante a fornire in tal caso un diagramma di relazioni minimamente definito. Si pensi a come può nascere un gruppo di amici all'interno del contesto scolastico: i membri si scelgono reciprocamente, all'interno della classe, attraverso un periodo iniziale di conoscenza, in cui ci si scopre sotto qualche rispetto differenti, o differenziabili, rispetto a tutti gli altri compagni: per realizzare questo percorso di esplorazione, tuttavia, non si può far altro che iniziare a relazionarsi sulla base delle attribuzioni modali che vigono all'interno del contesto-classe: per esempio, il dover-fare proprio del ruolo di studente, congiunto con il non-voler-fare o il voler-non-fare (che spesso caratterizza la disposizione modale degli adolescenti), allestiscono un terreno di commensurabilità identitaria fertilissimo per un gruppo di studenti. In questo modo si inizierà a giudicare gli altri compagni come troppo studiosi o lavativi, troppo ossequiosi nei confronti degli insegnati o quelli esageratamente ribelli, ecc.

Vi sono casi in cui manca del tutto un'organizzazione o un'istituzione esterna che ingloba la neoformazione gruppale, e in tal caso è il frame sociale vigente (Goffman 1974), con le sue regole implicite di comportamento e con i suoi script d'azione enciclopedicamente definiti, a fornire al gruppo una struttura relazionale minima, per compiere i suoi primi passi. Si pensi ad esempio a dei pendolari che si incontrano e conversano quotidianamente davanti alla fermata dell'autobus, ogni mattina, e giungono alla fine a costituire un gruppo di amici. Nei primi momenti ogni attore potrà appoggiarsi su un ruolo tematico di riferimento (il pendolare) e tale comunanza offrirà senz'altro degli appigli per il processo di strutturazione relazionale iniziale: lamentarsi dei trasporti non puntuali, della vita dura di chi lavora fuori sede, delle condizioni climatiche impervie significa ad esempio trovare, o cercare, dei punti di commensurabilità identitaria in base alla modalizzazione del non-poter-fare.

Che avvenga per assegnazione diretta o indiretta, la fase dell'assegnazione mette in luce il carattere di *parassitismo del gruppo* nei confronti dello spazio sociale che lo ingloba o semplicemente lo circonda: l'esplorazione iniziale dell'alterità ha bisogno di poggiarsi su un diagramma di relazioni importato dall'esterno, dal momento che gli attori non sono ancora in grado di auto-assegnarsi posti e ruoli, né le regole in base alle quali effettuare gli eventuali assegnamenti.

Ci si attiene, in questa prima fase, alla realizzazione di forme di relazioni il meno eccentriche possibile, direttamente afferenti allo spazio sociale circostante.

La seconda fase prevede invece la *sperimentazione* della struttura modale acquisita, vale a dire la realizzazione di un percorso di sovra-modalizzazione che arricchisce la struttura relazionale di partenza e la definisce in maniera progressiva, senza però contraddirla o metterla a repentaglio.¹⁴² Una volta introdotte e comprese le regole del gioco si tratta insomma di muoversi al suo interno in maniera attiva: i vari posizionamenti attanziali ricevono ulteriore specificazione a partire dall'interazione fra i membri, e il gruppo diviene pertanto motore attivo di trasformazioni, nel senso che si scopre bisognoso e capace di dettagliare e specificare autonomamente i legami di partenza. Da un lato, le distinzioni fra i vari posizionamenti si fanno più definite, dall'altro tale processo di distinzione interna è associato ad un incremento del senso di appartenenza, dovuto proprio alla crescente correlazione interna dei legami. È il caso in cui, nel focus group, i partecipanti passano dalla relazione diadica con il conduttore all'interazione estesa, e iniziano a realizzare possibilità operative che erano implicitamente contenute nella struttura modale iniziale, ma che potevano essere concretizzate solo a partire dalla loro presa di iniziativa. Allo stesso modo, nel caso del gruppo di lavoro, dopo una prima fase in cui ci limita a conoscere e eseguire le regole base che regolamentano le relazioni, si prende l'iniziativa, tentando ove possibile di contribuire al processo di costituzione identitaria del gruppo: si mettono in atto così comportamenti di soccorso spontaneo fra colleghi, si tenta di rendere alcuni rapporti meno informali, si introducono piccole parentesi ludiche all'interno della giornata lavorativa, ecc. Nella fase di sperimentazione il gruppo realizza autonomamente dei percorsi di sovramodalizzazione coerenti rispetto all'assetto relazionale di partenza.

Nella fase di *arrangiamento*¹⁴³ invece il gruppo mette in atto delle variazioni relazionali che si mostrano incoerenti o addirittura contraddittorie rispetto a quanto sancito dalla struttura modale iniziale. Il gruppo prova a introdurre elementi di novità, apportare modifiche alla propria organizzazione interna, anche laddove queste possano mettere in dubbio gli equilibri stabilizzati nel

¹⁴² Le forme di arricchimento e specificazione della struttura attanziale di riferimento possono essere molteplici e diverse; i percorsi di sovra-modalizzazione possono produrre ad esempio delle differenziazioni all'interno di una determinata posizione attanziale, oppure possono omogeneizzare maggiormente gli attori che fanno riferimento ad un medesimo ruolo sintattico: nel primo caso si costituirà un incassamento di struttura attanziali (come per esempio nel caso delle relazioni gerarchiche fra fratelli, nel gruppo familiare), nel secondo caso si avrà un'ulteriore specificazione della struttura attanziale di base (come avveniva nel primo focus group analizzato, allorché l'informante veniva caratterizzato dal saper-fare oltre che dal dover-fare).

¹⁴³ In musica, il termine *arrangiamento* designa «l'adattamento di un brano musicale a strumenti o contesti stilistici diversi da quelli previsti dal compositore» (Sabatini & Coletti 2007); nel nostro caso, pertanto, tale parola è impiegata per esplicitare che la trasformazione modale parziale altro non è, per il gruppo, che il tentativo di trovare una forma di accordo, di armonizzazione, rispetto alle sollecitazioni ambientali.

tempo. È una fase potenzialmente conflittuale della vita del gruppo, in quanto ogni piccola variazione proposta da un attore implica un lavoro di revisione del proprio posizionamento e delle proprie competenze da parte di tutti gli altri attori, per via dell'interdipendenza inter-attoriale e inter-attoriale ormai costituita. In breve, il gruppo si trova davanti alla necessità di *alterare*¹⁴⁴ la struttura modale in base alla quale ha organizzato, sino a quel momento, il proprio funzionamento interno. Si tratta, allo stesso tempo, di un passaggio fondamentale per lo sviluppo funzionale della formazione grupppale, in quanto permette un vero confronto inter-identitario, e dunque un'affermazione delle differenze di cui ognuno è portatore. È attraverso i tentativi di modifica locale dei legami che ogni attore lavora per la sua affermazione personale e collabora congiuntamente alla realizzazione del noi e a quella del sé: in assenza di processi di arrangiamento della struttura modale di partenza, il gruppo tende a trasformarsi in un congegno auto-confermativo, bloccando le istanze di cambiamento individuali. Si pensi al costante e faticoso lavoro che, all'interno del gruppo familiare, genitori e figli devono compiere per trovare assetti relazionali di volta in volta adeguati rispetto al cambiamento dei bisogni, dei desideri, dei doveri, dall'una e dall'altra parte: si tratta di percorsi di progressiva alterazione modale che durano un'intera vita o che, in alcuni casi, non prendono mai il via.

La fase di arrangiamento della struttura modale, e dunque delle relazioni, può riguardare in effetti sia il breve periodo delle singole sequenze di aggiustamento sintagmatico, sia interi periodi della vita di un gruppo, e può produrre in tal caso cambiamenti più macroscopici. Microvariazioni e macrovariazioni sono ovviamente strettamente correlate, nel senso che le prime, realizzate nelle singole sequenze di accomodamento, producono le seconde nell'arco di tutta l'esistenza del gruppo. La possibilità di realizzare la terza fase dello schema sintagmatico del gruppo dipende come sappiamo dal gradiente di flessibilità modale che caratterizza la formazione grupppale. A seconda che essa sia più o meno alta, le piccole alterazioni dell'assetto iniziale possono realizzarsi più o meno facilmente, e garantire così dei percorsi evolutivi più o meno traumatici per i membri.

¹⁴⁴ Il lessema alterazione, nella lingua italiana, designa una modificazione, un cambiamento di stato o punto di vista (Sabatini & Coletti 2007); la caratterizzazione disforica di tale modificazione, spesso realizzata nell'uso corrente del termine, non appartiene al nucleo semico del lessema, ma è piuttosto una sua componente classematica, relativa a specifiche forme di realizzazione linguistica (come, ad esempio, nel caso di "alterazione alimentare"). Nel nostro caso, ci riferiamo al concetto di alterazione innanzitutto per designare la messa in variazione locale e parziale della struttura modale di base: etimologicamente, *alterazione* deriva dal latino *alter*, e significa «far diventare qualcosa altro da sé». In grammatica, del resto, per alterazione si intende la formazione di parole a partire da altre che non vengono cambiate nei loro tratti fondamentali, mentre cambia il modo in cui il concetto viene considerato: ad esempio, da "tavolo" si ha "tavalino". Anche l'accezione disforica con cui il termine è solitamente convocato nella nostra cultura, tuttavia, può essere interessante rispetto al nostro studio, dal momento che mette in luce come il percorso di divenire altro da sé costituisca, per ogni identità, un'occasione di sviluppo ma anche di potenziale minaccia, pericolo per l'identità stessa.

A seconda che le micro variazioni producano o meno un superamento delle soglie di flessibilità modale del gruppo, il processo di arrangiamento può dare luogo a processi di ri-acquisizione o nuova sperimentazione. Un gruppo caratterizzato da una struttura modale molto flessibile sarà capace di realizzare delle sovra-modalizzazioni innovative senza che ciò finisca con il mettere in dubbio la struttura attanziale di riferimento: nel focus group, ad esempio, i momenti di dibattito fra i partecipanti (con la relativa messa da parte del conduttore) non inficiavano la possibilità di riprendere successivamente la struttura relazionale di base, propria dell'intervista. Nel momento in cui le micro-variazioni superano la soglia di resistenza flessibile del gruppo, invece, esse rendono necessario un riassetamento della struttura modale di base su nuovi equilibri, e dunque una ri-acquisizione modale. Possiamo immaginare i processi di arrangiamento modale come delle scosse sismiche all'interno del gruppo, che possono produrre effetti più o meno sconvolgenti per gli equilibri relazionali vigenti. I percorsi di evoluzione ipotizzabili sulla scorta di questo modello sono numerosi: in alcuni gruppi, fortemente inflessibili, può essere sufficiente un singolo micro cambiamento per produrre immediatamente una rottura della struttura attanziale, alla quale può far seguito una nuova fase di acquisizione modale o la fine del gruppo stesso; in altri casi, la ri-assegnazione di posizioni e competenze può avvenire in maniera molto meno traumatica, attraverso l'esercizio costante nel tempo di micro cambiamenti, che modificano gli equilibri intragruppali in maniera lenta ma progressiva¹⁴⁵.

Il modello delle forme di sviluppo relazionale, elaborato nel capitolo 5 per lo studio del focus group, può essere in tal senso esteso per descrivere le diverse forme di realizzazione dello schema sintagmatico del gruppo.

¹⁴⁵ Occorre considerare a tal proposito che anche la flessibilità modale di un gruppo può variare nel tempo, a seconda di quanto essa sia sollecitata dai comportamenti messi in atto all'interno del gruppo. Si tratta ad ogni modo di trasformazioni molto difficili, attuabili nel lunghissimo periodo, in quanto implicano la trasformazione dei tratti definitivi del gruppo, e dunque il suo stesso nucleo identitario.

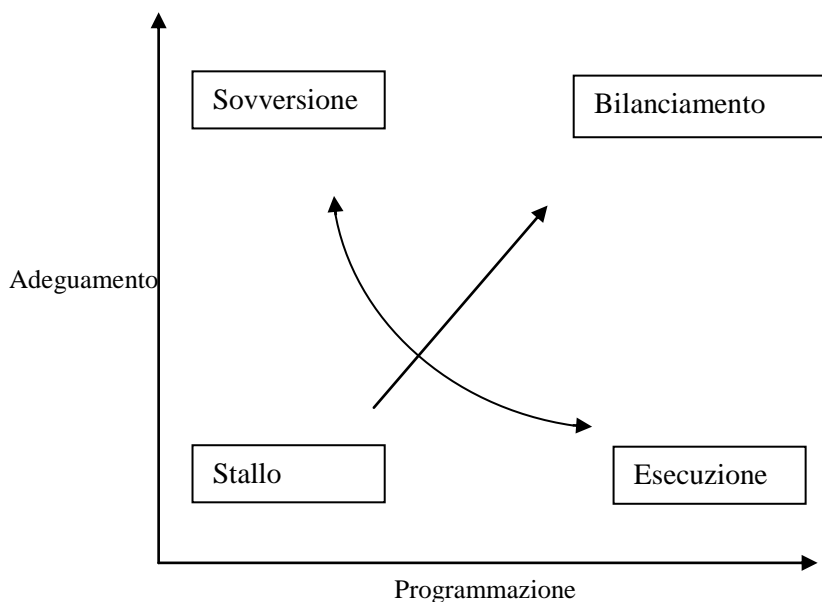


Fig. 30 Rappresentazione delle forme di sviluppo delle relazioni nel gruppo

In base all'equilibrio che ogni gruppo raggiunge fra la valenza auto-adattativa e quella etero-adattativa, il suo fare - e dunque, nel lungo periodo, il suo sviluppo- sarà caratterizzato da una tendenza all'autonomizzazione o al contrario da una propensione alla preservazione della struttura relazionale vigente. Un gruppo che, in fase di schematizzazione della pratica, risolve le lacune di senso offerte dalla situazione attraverso il riferimento prevalente ai ruoli e alle competenze assegnate, metterà in gioco un fare *esecutivo*: in riferimento allo schema sintagmatico canonico, esso si fermerà, per così dire, alla seconda tappa del processo evolutivo, quello della sperimentazione. I membri saranno cioè capace di arricchire, nel corso delle pratiche, lo schema attanziale di partenza (attraverso appositi raffinamenti modali), ma non di introdurre elementi di novità.

Il fare esecutivo garantisce al gruppo una forte economia di risorse, in quanto, di fronte ad una situazione nuova, gli attori sociali non dovranno iniziare il processo di assegnazione dei ruoli, ma possono contare su un'organizzazione interna già collaudata: nei gruppi di lavoro, ad esempio, la capacità di mettere in gioco ogni volta una struttura interna collaudata è fondamentale. Tuttavia, abbiamo visto come, per costruire forme di relazione ottimali con l'intorno ambientale, il gruppo abbia bisogno di costruire nel tempo una comunanza di destino e del compito: la tendenza al *bilanciamento* minimo dei carichi modali è ciò che garantisce il passaggio alla terza tappa dello schema sintagmatico, l'arrangiamento modale. In tal caso, il gruppo è capace di assumere con alta intensità gli assegnamenti esterni che lo hanno fondato, ma al contempo è capace di introdurre degli elementi di innovazione all'interno delle relazioni: i membri riescono così a individuare, nel tempo,

un'armonizzazione interna molto alta, un ritmo operativo che è proprio del gruppo e solo di quello. Un esempio può essere in tal caso quello dei gruppi amicali in cui si tenta di bilanciare le rispettive posizioni attraverso una forte co-implicazione del destino e del compito (si è solidali l'uno verso l'altro, e si tenta di oltrepassare in tal senso le distinzioni di competenze che assegnano posti diversi all'interno della struttura).

L'alterazione degli assegnamenti iniziali, tuttavia, può procedere anche in un altro senso, e condurre ad un nuovo e diverso disequilibrio dei posizionamenti, attraverso un processo di *sovversione* degli equilibri modali: è quanto avveniva nel secondo focus group analizzato, ma si tratta di una forma evolutiva molto comune. Si pensi ad esempio agli atteggiamenti di ribellione all'interno dei gruppi sportivi: nel calcio, capita talvolta che i giocatori si ribellino contro le scelte degli allenatori, scelgano un nuovo leader fra di loro, e arrivino in tal modo a dettare le scelte tecniche di conduzione della squadra. Soprattutto nei gruppi poco flessibili, può accadere che il tentativo di introdurre degli equilibri nelle relazioni, più volte represso, conduca infine a forme radicali di sovversione della struttura relazionale di base.

In ultimo, quando il gruppo non riesce né a realizzare a pieno gli assegnamenti modali ricevuti, né a introdurre elementi di innovazione in tal senso, rimane in una fase di *stallo* delle trasformazioni; in riferimento allo schema sintagmatico, si può dire che i membri rimangono bloccati alla prima fase: l'acquisizione della struttura attanziale (e modale) diviene problematica, e il gruppo vive più che altro in virtù di un atto fondativo esterno, che attende di trovare realizzazione nella pratica. Molti gruppi di lavoro vengono fondati e presto sciolti, dopo aver sperimentato l'incapacità ad operare come un'entità unica basata su un minimo di organizzazione interna.

Lo schema delle forme di sviluppo delle relazioni (fig. 30) può essere utilizzato sia per una tipologizzazione dei gruppi su base processuale, sia per descrivere momenti diversi della vita di una formazione gruppale. Se è vero infatti che ogni gruppo mette in gioco un tipo di trasformazione distintiva delle sue relazioni interne (vi sono gruppi che tendono al bilanciamento, altri caratterizzati da un fare esecutivo, ecc.), e è anche vero che i diversi tipi di evoluzione individuati caratterizzano nella maggior parte dei casi diversi momenti della vita di un gruppo: in alcuni periodi ci si concentra maggiormente sul collaudo degli assegnamenti, in altri si ha l'esigenza di sovvertirli, in altri ancora si riesce a trovare un giusto equilibrio fra la struttura di partenza e le innovazioni necessarie, ecc. Gli equilibri sempre nuovi fra programmazione ed adattamento determinano la trasformazione costante del fare del gruppo, e producono pertanto una continua transizione, nel lungo periodo, attraverso le fasi di acquisizione, sperimentazione, arrangiamento, ri-acquisizione della struttura attanziale. Lo schema conclusivo (fig. 31) mette in evidenza come il gruppo vive di un processo che, nel lungo periodo, alterna ciclicamente queste fasi: esso, per essere funzionale, non

può accontentarsi di una pura ricezione di una forma relazionale, né può riposare sulla sola sperimentazione coerente di tale diagramma di legami, né può accontentarsi di variarlo localmente. Fissazione e cambiamento, flessione e nuova stabilizzazione costituiscono la vita stessa del gruppo, il suo pulsare ininterrotto. Quando il processo si interrompe, vuol dire che il gruppo ha smesso di funzionare in maniera efficiente.

Lo schema che presentiamo, pertanto, può essere utilizzato non solo per lo studio dei gruppi funzionali, ma anche per la descrizione delle formazioni gruppali problematiche, o che comunque non mettono in scena dei percorsi ottimali di realizzazione dell'interazione: è il caso, ad esempio, dei gruppi fortemente autoritari e gerarchizzati, basati, nei casi più estremi, sulla semplice esecuzione di una modalizzazione di base, o comunque sull'incapacità di produrre sovramodalizzazioni innovative da parte del gruppo. Una volta individuata la fase del percorso canonico rispetto alla quale un certo gruppo mostra delle difficoltà, si potranno studiare quali sono i gradienti di programmazione o adattamento che i membri mettono in gioco allorché si tratta di interpretare insieme una data situazione, per comprendere così quali sono le forme relazionali ricorrenti messe in campo dal gruppo. Lo schema sintagmatico canonico e il modello delle forme di sviluppo relazionale costituiscono in tal senso degli strumenti teorici fortemente interrelati, che si consiglia di usare in maniera congiunta in fase applicativa, per uno sfruttamento pieno della loro euristica.

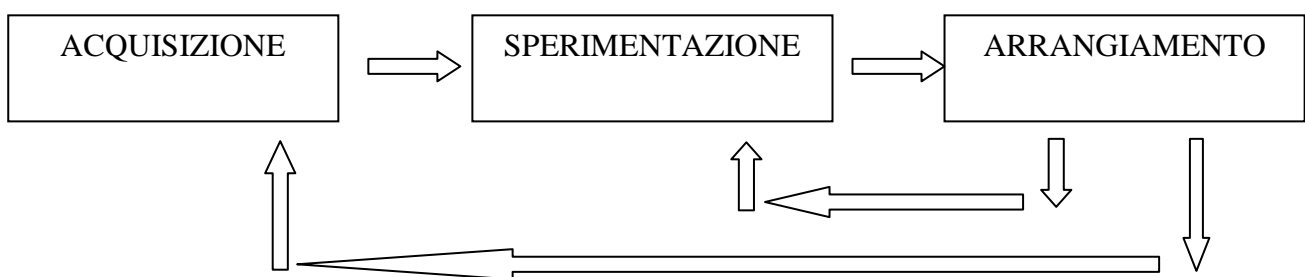


Fig.31 Schema sintagmatico canonico del gruppo e rappresentazione delle possibilità di evoluzione successive alla fase di alterazione.

6.7. Tratti distintivi dello sviluppo grupppale

Il modello di sviluppo grupppale proposto, elaborato sulla base di una generalizzazione dei risultati di analisi ottenuti, può essere comparato con alcune delle formulazioni teoriche elaborate in ambito psico-sociologico, al fine di approfondire e raffinare il portato della nostra riflessione.

La tensione fra il mantenimento e la messa in variazione delle relazioni è messa in evidenza da numerose descrizioni psicologiche dei processi di gruppo; ciò che cambia, come abbiamo visto, è il

peso assegnato ai due tipi di forze che animano l'evoluzione gruppale, nel senso che il cambiamento può essere concepito come un momento di passaggio verso una normalizzazione più o meno duratura dei rapporti (concezione lineare dello sviluppo) o può essere pensato come una fase ricorsiva nella vita del gruppo (concezione ciclica), che ha bisogno costante di introdurre al suo interno le istanze di variazione promosse dall'intorno ambientale.

Secondo il pensiero Spaltriano (1969), la vita di gruppo si articola intorno ai tre momenti della formazione, conflitto e regolazione. Nella prima fase gli individui hanno la possibilità di misurare la congruità o la distanza fra le loro rispettive aspettative, pregiudizi, percezioni: la domanda che il futuro membro si pone è: "quanto e come entrare a far parte di questo gruppo?" In quanto campo plurale, ogni attore sociale prefigura quante e quali delle sue regioni intrapsichiche potranno essere convocate all'interno del nuovo gruppo; egli insomma tenterà di riprodurre all'interno del gruppo gli schemi d'azione appresi nel corso della sua esperienza, sulla base però delle aspettative legate al nuovo gruppo, che giocano una pesante ipoteca sul seguente processo di strutturazione delle relazioni. Ciò ci permette di evidenziare come anche nelle primissime fasi dell'interazione gruppale l'"allineamento" dei singoli attori rispetto ai ruoli assegnati dalla struttura modale di base non è privo di tensioni e resistenze: l'acquisizione delle competenze iniziali avviene in maniera distinta per ogni individuo, in quanto la nuova modalizzazione entra in tensione con la disposizione modale da questi maturata nel corso delle esperienze di vita precedenti.

Nella seconda e terza fase (conflitto e regolazione) il gruppo tenta costantemente di "modellarsi ri-modellandosi": la fase della movimentazione e negoziazione dei ruoli, degli atteggiamenti, dei modelli d'azione si alterna fisiologicamente con la fase della loro stabilizzazione e ripetizione. Il gruppo oscillerebbe fra una fase di ebollizione o riscaldamento (il passaggio di stato) e una fase di solidificazione o raffreddamento (l'assestamento in una nuova struttura di relazioni). La dittatura degli assegnamenti di ruoli e regole ostacola la crescita, ma è anche vero che un perenne stato di fluttuazioni e cambiamenti determina una costante indeterminazione delle relazioni.

Moreland e Levine (1982) descrivono le trasformazioni gruppali come un processo di socializzazione e ri-socializzazione, attraverso cui gli individui apprendono le conoscenze, le abilità e le disposizioni che li rendono in grado di partecipare come membri più o meno effettivi del gruppo. Ogni individuo deve immergersi nella cultura specifica di una determinata formazione gruppale, deve conoscere cioè i loro «modi condivisi di vedere la realtà» (in cui sono comprese le rappresentazioni del gruppo stesso e dei suoi membri, le rappresentazioni sociali e gli atteggiamenti); occorre inoltre conoscere i «costumi comuni», che per Moreland e Levine (1988) sono le espressioni comportamentali di una cultura, e comprendono le routine, il gergo, i rituali, i simboli, ecc. Per Berger e Luckman (1966) ogni socializzazione secondaria (seguita cioè alla

socializzazione che avviene in famiglia) comprende l'interiorizzazione di «sottomondi» istituzionali o fondati su istituzioni, e include «conoscenze speciali», ivi compresi i vocabolari fatti non solo di parole ma anche di valori e colorazioni affettive dei campi utilizzati.

Tornando al modello di Moreland e Levine, i processi di gruppo vengono descritti a partire dalla prospettiva del singolo membro, e si articolano nelle seguenti fasi:

- 1) *esplorazione*: l'individuo effettua una ricognizione sul gruppo cui vorrebbe integrarsi, il quale a sua volta è concepito come soggetto di reclutamento di nuovi membri. Se i livelli di impegno di entrambe le parti superano i rispettivi criteri di entrata, avverrà l'ingresso nel gruppo;
- 2) *socializzazione*: il gruppo cerca di cambiare l'individuo in modo che egli contribuisca maggiormente al raggiungimento degli scopi del gruppo; in tal caso avverrà l'assimilazione all'interno della formazione gruppale; nello stesso tempo, l'individuo cerca di produrre cambiamenti nel gruppo in modo che esso possa contribuire maggiormente alla soddisfazione dei suoi bisogni personali; se ciò si realizza il gruppo passa attraverso l'esperienza dell' "accomodamento".
- 3) *mantenimento*: il gruppo e l'individuo si cimentano in negoziazioni di ruolo, nelle quali il gruppo cerca di trovare per l'individuo un ruolo specializzato che massimizzi i suoi contributi;
- 4) *ri-socializzazione*: sia l'individuo che il gruppo realizzano il bisogno di ripristinare i contributi che ciascuno dei due può offrire, per il raggiungimento degli scopi gruppali e individuali;
- 5) *ricordo*: la relazione individuo-gruppo diventa ricordo. Il gruppo rammenta quanto l'individuo ha fatto per il raggiungimento degli scopi gruppali e queste memorie diventano parte della sua tradizione, mentre l'individuo si impegna ad elaborare quanto il gruppo ha fatto (e non ha fatto) per la soddisfazione delle sue esigenze.

Si può innanzitutto notare come nel modello appena esposto la necessità di variazione relazionale sia messa in gioco non solo nella fase della ri-socializzazione, ma anche nel primo momento di socializzazione, a conferma delle tensioni che costituiscono già i primi momenti del confronto fra identità individuale e identità gruppale.

Pur tenendo conto delle differenze che caratterizzano il modello di Moreland e Levine rispetto alla nostra proposta teorica¹⁴⁶, possono essere effettuate alcune produttive comparazioni. Il

¹⁴⁶ La principale differenza fra il modello di Moreland e Levine e quello proposto nel corso della ricerca riguarda il punto di vista trascritto per la descrizione: da una parte, vengono considerate le variazioni dei legami inter-attoriali nel loro complesso, dall'altra ci si sofferma eminentemente sulle strutture attanziali e sulle forme di modalizzazione che

passaggio dal mantenimento alla ri-socializzazione può essere senz'altro accostato alla transizione dalla sperimentazione alla ri-assegnazione della struttura attanziale di riferimento, passando attraverso la sua alterazione. Ma cosa cambia da un processo di socializzazione all'altro? Cosa caratterizza nello specifico l'esperienza grupale, in tale andamento ricorsivo delle relazioni? Ciò che differenzia la seconda acquisizione modale dalla prima, secondo il nostro parere, è il *grado di autonomia* che l'insieme dei membri acquisisce rispetto all'ambiente sociale circostante: nel momento in cui il gruppo torna sulla propria struttura modale e la modifica in maniera più o meno radicale, esso passa *dalla realizzazione di assegnamenti modalis esogeni alla realizzazione di assegnamenti endogeni*. Se al suo nascere il gruppo è costretto a importare dall'organizzazione o dalla situazione pratica una struttura di relazioni su cui poggiarsi, e attraverso cui avviarsi, ad ogni nuovo passaggio per la fase di acquisizione esso riassetterà gli equilibri interni in base alle esigenze e alle istanze interne dei suoi membri. Se è vero però che il gruppo funziona come dispositivo di riduzione della complessità ambientale, e se è vero anche che esso è efficiente nella misura in cui resiste alla tentazione di farsi mondo, diremo allora che il gruppo, passando da un assegnamento modale esogeno a uno endogeno, non chiude la comunicazione con lo spazio sociale circostante, ma *traduce* le sollecitazioni esterne nelle le variazioni operate endogenamente. Un gruppo del resto è vivo proprio quando riesce a ri-accedere alla propria identità andando al di là di ciò che gli è stato assegnato in partenza, arricchendo o variando le caratterizzazioni dei suoi singoli membri e degli individui come insieme: questo però può avvenire però solo nella misura in cui esso accoglie le sollecitazioni introdotte al suo interno dai suoi membri, e amplificate dai legami di interdipendenza che caratterizzano i rapporti fra gli attori. In tal modo la formazione grupale passa *da un'identità culturalmente assegnata, ad un'identità distintiva auto-assegnata*, ed è attraverso questa operazione che inizia a costituirsi una cultura specifica del gruppo. L'esempio più classico in tal senso è quello della squadra di calcio, alla costante ricerca del suo spirito di gruppo: essa nasce sulla base di un'architettura relazionale molto definita, gerarchicamente costruita attorno alla figura dell'allenatore e basata su un dover- fare che appaia fra loro tutti i giocatori; bastano però poche giornate di campionato per assistere alle lamentele dei campioni che non sopportano di stare in panchina, alle smorfie di insofferenza di coloro che vengono sostituiti, e ai rimproveri degli allenatori che non vengono ascoltati. La struttura di relazioni iniziali evidentemente non basta a forgiare un gruppo, deve essere rivista e collaudata più volte, forse modificata radicalmente, deve trovare il suo gradiente distintivo di flessibilità; ecco allora che non sempre e non necessariamente

caratterizzano l'evolversi delle relazioni fra i membri. Inoltre, in un caso si prende in considerazione la relazione fra gruppo e singolo attore, mentre nella nostra modellizzazione il punto di vista adottato è sempre quello della globalità dei legami interattoriali.

le squadre vincenti sono basate su un livellamento dei suoi giocatori ai medesimi obblighi: taluni campioni possono permettersi comportamenti che ai loro compagni sarebbero sanzionati, in alcune squadre gli allenatori lasciano che un giocatore faccia praticamente le sue veci nel campo, ecc. Ogni squadra diventa un gruppo individuato trovando i suoi equilibri specifici, le sue proprie modalità relazionali distintive, che fanno di un insieme di uomini un'entità sociale non replicabile da nessun'altra parte.

La possibilità di riaccedere ad un'identità comune sotto rispetti ulteriori e diversi in relazione a quelli di partenza individua il gruppo, ed è per questo che esso ha bisogno di esplorare costantemente le ragioni del suo stare insieme, di rimotivare gli scopi di partenza, di aggiornare e proprie modalità relazionali. Il *deficit esplicativo* che sta alla base della formazione gruppale è anche il suo *motore evolutivo*: se è vero che il gruppo deve la sua nascita a un atto fondativo o a una serie di contingenze situazionali, è anche vero che esso dà ragione del suo esistere attraverso *la ri-esplorazione interna* e l'individuazione di forme relazionali sempre più idonee ed efficienti. La performance, in tal senso, più che costituire una tappa a sé stante del percorso sintagmatico (Tuckman 1965), è parte integrante del processo di competenzializzazione gruppale, e non momento successivo ad esso; si impara ad essere gruppo, confrontandosi con l'esterno e scoprendo così le necessità di ri-assegnamento modale. È necessario passare attraverso gli stimoli della situazione contingente per conoscere, riconoscere o disconoscere la significatività dei legami: non è forse per questo che si parte in gruppo per un viaggio? È anche per questo, forse, che i membri si ritrovano per ricordare aneddoti ed episodi che hanno caratterizzato la vita del gruppo: la stratificazione memoriale delle performance realizzate permette di rivisitare i passaggi chiave del percorso di individuazione identitaria. Il ricordo delle reazioni del gruppo rispetto alle sollecitazioni e alle avversità esterne e interne cementifica il gruppo non solo perché valorizza la sua resistenza nel tempo, ma anche perché enfatizza le fasi in cui la formazione gruppale, per continuare ad esistere, ha dovuto rielaborare le ragioni del suo essere.

A partire dal confronto con il modello di Moreland e Levine è possibile fare un'ultima considerazione, relativa al ricordo e in generale al perdurare degli effetti dell'esperienza gruppale. Se da una parte la fase del ricordo si colloca necessariamente oltre la realizzazione delle trasformazioni (e per tale motivo non è stata esplicitata all'interno del nostro schema), d'altro canto è senz'altro condivisibile l'idea che i gruppi, soprattutto quelli maggiormente implicativi, continuino a esercitare i loro effetti sugli individui anche quando essi ne sono ormai usciti fuori; allo stesso tempo, la fuoriuscita di un membro all'interno del gruppo non solo determina una riorganizzazione immediata delle relazioni, ma continua in qualche modo a condizionare l'evoluzione dei legami anche per periodo più o meno lunghi: l'assenza fisica dell'individuo non

implica infatti un' istantanea modificazione coerente dei rapporti che comprendevano l'ex membro, e che egli aveva contribuito a costituire. Il gruppo insomma, sembra in qualche modo sopravvivere alla sua stessa fine. In termini semiotici, diremo, che il gruppo continua a influenzare i processi di costituzione identitaria della forma di vita che ne ha fatto parte, contribuendo a caratterizzare la sua *disposizione modale*, ossia le sue forme elettive di interrelazione con gli altri individui, e in generale le sue forme di valorizzazione del mondo. A riprova di quanto detto è sufficiente pensare a quanto sia difficile, in taluni casi, uscire concretamente da un gruppo, abbandonare la sua cultura per intraprendere nuovi percorsi identitari. Berger e Luckmann (1966) sottolineano come la fuoriuscita da gruppi fortemente implicativi richieda una vera e propria *ristrutturazione psichica* per l'individuo, vale a dire un'importante trasformazione della sua realtà soggettiva. Nel caso del gruppo religioso, ad esempio, il passaggio da un regime di credenze all'altro deve essere sostenuto da «strutture di plausibilità alternative», garantite da un nuovo gruppo. La difficoltà, in tale processo, è quella di mantenere il senso della plausibilità: si tratta di transizioni molto delicate in quanto mettono in gioco la *variazione dell'identità sociale* dell'individuo, ma anche un rimaneggiamento *dell'identità personale*, vale a dire di ciò che l'individuo pensa di essere globalmente come persona. Nelle ristrutturazioni infatti è coinvolto il problema del tradimento, non solo in relazione al gruppo che si abbandona (che chiama in causa l'identità sociale) ma anche rispetto a quella parte del sé che si è costruita nel corso dei numerosi processi di socializzazione (identità personale), e che comprende quella che abbiamo definito la sua «disposizione modale». Abbiamo più volte affermato che il gruppo termina di vivere quando smette di essere mobilitato, quando non elasticizza più le sue relazioni interne; anche dopo la sua fine, tuttavia, la stabilità della sua struttura interna tarda a disgregarsi, come offrisse un'ultima prova di resistenza, di tenuta. Se è vero che un gruppo disciolto non può più cambiare, trasformarsi, è anche vero che la sua architettura, le sue fondamenta stentano a sgretolarsi, e possono continuare a offrire riparo e sostegno o possono, al contrario, continuare a imprigionare chi ne faceva parte. La vera via di fuga da un gruppo è allora una via d'entrata, una via che introduce ad altri e diversi gruppi.

Questa tendenza alla persistenza dei legami gruppali nel tempo ci dà l'occasione di evidenziare l'importanza che essi hanno nella costituzione di questo tipo di identità sociale. I diversi modelli sin qui realizzati, in fondo, vertono tutti, se pure secondo diversi rispetti, sullo studio della struttura relazionale profonda del gruppo. È possibile dire, in tal senso, che l'identità del gruppo è costituita essenzialmente dalla specifica *forma delle sue relazioni interne*¹⁴⁷, e pertanto la sua evoluzione nel

¹⁴⁷ Tale definizione non è certamente sufficiente a caratterizzare processualmente l'identità gruppal, e verrà ripresa e ampliata nella parte conclusiva del capitolo. In tale sede ci limitiamo a sottolineare, a titolo di inciso, come un studio contrastivo del gruppo rispetto ad altre forme di aggregati sociali possa essere costituito a partire dallo studio delle

tempo può essere concepita se non come un'evoluzione di questo insieme di relazioni: ciò deve essere tenuto in considerazione in particolar modo nella lettura e nell'utilizzo dello schema sintagmatico canonico. Da una parte, infatti, esso mette in gioco due tendenze che possono essere estese ad ogni tipo di identità sociale, e cioè la tendenza alla stabilizzazione e la necessità di variazione; d'altro canto, però, il soggetto promotore di tali tendenze non è costituito da un singolo attore, ma da un insieme di relazioni fra individui. L'acquisizione più o meno piena degli assegnamenti modali, la semplice sperimentazione o la messa in variazione dell'organizzazione interna è, nel caso del gruppo, il frutto di un'intersezione fra il fare strategico dei singoli attori, da una parte, e un *fare strategico collettivo* che è messo in essere sia dalla necessità di realizzare un compito comune sia dall'incombenza di un comune destino sui vari membri del gruppo. Lo schema sintagmatico canonico è costruito tenendo conto, per l'appunto, dei modi in cui le esigenze di stabilità e variazione, estendibili a ogni attore sociale, possano essere prese in carico da questa identità molto particolare, che non è radicata in un singolo corpo, ma al tempo stesso non è neppure costituita da un insieme di individui che può rimanere a vita ancorato ad un atto performativo iniziale (quello con cui si sancisce la nascita di un'entità sociale nuova); la domanda che occorre porsi pertanto, in un'ottica processuale, è *come* il gruppo articoli nello specifico l'esigenza di stabilità e cambiamento.

Le tappe di acquisizione, sperimentazione e arrangiamento costituiscono in tal senso delle tappe che assumono una gravidanza specifica per lo sviluppo della formazione gruppale; infatti, se prendiamo in considerazione il singolo attore, per esempio, esso non ha il problema di assumere su di sé la responsabilità di un'intera struttura attanziale, per esistere: egli dovrà piuttosto assumere, all'interno di uno schema di relazioni, una posizione sintattica, interagendo con altri attori in una data situazione. Inoltre, è anche vero che l'esistenza sociale del singolo individuo non dipende unicamente dalla forma di gestione di quello specifico posizionamento. Il gruppo, al contrario, nasce ancorato a uno schema di posizionamenti che deve essere acquisito in blocco, pena l'impossibilità stessa di venire alla luce: dei lavoratori che non riescono a riconoscere e sentirsi responsabili di una struttura di posizionamenti, assegnata dall'esterno (sulla base del poter-fare, ad esempio), potranno arrivare a non costituire nessun gruppo. Ogni individuo nel gruppo, è *responsabile del sé*, ma anche di qualcosa più grande, *di un "noi" che altro non è che un insieme di legami*. In tal senso, all'interno della dimensione gruppale, la gestione strategica del corso d'azione chiama in causa inevitabilmente un problema di *gestione etica* della significazione in atto, dal

differenze che riguardano l'intensità di assunzione e l'estensione dei legami nelle diverse forme di raggruppamenti sociali.

momento che ogni attante operatore è portato a interrogarsi sulla *prudenza* dei suoi obiettivi d'azione, sulle *conseguenze* e sull'*utilità*¹⁴⁸ che il suo atto produrrà all'interno di una situazione che comprende altre strategie, altri percorsi di significazione fortemente interrelati fra loro.

Allo stesso modo, ogni membro di un gruppo ha la responsabilità della messa in vivo degli assegnamenti iniziali, e la sperimentazione non consiste solo nella cura di un posizionamento, ma nel monitoraggio, più o meno consapevole, dell'integrità dei legami. Parlare di sperimentazione, e non di semplice esecuzione, ha in tal senso un doppio significato: da una parte, serve a mettere in evidenza come l'identità gruppeale non sia ancora pienamente affermata nel momento in cui i membri accettano di interagire secondo il mandato ricevuto o le condizioni importate dall'esterno: essa *deve mettersi alla prova dell'esperienza*, “andando a scoprire” l'esito di tale operazione. Anche rimanendo all'interno dei posizionamenti iniziali, l'interazione di gruppo è in tal senso *costitutivamente precaria*, perché affidata ad una pluralità di stili strategici che devono trovare costantemente una convergenza all'insegna di una minima *corresponsabilità*. In tal senso, dicendo che il gruppo ideale (quello dello schema) passa attraverso una fase di sperimentazione stiamo anche asserendo che l'identità gruppeale, per esistere pienamente, deve essere sperimentata, *dare prova di sé*, deve mostrarsi costantemente “al lavoro”, deve esibire ai suoi stessi membri e all'esterno l'efficacia della sua organizzazione interna.

La fase di variazione dell'identità gruppeale è fortemente problematica, poiché mette potenzialmente a repentaglio quella struttura di posizioni che costituisce il nucleo dell'esistenza stessa del gruppo; decadute le relazioni, i radicamenti corporei dei membri testimonieranno solo di una pluralità, e l'atto costitutivo del gruppo, formale o informale che sia, sarà solo il segno di una missione incompiuta. Parlare di arrangiamento serve allora a mettere in evidenza come il gruppo non possa far altro che procedere attraverso minime revisioni, nel passaggio da una situazione all'altra, attraverso progressive forme di armonizzazione rispetto a nuove sollecitazioni interne o esterne; la struttura attanziale di riferimento, se cambia, cambia nel lunghissimo periodo: il cambiamento gruppeale procede nell'ottica di alterazioni locali dell'organizzazione interna, nella misura in cui la sua flessibilità interna lo consente.

¹⁴⁸ Nello studio della dimensione etica delle pratiche, Fontanille (2008) si focalizza sulle operazioni di legatura e di slegatura fra le diverse posizioni attanziali e individua così una tipologia di legami pratici portatori di effetti etici. In particolare, la relazione tra l'operatore e l'orizzonte strategico corrisponde all'*utilità* (ci si interroga sulle incidenze della propria azione sull'altro), mentre il rapporto fra l'atto e l'orizzonte corrisponde alla *conseguenza*. La relazione con l'altro può essere in ultimo problematizzata anche se messa in relazione con l'obiettivo dell'operatore: la *prudenza* verte in tal senso proprio sul rapporto fra ciò che è mirato nella scena pratica e gli effetti possibili sull'Altro.

6.8. Costruzioni di confine. Prassi enunciazione e costituzione dell'identità grupppale

Ci siamo concentrati sino a questo punto sull'elaborazione di una proposta descrittiva basata principalmente sul piano attanziale delle relazioni di gruppo, ma è possibile individuare dei tratti distintivi della gruppalità anche a un livello più "superficiale" (ma non certo meno significativo) dell'analisi semiotica: infatti anche a partire dalle sollecitazioni emerse lungo l'analisi tematica e argomentativa del focus group è possibile estrapolare degli spunti di descrizione validi per una generalizzazione teorica. È opportuno concentrarsi, pertanto, sulle *relazioni argomentative* messe in gioco dall'enunciazione grupppale.

Nel corso del lavoro svolto a proposito dei focus group è emersa una forte tendenza alla variazione delle forme di tematizzazione della pratica, associata a costanti trasformazioni dei posizionamenti argomentativi da parte degli attori: passando dall'intervista singola a quella estesa, sino alla realizzazione di dibattiti e conversazioni, si assiste ad una riduzione e ad una progressiva interrelazione fra le posizioni argomentative assunte dai partecipanti. In altre parole, se nei primi momenti del focus group ogni membro invitato mette in gioco un suo specifico punto di vista su un certo argomento (per esempio, le difficoltà del ruolo di madre), con l'avanzare della pratica le opinioni espresse a proposito di un certo argomento tendono a stabilizzarsi attorno a un numero ristretto di valorizzazioni. Soprattutto, i casi di dibattito e conversazione dimostrano come emerge, in maniera più o meno forte, l'esigenza di approdare, o quanto meno di tendere, ad una prospettiva di valorizzazione comune. Se in un primo momento una forte divergenza di opinioni può essere concepita in maniera non problematica, con l'andare del tempo si ha invece la necessità di risolvere tale differenza, e la sovrapposizione concitata degli interventi testimonia – come abbiamo visto – l'urgenza di correggere in corso d'opera un'opinione espressa all'interno del gruppo.

Ciò che emerge dallo studio del focus group - e che conferma quanto affermato nel paragrafo precedente a proposito della cura condivisa dei legami - è il costituirsi di una *corresponsabilità rispetto alle enunciazioni*¹⁴⁹ prodotte all'interno del gruppo: non si accetta più, con l'avanzare del tempo, che l'opinione, errata, di un partecipante passi come assumibile dagli altri membri, e ciò può portare anche, come nel caso del secondo focus group, a frequenti interruzioni di un intervento. Questa percezione di *un piano comune dell'espressione* (verbale, ma non solo) sembra segnare un passaggio importante per la costituzione dell'identità del gruppo, che sarebbe caratterizzata, in tal senso, da *un'alterazione implicativa* da parte del singolo attore: esso non è più solo responsabile delle sue enunciazioni, ma anche di quelle degli altri, secondo modalità e forme che possono essere

¹⁴⁹ Ci riferiamo ovviamente non solo alle enunciazioni verbali, ma ad ogni processo di produzione segnica, vale a dire, ad ogni tipo di azione compiuta all'interno del gruppo.

molto diverse. Capita talora di essere così implicati all'interno di un gruppo (per esempio, familiare) da vivere praticamente in prima persona tutto ciò che un altro membro dice o fa, o tutto ciò che gli succede; in altri casi invece (per esempio nei gruppi di lavoro) ci si può preoccupare solo di monitorare quanto gli atti altrui inficino la nostra identità, ecc. In ogni caso, si può affermare che ciò che caratterizza l'esperienza di gruppo non è solo l'intensità con cui un attore assume le sue enunciazioni, ma anche la sua capacità di sentirsi minimamente implicati all'interno delle enunciazioni degli altri membri (estensione dell'implicazione).

L'intensità di assunzione delle enunciazioni e il tipo di implicazione dell'attore (più o meno orientate verso l'alterità) possono essere pensate come due valenze che costituiscono un spazio semiotico che può essere caratterizzato da tensioni converse o inverse (fig. 32): ci si può sentire coinvolti solo nella misura in cui si riesce a segnalare la propria individualità (sperimentando più che altro l'esperienza *in* gruppo), o ci si può appassionare nella misura in cui si tenta di costruire una posizione enunciazionale condivisa (esperienza *di* gruppo). Quelle individuate nello schema rappresentano in tal senso solo alcune delle forme di assunzione che possono caratterizzare l'enunciazione all'interno di un gruppo: sono state lessicalizzati i tipi di assunzione relative ai gradienti estremi delle valenze.

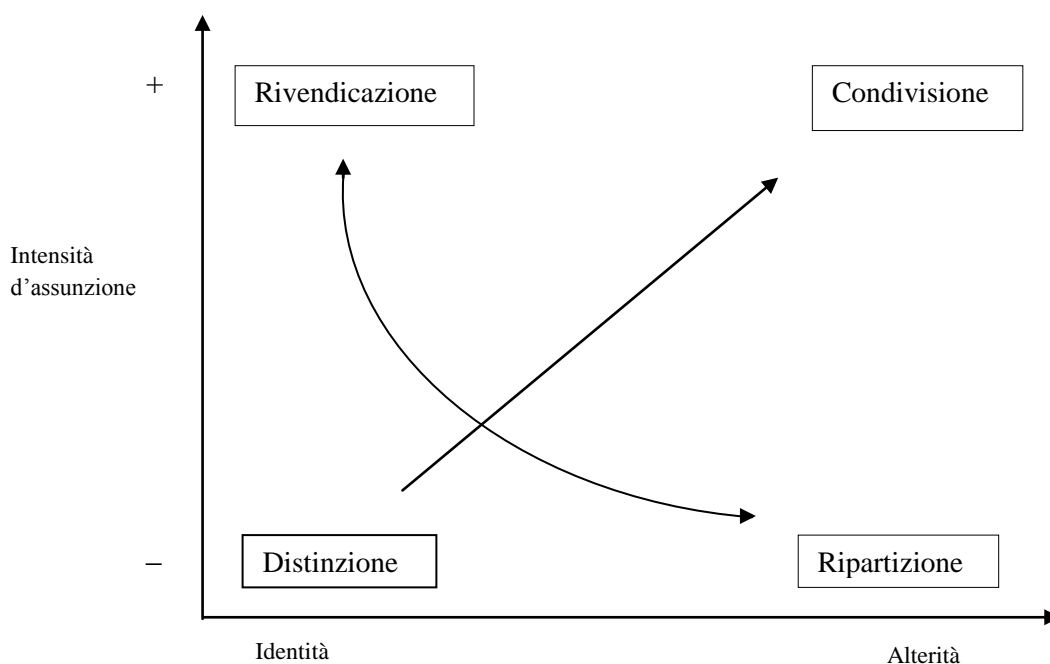


Fig. 32 Forme di assunzione enunciazionale all'interno del gruppo

- Per un basso gradiente di intensità, e rispetto a un'estensione minima dell'implicazione, l'assunzione enunciazionale di gruppo è caratterizzata da un processo di *distinzione*: ogni membro è responsabile delle proprie produzioni discorsive, e pertanto ad ogni attore

corrisponde una posizione argomentativa da monitorare, preservare, promuovere. Non vi è una propensione ad assumere, anche minimamente, le enunciazioni altrui, ma piuttosto quella a valorizzare il proprio punto di vista: il gruppo è concepito come per lo più come *un teatro* in cui l'identità individuale può dare spettacolo. Tale processo può caratterizzare alcuni momenti embrionali della vita di un gruppo, in cui ogni attore tenta di segnalare la sua presenza distintiva (come avviene nel focus group, al momento dell'intervista indirizzata iniziale); una perseveranza di questa modalità di assunzione è segno invece di un'evoluzione disfunzionale della formazione gruppale.

- Per un alto grado di intensità, e rispetto ad un'alterazione minima dell'implicazione, l'assunzione enunciazionale è caratterizzata dalla *rivendicazione*: il singolo attore sente la presenza dell'altro come nociva per la sua affermazione identitaria, e impiega pertanto le sue energie per rivendicare l'atto enunciativo che gli appartiene e per distinguersi da ciò che dicono o fanno gli altri membri. Il gruppo è concepito in tal caso come *un'arena* in cui proteggere il proprio punto di vista dalla minaccia dell'alterità. Anche questo processo può riguardare alcune fasi della vita del gruppo, ma diviene disfunzionale se arriva a costituire la forma dominante di assunzione enunciazionale; il secondo focus group analizzato offre in tal senso un esempio significativo: una delle partecipanti prende tutto ciò che il moderatore dice come fosse personalmente rivolto a lei, e d'altro canto si sforza unicamente di far emergere in tutte le situazioni la distintività della sua posizioni argomentativa.
- Per un basso grado di intensità, ma rispetto ad un'estensione dell'implicazione da parte dei singoli attori, l'assunzione enunciazionale si dà per *ripartizione*: non si assiste più ad una corrispondenza perfetta fra numero degli attori e numero delle posizioni argomentative, ma ad una nuova divisione (una ri-partizione, appunto) del processo di assunzione dei valori enunciati. Tale ripartizione avviene grazie all'omogeneità o alla differenza emergente fra i valori espressi dai diversi parlanti: ci si sente implicati rispetto a quanto detto da coloro che sostengono o contraddicono la propria opinione di riferimento, meno, ad esempio, nei discorsi di chi propone punti di vista ulteriori sull'argomento. Il gruppo vive della sua capacità di generare convergenze o divergenze di opinione, e il gruppo può essere associato, in un certo senso, al *foro (tribunale)*: prendere parte a un discorso significa prendere posizione fra i punti di vista emersi. È quanto accade, ad esempio, nei momenti di dibattito del focus group. Questa forma di assunzione enunciazionale è funzionale nella misura in cui non diviene quella dominante: in tal caso infatti può accadere che alcuni membri si sentano

responsabili solo e costantemente rispetto alla tenuta di una certa posizione argomentativa all'interno del gruppo, e nascono così fazioni interne, correnti distinte, sottogruppi, ecc.

- Per un alto grado di intensità, e rispetto ad un'elevata alterazione dell'implicazione da parte del singolo attore, l'assunzione enunciazionale di gruppo è caratterizzata dalla *condivisione*: ogni membro è spinto dalla necessità ultima di raggiungere una posizione argomentativa comune, e ciò fa sì che ogni singolo individuo si senta implicato nell'azione discorsiva dell'altro, qualunque sia il contenuto specifico dell'enunciato. La condivisione dell'assunzione caratterizza lo sviluppo funzionale del gruppo, poiché attraverso essa ogni membro è implicato in una doppia soggettività, la propria e quella del gruppo nella sua interezza: *emerge un doppio soggetto del fare, individuale e gruppale*. Tale processo caratterizzava maggiormente, nello studio dei focus group, i momenti di conversazione, allorché i vari partecipanti valorizzavano tutti gli interventi come contributi per il superamento comune di una mancanza di sapere. Il gruppo è concepito dunque come risorsa enunciazionale, luogo di produzione di soluzioni, e pertanto ognuno condivide con l'altro la gestione globale dei processi enunciazionali: la formazione gruppale può essere associata in tal senso alla figura della *fabbrica*, luogo in cui l'interrelazione dei processi produttivi conduce alla nascita di un prodotto.

Lo studio del focus group ha permesso di registrare continue variazioni della forma di assunzione enunciazionale, e in effetti sembra difficile immaginare un gruppo la cui esistenza sia stata caratterizzata esclusivamente da processi di distinzione, rivendicazione, ripartizione o condivisione delle enunciazioni. Appare cruciale invece, sia per la costituzione del noi sia per l'evoluzione del sé, l'esercizio di un'alterazione continua dell'implicazione identitaria: se curarsi esclusivamente dei propri atti discorsivi significa rimanere ancorati alla salvaguardia e alla promozione dell'io, è anche vero che un'implicazione eccessiva nel fare altrui può divenire costituire un ostacolo per il percorso fisiologico di autonomizzazione del sé. L'identità gruppale e quella individuale sembrerebbero sorgere pertanto attraverso un *avvicendamento costante di operazioni di embrayage e debrayage* da parte dei singoli attori: da una parte si deve comunque mettere in scena l'identità individuale, assumendo le enunciazioni per *distinzione* o per *rivendicazione*; d'altro canto, è fondamentale anche ad essere minimamente implicati nel discorso altrui, *ripartirsi* o *condividere* l'assunzione dei valori emersi. Emerge insomma come *la variazione delle forme di assunzione enunciazionale sia fondamentale per lo sviluppo efficiente del gruppo*.

In questo modo, i valori messi emergenti, da una pratica all'altra, all'interno dello spazio gruppale vengono così costantemente assunti e proiettati da ogni identità individuale, ed è in questo

costante susseguirsi di movimenti di embrayage e débrayage che identità e alterità comunicano, individuano piani di commensurabilità, tendono alla costruzione di un profilo identitario minimamente condiviso. Rivendicare le proprie idee o cercare di giungere ad un'opinione condivisa, accontentarsi di segnalare il proprio pensiero o appassionarsi nel sostegno di una certa corrente di pensiero: ad ogni si offre costantemente la possibilità di costruire forme di confronto (sia esso concorrenziale o cooperativo, polemico o irenico) con altri soggetti posti all'interno di un medesimo percorso sintagmatico. Il senso del noi nasce dove c'è alter-azione identitaria, quando il Sé va verso l'altro.

L'operazione di embrayage appare a questo punto come fondamentale non solo per la costituzione dell'identità di gruppo, ma anche per l'elaborazione e la crescita del Sé, il cui percorso di individuazione è tutt'altro che dato: più che nascere come individuo che progressivamente si pluralizza, il singolo attore pare partire da una necessità di metabolizzare il sociale attraverso una progressiva estensione dell'implicazione, per intraprendere un percorso di individuazione: l'io, per emergere, deve prima farsi mondo. Ciò appare particolarmente se pensiamo al percorso di crescita del soggetto all'interno del gruppo familiare: il processo di embrayage appare davvero in questo caso come momento fondante per la formazione dell'individuo, dal momento che il bambino passa innanzitutto da un fase di assorbimento massimo delle modalità relazionali e operative specifiche del gruppo in cui è inserito. Piaget (1966) evidenzia come nei primi due anni di vita il bambino utilizza i sensi e le abilità motorie per esplorare e relazionarsi con ciò che lo circonda, evolvendo gradualmente dal sottostadio dei meri riflessi e dell'egocentrismo radicale (in cui l'ambiente esterno e il proprio corpo non sono compresi come entità diverse) a quello dell'inizio della rappresentazione dell'oggetto e della simbolizzazione.

Se pensato all'insegna del' avvicendamento costante di assunzione e proiezione di valori, il processo di individuazione dell'attore sociale pare essere connesso alla capacità di ritagliare la "sagoma" del proprio sé sullo sfondo delle diverse esperienze del "noi" che si compiono nel corso di un'esistenza. La *pluri-appartenenza gruppale* appare ancora una volta come fondamentale per lo sviluppo del soggetto: passando di gruppo in gruppo, si ha la possibilità di costruire transazioni e confronti identitari molteplici, e, passando da uno sfondo gruppale all'altro, il singolo attore ha la possibilità di costruire col tempo *una modalità distintiva di assunzione e proiezione di valori* (dopo averne sperimentate di diverse, passando da un gruppo all'altro). Ciò che singularizza un individuo non è forse l'elaborazione di un modo unico, singularizzante, di assunzione dell'alterità e di proiezione dell'identità?

Sulla forte interdipendenza tra costituzione del Sé e dinamiche di gruppo un interessante contributo in ambito filosofico è offerto da Gilbert Simondon, il quale ragiona sul carattere

costitutivamente mediato dell'identità psichica chiamando in causa, a tal proposito, la categoria del *transindividuale* (Simondon 1964). L'operazione teorica alla base del pensiero di Simondon consiste nello smontare il *principium individuationis*, problematizzando uno dei fondamenti della filosofia classica occidentale: l'idea dell'individuo come termine definitivo di un atto di individuazione, risultato sganciato dal processo che l'ha prodotto e dai principi ed elementi che hanno costituito tale fase di produzione. Tale concezione del soggetto ha da sempre oscurato il momento operativo dell'individuazione e ci ha consegnato un individuo compiuto, dato una volta per tutte. Diversamente, Simondon mette in gioco la rilevanza dell'essere pre-individuale dell'attore sociale, e introduce nel divenire esistenziale dell'individuo la possibilità di sfasarsi continuamente rispetto a sé stesso; egli è considerato come una configurazione transitoria di un processo di perpetua individuazione. Il collettivo, all'interno di questa teoria, non è inteso come una collezione di monadi in sé compiute, ma come fase costitutiva ed ennesima del processo di soggettivizzazione attraverso cui il vivente risolve le tensioni e le potenzialità dell'ambiente instabile in cui è inserito.

«Il soggetto è individuo e altro dall'individuo; è incompatibile con sé stesso» (ibidem, p. 112). I due tipi di individuazione teorizzati dal filosofo francese, quella psichica e quella collettiva, stanno significativamente in un rapporto di reciprocità, definito dalla categoria del transindividuale. Quest'ultima esplicita l'unità sistematica dell'individuazione interna (psichica) e di quella esterna (collettiva). Il transindividuale individua uno specifico modo di esistenza del soggetto in quanto altro rispetto all'individuo e al semplice interindividuale: al transindividuale corrisponderebbe, secondo Simondon, *l'individuazione di gruppo*, laddove quest'ultimo non è da intendersi come un aggregato sostanziale di individui, ma come un sistema di relazioni interiorizzato dall'attore sociale (gruppo di interiorità):

«È difficile ritenere che il sociale e l'individuale si confrontino direttamente in una relazione individuo/società. Questo confronto è un'evenienza teorica estrema, cui si avvicinano certe situazioni patologiche: il sociale si sintetizza in società per il delinquente o l'alienato, forse per il bambino; ma l'autentico sociale non è sostanziale, perché esso non è il termine di una relazione: è sistema di relazioni, sistema che implica una relazione e l'alimenta. [...] Il gruppo di interiorità media la relazione tra l'individuo e il sociale. L'internità al gruppo è una dimensione della personalità individuale, non la relazione di un termine distinto dall'individuo.» (ibidem, pp. 174-5)

Kaës (1993) procede in un certo senso lungo il medesimo asse teorico affermando che la gruppalità è un'organizzazione della materia psichica: la mente sarebbe di per sé gruppo in quanto insieme complesso di figure identitarie, pulsioni affettive intimamente connesse. La psiche può essere concepita come un "gruppo interno", una pluralità organizzata di "altri" all'interno della quale costituiamo la nostra identità, in una sorta di "teatro interno

dell'individuazione". Quest'affermazione è meno retorica di quanto possa apparire se pensiamo allo sforzo necessario, in alcuni casi patologici, per far uscire un soggetto dal teatro di sguardi incrociati nel quale ha costruito il proprio Sé. Non esisterebbe dunque un soggetto dato, che in un secondo momento vive esperienze gruppali, ma un unico momento di elaborazione identitaria che ci vede già inseriti in un costante girotondo simulacrale, alle prese con un lavoro di assunzione e proiezione di valori, dentro una comunicazione continua. Prima ancora di debraiarci in un "egli", embraiamo i vari "tu" ed "egli" che popolano lo spazio sociale a noi circostante: siamo fatti di pezzi di identità altrui, al punto che "cambiar gruppo interno", nei momenti critici di ristrutturazione identitaria, ci costa fatica, sofferenza.

Tutto, si potrebbe dire, comincia per l'individuo a partire da un embrayage, dal riconoscimento delle relazioni e del proprio essere costantemente presi all'interno di una rete relazionale; più che nascere come termini estremi di molteplici relazioni, si emerge in quanto *strutture di legami assunti e incorporati*: l'individuazione costante e progressiva corrisponderà più che altro all'elaborazione di una propria modalità di gestione di questi legami costitutivi. Quello che l'attore sociale fa attraverso un'osservazione di secondo ordine¹⁵⁰ (Basso 2002) è proprio il cogliersi in tale relazione, come parte di un tutto: egli si concepisce come *a che si rapporta a [x + a]*, si vede colto in un ambiente di cui fa parte.

In conclusione, è possibile effettuare un'ultima riflessione, curiosamente paradossale, sui processi di costituzione dell'identità di gruppo. Da una parte abbiamo sostenuto che il gruppo nasce nella misura in cui i singoli membri riescono a realizzare un'estensione dell'implicazione: potremmo dire che *ogni individuo deve farsi gruppo*; d'altro canto, lo studio l'analisi dei focus group ha evidenziato come, in alcune fasi, i membri avevano bisogno di far riferimento a una figura comune (costruita a partire dal ruolo tematico condiviso) che accomunasse la maggior parte di loro; si può dire in tal senso che il gruppo, per esistere, *deve essere capace di farsi individuo*, deve arrivare a costituire un soggetto d'azione rispetto all'ambiente esterno. La figura comune, nel caso

Basso ha importato in semiotica la nozione fondamentale di osservazione di secondo ordine elaborata all'interno della teoria dei sistemi, e mirabilmente sfruttata nella sociologia luhmanniana. «Le osservazioni di primo ordine garantiscono una semantizzazione articolata su categorizzazioni eminentemente differenziali, alla cui base si pongono le opposizioni tra corpo proprio e ambiente, tra il me-carne e l'alterità. Nel momento in cui un'istanza soggettuale è in grado di autorappresentarsi come inclusa nell'ambiente in quanto membro partecipante, affiancato da altri, essa riesce a dischiudere un dominio di categorie partecipative, le quali rendono disponibile altrimenti il quadro dei valori elaborati. [...] L'osservazione di secondo ordine rivela un'immanenza di accoppiamenti tra sistemi e ambienti; in questo senso non solo non fuoriesce da tale immanenza, ma vi scopre la consustanzialità della propria condizione. [...] L'osservazione di secondo ordine porta a scoprire il dipendere reciproco dei sistemi da fattori di contingenza. La semantizzazione di uno scenario deve procedere malgrado l'altro si presenti come un "gatto" di Schroedinger, ossia egli può star profilando il proprio sé ipse in un modo o nel modo opposto. Di qui l'importanza della fiducia, vista da Luhmann come una riduzione della complessità delle relazioni» (Basso 2007, p.12)

del focus group, permetteva di convocare, all'interno del discorso, un profilo identitario di riferimento, caratterizzato da una specifica modalità operativa: dato il ruolo tematico di madre, nel corso del primo focus group si realizzava ripetutamente la figura della madre premurosa¹⁵¹, e attorno a questa caratterizzazioni le partecipanti riuscivano a comunicare in maniera intensa. Si può riflettere in tal senso sulla necessità di costruire una *figura vicaria*, che faccia le veci di una soggettività ancora non formata, quasi fosse un'ipotesi, un abbozzo del profilo identitario cui il potrà farà riferimento nel corso della sua esistenza. Anche nel secondo focus group accadeva qualcosa di simile, nel momento in cui i medici, attraverso esempi e aneddoti, mettevano in scena la figura del chirurgo pragmatico, concreto, votato necessariamente all'efficienza. La realizzazione discorsiva di una figura caratterizzata da una specifica modalità di produzione dell'atto (in base alle tensioni fra idem, ipse e me carne) sembrerebbe mettere in luce l'esigenza del gruppo di giungere ad un'individuazione, o, detta in altri termini, alla messa a punto di un'identità specifica.

Gli esempi a tal riguardo possono senz'altro essere reperiti al di fuori del caso particolare dei focus group: si pensi ad esempio all'importanza che assume la conformità di abbigliamento in alcuni gruppi giovanili, o nei gruppi settari, ecc.: oltre all'esigenza di marcare un'appartenenza, si può ritrovare in questi fenomeni la necessità di attualizzare alcuni tratti distintivi del gruppo che verrà (aggressività, solidità, ribellione sociale, ecc.), prima ancora che essi abbiano modo di realizzarsi negli atti effettivi che si andranno a compiere. Ancora, si pensi a come nei gruppi sportivi si parli spesso della necessità di fare dell'insieme di giocatori "un solo uomo": durante le interviste del dopo partita, risulta impressionante alle volte la sovrapposibilità dei commenti dei membri della stessa squadra, nel senso che tutti i giocatori fanno riferimento ad un modo praticamente identico di concepire la loro attività, basato ora sul sacrificio, ora sull'antagonismo, ecc. Gli allenatori, dal canto loro, nei discorsi inaugurali di inizio campionato promettono che tenderanno di inculcare una *mentalità* vincente nella squadra, o che trasmetteranno uno *spirito* combattivo al gruppo, ecc. La realizzazione discorsiva di un soggetto d'azione unico serve senz'altro a favorire e a promuovere la coesione all'interno del gruppo, ma è anche fondamentale anche per promuovere l'identità distintiva del gruppo all'esterno, che Campbell (1958) definisce *entitatività*: con tale concetto ci si riferisce al grado in cui un aggregato sociale è percepito dagli osservatori come avente la natura di un'entità, dotata di un'esistenza reale: i principi gestaltici di somiglianza, prossimità, destino comune e organizzazione permetterebbero di far emergere una percezione per cui un aggregato di persone diventa *un'unità*, proprio perché i suoi componenti sono

¹⁵¹ La tensione fra l'idem (istanza della prensione) e l'ipse (istanza della mira) caratterizzava la produzione semiotica dell'atto secondo conformità, dando luogo alla realizzazione dell'agire premuroso della madre.

percepiti come simili, prossimi, legati ad un destino comune. Secondo Campbell, i gruppi sociali variano secondo un continuum di entitatività percepita, per cui alcuni si caratterizzano per un'entitatività alta, altri per una bassa, a seconda del variare delle situazioni. L'individuazione del gruppo è insomma un obiettivo talmente imprescindibile da essere spesso anticipata nei discorsi, sperando che possa essere realizzata in esperienza.

Da una parte il gruppo tenta di agire (e apparire) come soggetto unico, dall'altra i singoli membri che devono riconoscere la pluralità dei punti di vista: è qui che si costituisce il paradosso dell'esistenza gruppale, in cui il soggetto del fare appare essere sempre altrove rispetto alla figura che prendiamo di mira (singolo membro o gruppo); si opera lungo un confine in cui né l'io né l'altro giocano in casa propria: si deve lavorare per costruire una casa comune. L'ottimizzazione dell'enunciazione di gruppo, in tal senso, può essere da una parte individuata nel processo di *condivisione* dell'assunzione (cfr fig. 32); d'altro canto, appare evidente come, all'interno dell'interazione gruppale, sia fondamentale mettere in gioco una capacità di *passare da un forma all'altra di assunzione dei valori*, talvolta più ancorata all'identità del singolo, talvolta più vicina all'alterità. Infatti, il modello dell'assunzione enunciazionale, se applicato al focus group ben riuscito (primo caso), esemplifica come nell'arco di interazioni anche molto brevi la presa in carico degli atti semiotici da parte dei membri oscilla costantemente fra il polo dell'identità e quello dell'alterità.

Il modello, pertanto, oltre a permettere una riflessione teorica ad ampio raggio sui fenomeni gruppali, può essere uno strumento operativo per individuare lo stile enunciazionale distintivo di un gruppo, attraverso lo studio delle forme di assunzione più ricorrenti e delle loro trasformazioni nel corso della pratica; a partire dalla schematizzazione di questi processi, sarà possibile inoltre individuare le opportunità e le condizioni di intervento per un'ottimizzazione dell'enunciazione gruppale.

6.9. Conclusioni. Per una teoria semiotica del gruppo

Racchiudere in una definizione la complessità di un'esperienza è sempre un'attività rischiosa, in quanto reca con sé la tentazione di concepire come esaustivi dei tratti (definitivi) che non possono che esplicitare degli aspetti parziali dell'oggetto analizzato. Ciò vale ancora di più nel nostro caso, in cui il tentativo di descrizione finale nasce dall'osservazione e dallo studio di un tipo particolare di gruppo. Ci apprestiamo per tanto a sintetizzare in poche righe il percorso svolto, con la consapevolezza di fornire quelli che, *secondo un certo punto di vista*, possono costituire i tratti distintivi dell'esperienza gruppale; il punto di vista adottato nel corso della ricerca è, come

sappiamo, quello dello studio delle pratiche, principalmente orientato all'esplicitazione delle forme di aggiustamento sintagmatico dell'azione: si tenterà dunque di giungere ad una definizione che esibisca alcuni aspetti della natura processuale del gruppo, che spieghi come esso si dia, ma anche come si trasformi. Se è vero infatti che nessuna esperienza può essere riportata in definizione senza ricevere necessariamente semplificazione, è anche vero che lo scopo finale di ogni intento descrittivo è quello di accrescere, per quanto possibile, l'intelligibilità di un'esperienza.

L'ultimo passo del nostro percorso di ricerca, tuttavia, non è orientato solamente al raggiungimento di una *sintesi descrittiva*, ma anche alla proposta organica di un *metodo di analisi* utilizzabile per lo studio e l'ottimizzazione delle pratiche gruppali. I diversi modelli teorici costruiti verranno a tal fine articolati fra loro, partendo dal punto di vista del ricercatore e facendo riferimento alle sue esigenze e possibilità conoscitive.

Iniziamo, però, dalla formulazione di una definizione di gruppo su base semiotica: essa può essere formulata a partire dall'inadeguatezza, o per lo meno dall'insufficienza, della nozione di *attante collettivo* che designa, come sappiamo, una posizione attanziale cui fanno riferimento diversi attori, caratterizzati pertanto da un programma narrativo comune:

«Tenuto conto che dell'attante si fa carico, al livello della semantica discorsiva, la procedura di figurativizzazione, esso sarà detto individuale, duale o collettivo» (Greimas & Courthés 1979, p. 17).

Tenendo conto di questa categorizzazione, il gruppo, in quanto insieme di più di due individui, sarebbe distinguibile dal singolo attore e dalla coppia, ma accomunabile ad altri tipi di insiemi sociali: la comunità, l'associazione, l'organizzazione, o anche il semplice raggruppamento. Ma ciò che salta di più agli occhi è il fatto che l'attribuzione del tratto della collettività non concerne propriamente il livello attanziale della descrizione, ma quello figurativo: è infatti a tale livello che riconosciamo una molteplicità di figure. Sono i programmi narrativi dei diversi attori ad essere accomunabili sotto un certo rispetto:

«Ogni strategia, in quanto procedura d'azione concordata riguardante la produzione di un fare (o di una trasformazione di stato), procede essenzialmente da un atto totalizzatore che fonde insieme distinte singolarità. Questo è molto chiaro in numerosi casi, dalla ricerca operativa alla preparazione della zuppa (al pesto ...), in cui si ha a che fare con l'ordinamento sintagmatico di operazioni distribuite tra diversi attori che lavorano, metaforicamente o di fatto, "in serie" [...] Nella misura in cui la messa in atto di questi effetti passa per l'effettuazione di *serie di operazioni* che tendono a *fare concorrere* le parti alla produzione di un tutto, si può qui parlare di strategie partecipative, legate alla costruzione di attanti collettivi "sintagmatici" (Landowski 2000, p. 258).

La domanda che è interessante porsi, dal nostro punto di vista, è quali siano *le regolarità relazionali* che un certo insieme di attori mette in scena; il riconoscimento di una pluralità figurativa

è senz'altro il punto di partenza, ma non certo il punto di arrivo per la descrizione di una modalità operativa specifica: se un attante cui fanno capo diversi attori opera in maniera differente rispetto a quanto fa un attante realizzato da un singolo attore, è interessante indagare e descrivere queste differenze costitutive. Se si persegue tale obiettivo, appare effettivamente difficile – o quanto meno arduo - inserire in un'unica classe degli insiemi di attori molto diversi (dal piccolo gruppo alla comunità, alla nazione), al fine di individuare dei tratti distintivi di un fare collettivo così genericamente inteso. Non è comunque questo l'intento della nostra ricerca, ma quello di concentrarsi su un tipo ben preciso di collettività, quella grupपालe; l'esplorazione di questo oggetto attraverso gli strumenti della semiotica ha permesso a questo proposito di notare innanzitutto che, se di attante grupपालe si può parlare, tale posizione sintattica non è affatto data (né è scontato che si riesca sempre a realizzarla), ma è semmai l'esito sperato, localmente raggiunto, di un processo interattivo lungo, laborioso e complesso: è pertanto questo processo che occorre descrivere, per giungere infine a dire *che cos'è un gruppo*.

Innanzitutto, lo studio del focus group e la generalizzazione teorica effettuata permettono di dire che, paradossalmente, un gruppo si offre come soggetto unitario di azione nella misura in cui è capace di auto-configurarsi come una molteplicità di posizionamenti attanziali: se è vero insomma che le formazioni grupपालi riescono a relazionarsi, in maniera più o meno ottimale, con un ambiente sociale esterno come un soggetto d'azione unico (e pertanto si può dire che un gruppo è un attante), è anche vero che tale efficienza pratica si raggiunge solo nella misura in cui il gruppo sa far riferimento ad una *rete* conosciuta e collaudata di relazioni interne: il gruppo è pertanto definibile prima di tutto come una *struttura attanziale stabilizzata*. All'interno del focus group, i partecipanti e il moderatore riescono, in alcuni momenti, a realizzare il programma di ricerca in maniera coesa e partecipata, come un soggetto unico di azione che lavora per un mandante esterno, ma ciò avviene proprio attraverso la realizzazione di una rete di relazioni interne opportunamente assunte: è solo quando i ruoli attanziali di informatore ed osservatore vengono pienamente riconosciuti, occupati, mobilitati, che il gruppo raggiunge un livello di efficienza che gli permette di compiere l'azione che gli è stata richiesta dall'esterno. In generale, l'identità di un gruppo non può prescindere dal riferimento ad una struttura relazionale individuata: ciò vale per la famiglia, che è caratterizzata innanzitutto per la distribuzione di ruoli e competenze fra i suoi membri, ma vale anche per il gruppo di lavoro, per quello sportivo, ecc. Ciò che differenzia il gruppo dai semplici raggruppamenti, tuttavia, è la stabilizzazione di tale struttura da una scena pratica all'altra, la sua preservazione nel tempo: i membri del gruppo passano di situazione in situazione senza la necessità di modificare in maniera radicale la loro architettura relazionale, e ciò fa della formazione grupपालe un'*enorme risorsa cognitiva, passionale, pragmatica* per l'attore sociale, che può far riferimento

costantemente su modalità relazionali che rimangono “a portata di mano”. Il gruppo costituisce uno schermo, un rifugio, rispetto alla lacuna di senso che ogni situazione offre al singolo attore, “gettato in situazione”: il percorso di schematizzazione della pratica potrà giovare infatti dell’importazione e della proiezione, nella scena pratica, di schemi d’azione specifici del gruppo: è per questo motivo che alcuni amavano viaggiare in gruppo, e ad altri invece piace spostarsi in solitario, per taluni è confortevole importare nei luoghi esotici delle strutture relazionali collaudate, per affrontare con sufficienti risorse le novità che il viaggio presenta, mentre altri intendono fare a meno del *comfort grupale*, poiché intendono far fronte con le proprie energie alle situazioni nuove che si presenteranno. Il rischio, *la tentazione del gruppo* è infatti, come abbiamo visto, quella di *farsi mondo*, di ripristinare in ogni scena pratica esattamente le medesime configurazioni relazionali, senza possibilità minima di variazione. È quanto accade, talvolta, in alcuni gruppi familiari, così intensamente orientati alla preservazione della propria architettura relazionale, da rivelarsi sordi rispetto alle sollecitazioni e alle variazioni che l’ambiente sociale propone loro: passa il tempo, cambiano i luoghi, e genitori e figli, ormai adulti, continuano a relazionarsi fra loro come se avessero sempre, rispettivamente, le medesime competenze, gli stessi bisogni e capacità; i genitori non lasciano autonomia ai figli e questi non la richiedono, gli uni hanno paura di invecchiare e gli altri di crescere, ecc.

Si può notare come nei casi disfunzionali la fissazione della struttura attanziale di relazioni può rendere molto difficile l’interazione fra gruppo e ambiente esterno, e *può incrinare pertanto anche la possibilità per il gruppo di costituirsi come attante unico*: nella misura in cui il gruppo non è capace di recepire le sollecitazioni esterne, può avere delle difficoltà a relazionarsi in maniera efficiente con l’ambiente sociale. Nei casi funzionali, invece la strutturazione attanziale permette l’emergenza dell’identità grupale, dal momento che conferisce ad un insieme coerente di relazioni il tratto fondamentale della *chiusura* rispetto ad un intorno ambientale: il riferimento ad un insieme stabilizzato di legami permette ai membri di distinguere l’interno dall’esterno, il “noi” dall’ “essi”.

L’apertura del gruppo rispetto all’ambiente esterno è invece garantita dalla sua *flessibilità strutturale*, vale a dire dalla sua capacità di modificare parzialmente la struttura relazionale di riferimento (alterandone le modalizzazioni) senza intaccarne la tenuta e la valenza. Poter modificare localmente gli equilibri interni significa infatti poter modulare le risorse grupali sulla base delle necessità che nascono in situazione, ma significa anche approfittare delle sollecitazioni offerte in contingenza per interrogare l’identità grupale: l’elasticizzazione della struttura consente insomma la comunicazione col mondo, permette la dinamizzazione e l’evoluzione delle relazioni grupali, nel breve e lungo periodo. Per sussistere come soggetto d’azione unico, per continuare a tessere le sue relazioni con l’esterno, il gruppo deve cambiare, deve trasformarsi; per preservarsi come

identità, deve tendere costantemente a modificarsi: in questa tensione di base trova radicamento l'esistenza gruppale. Il gruppo può essere pertanto definito come *una struttura attanziale stabilizzata e flessibile*; il *gradiente di stabilizzazione* e quello di *flessibilità* di tale struttura caratterizzano pertanto i criteri distintivi per lo studio del gruppo.

Ma il gruppo vive, come abbiamo visto, anche di *ulteriori tensioni definitorie*: da una parte la sua identità è basata su un'architettura di posti attanziali, e dunque su una differenziazione dei posizionamenti, ma dall'altra il gruppo aspira, progressivamente, a *raggiungere un bilanciamento ultimo*, un'unica posizione attanziale – ideale - di riferimento. Questa tendenza, favorita dalla comunanza del destino e del compito, costituisce un'importante vettore di variazione interna: da una parte, col passare del tempo, emergono e si definiscono le differenze competenziali fra i vari ruoli, ma dall'altra di tende a costituire una solidarizzazione reciproca fra gli attori, prende corpo una valorizzazione etica dei legami fra le varie istanze della pratica. La costruzione discorsiva di una figura vicaria all'interno delle formazioni gruppali può essere letta come un tentativo di anticipare e promuovere, in discorso, *un bilanciamento minimo dei posizionamenti*.

L'evoluzione interna delle relazioni è inoltre caratterizzata dalla necessità di passare *da una struttura di relazioni etero-assegnate ad una rete di legami auto-assegnati*: l'individuazione gruppale vede l'insieme degli attori passare da una situazione parassitaria rispetto al mondo sociale inglobante ad una condizione di progressiva autonomizzazione. Il gruppo si configura come spazio di variazione sociale anche perché è al contempo, per ogni membro, spazio di azione e osservazione: le conquiste relazionali passano di mano in mano, ogni individuo può essere il pioniere delle trasformazioni, o può attendere che qualcun altro faccia la prima mossa, per osservarne gli effetti. Il gruppo, rispetto alla coppia, offre in tal senso maggiori possibilità di variazione, e si costituisce per il soggetto come vera e propria *palestra relazionale*.

In ultimo, abbiamo avuto modo di osservare come l'enunciazione gruppale metta in scena un'oscillazione costante dell'assunzione enunciazionale da parte degli attori, ora preoccupati di rivendicare la propria identità, ora tesi ad implicarsi negli enunciati altrui. La costituzione di una struttura stabilizzata di relazioni pare passare, in tal senso, attraverso la sperimentazione e il collaudo di *un'alterazione implicativa*, per cui i singoli membri negoziano nel corso della pratica un modo condiviso di sentirsi corresponsabili l'uno nei confronti dell'altro, ad ogni produzione di un atto.

È ormai evidente, a questo punto della riflessione, qual è il filo teorico lungo il quale sono stati estrapolati, progressivamente, i vari modelli di descrizione semiotica del gruppo: nell'individuare le tensioni semantiche alla base della gruppalità, abbiamo fatto riferimento ai vari livelli di pertinenza individuati in fase analitica, partendo dal più profondo (lo studio della struttura attanziale) e

considerando progressivamente quelli più superficiali. Questa sequenza espositiva, tuttavia, non vuole essere la proposizione più o meno esplicita di un percorso generativo della gruppaltà, dal momento che i fenomeni distintivi individuati ai vari livelli di analisi (attanziale-modale / tematico, argomentativo e figurativo) riguardano evidentemente tutte le fasi di una pratica gruppale: sia l'acquisizione, che la sperimentazione, che l'arrangiamento della struttura di un gruppo mettono in gioco fenomeni relativi allo studio attanziale, tematico, argomentativo, figurativo. Ciò che è importante sottolineare, al termine delle riflessioni svolte, sono proprio le interrelazioni progressivamente emerse fra i fenomeni individuati ai vari livelli. Ogni gruppo che debba mettere in atto una struttura attanziale acquisita (sia essa assegnata esogenamente o importata da una situazione pratica) dovrà necessariamente interrogarsi, più o meno esplicitamente, sul gradiente di flessibilità con cui gestire la sua rete di relazioni, ma ciò comporta anche che si decida, innanzitutto, qual è il gradiente di assunzione di questo sistema di relazioni, e che tipo di implicazione negli atti enunciazionali altrui verrà negoziata.

Per tali ragioni, più che far riferimento a un ipotetico percorso generativo, può essere funzionale mettere a punto un *percorso analitico dell'interazione gruppale*, partendo dal punto di vista del ricercatore che, a partire dai fenomeni semiotici osservabili, debba giungere ad una descrizione dell'identità di un determinato gruppo. L'ordine di esposizione teorica subisce in tal senso un capovolgimento, dal momento che si tratta di partire dallo studio dell'enunciazione per arrivare alla caratterizzazione attanziale del gruppo in questione: è bene ricordare a tal proposito come l'obiettivo di uno studio della gruppaltà, dal punto di vista di una semiotica della pratiche, sia quello di individuare le forme di organizzazione interna che *effettivamente* il gruppo si dà, nel corso dell'azione. Pertanto, sebbene ogni gruppo può auto-descriversi o apparire a un primo sguardo come più o meno dotato di stabilità interna, più o meno flessibile, è soltanto l'analisi dello svolgimento dell'interazione a far emergere i valori pratici messi in scena dal gruppo.

Il modello della strutturazione attanziale (fig. 27), tuttavia, può essere almeno parzialmente preso in considerazione nella fase iniziale della ricerca, allorquando si conosce già il tipo di replicabilità che caratterizza l'interazione gruppale; nel caso del focus group, ad esempio, si sa perfettamente che la pratica in questione non è replicabile, nel senso che i partecipanti si incontrano con la consapevolezza di non doversi rincontrare nuovamente: dato ciò per assodato, si tratta di comprendere che tipo di strutturazione il gruppo riuscirà a mettere in gioco, e dunque quale posizionamento esso potrà assumere nello spazio semantico che distingue un *raggruppamento* da un *gruppo circostanziale*, che, se pure per breve tempo, riesce a mettere in pratica uno schema stabile di relazioni. Nel caso dello studio di un gruppo di lavoro, invece, si tratterà di comprendere

innanzitutto se le pratiche mettano in gioco un'identità più orientata verso *l'individuazione* o verso un'esistenza puramente *nominale*.

Per fare ciò, occorre osservare i processi di realizzazione dell'interazione grupppale, focalizzando lo sguardo sul corso d'azione. Il livello di analisi immediatamente chiamato in causa è in tal senso quello dello studio dei fenomeni enunciazionali, che non riguardano ovviamente solo gli scambi dialogici fra i parlanti, ma le varie forme di produzione semiotica (comunicazione gestuale, prossemica, relazioni posturali, ecc.). In tal senso lo *schema dei processi argomentativi* (fig. 14), elaborato a proposito dei focus group può costituire uno strumento utile per indagare che cosa i partecipanti fanno attraverso i loro discorsi, per domandarsi e comprendere se, di comunicazione in comunicazione, l'interazione si fa più o meno estesa e inclusiva o procede invece nel senso di un'esclusività dei rapporti. Al tempo stesso occorrerà individuare se tali processi siano legati a un aumento o a una diminuzione dell'implicazione da parte dei parlanti. Non è detto, ovviamente, che le forme argomentative individuate nel nostro lavoro siano riconoscibili in toto in altri tipi di gruppi¹⁵², e del resto lo schema tensivo non è altro che la costruzione di uno spazio ove riconoscere trasformazioni semantiche; appare importante, invece, poter usufruire di strumenti che permettano di mappare *le forme di interazione* che prendono corpo all'interno del gruppo in base all'inclusività e all'intensità di assunzione che esse generano; egualmente, può essere utile associare ai vari processi comunicativi le diverse valorizzazioni promosse dal gruppo (fig. 16). Nel caso del focus group, come abbiamo visto, si passa spesso da una comunicazione esclusiva fra i parlanti (ognuno di rivolge al moderatore) caratterizzata da un coinvolgimento minimo, a un'interazione inclusiva in cui i partecipanti si appassionano al dialogo. Spesso, però, è possibile anche assistere a situazioni in cui la forte implicazione prende forma all'insegna dell'esclusività delle relazioni (nelle discussioni), oppure, in altri casi, si parla tutti insieme ma senza una particolare implicazione nei discorsi (nelle chiacchierate). Uscendo dallo studio del focus group, e pensando ad esempio al gruppo amicale, lo schema dei processi argomentativi può essere utile per comprendere in che modo, e in relazione a quali valori enunciati, cambia l'inclusività dei discorsi e l'implicazione dei parlanti.

Una volta effettuato lo studio dei processi comunicativi, sarà opportuno domandarsi qual è la forma di assunzione messa in gioco dai vari discorsi (fig. 32): le tensioni argomentative nascono a causa di una tendenza alla *distinzione* e alla *rivendicazione* personale degli enunciati? O piuttosto sono il frutto di una tendenza a dividersi in fazioni, a *ripartirsi* la responsabilità dell'enunciazione fra dei blocchi in contrasto fra loro? O ancora si tenda a *condividere* la paternità dei valori enunciati

¹⁵² Abbiamo già avuto modo di esplicitare, a tal riguardo, come la correlazione fra forme tematiche e forme argomentative possa essere senz'altro applicata per lo studio di altri tipi di interazione, non prima, tuttavia, di essere sottoposta a validazione (e, eventualmente, adattata) attraverso l'analisi.

nel corso del dialogo? Si tratta di domande potenzialmente produttive non solo nel caso dello studio del focus group: in un ambiente di lavoro, ad esempio, dietro una comunicazione fortemente inclusiva può esserci tanto la volontà di condividere la responsabilità gli atti discorsivi, quanto una paura di rivendicare una modalità diversa, personale, di assunzione dell'interazione di gruppo. Allo stesso modo, la cristallizzazione dei posizionamenti discorsivi può nascere da una volontà di distinguere la propria identità oppure dall'esigenza di marcare il modo in cui le opinioni sono ripartite fra due o più fazioni. Capire qual è la forma di assunzione enunciazionale che i parlanti negoziano fra loro costituisce evidentemente un passo fondamentale per passare a comprendere quali sono le dinamiche relazionali sottese al fare comunicativo del gruppo.

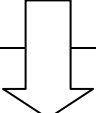
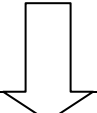
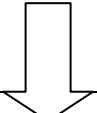
Le trasformazioni che il ricercatore individua sul piano delle forme comunicative e rispetto al tipo di assunzione dei discorsi, infatti, sono la testimonianza di una forma di accomodamento sintagmatico (fig. 29) che può essere più o meno creativo, può fermarsi ad uno stadio di *sperimentazione* della struttura relazionale di partenza oppure può mettere in gioco elementi di arrangiamento dell'*organizzazione* di partenza. Abbiamo visto come vi sono focus group che riescono ad autonomizzarsi rispetto al mandato esterno, a fare proprie le esigenze di ricerca rimotivandole, passando così dalla fase dell'acquisizione di una struttura relazionale sino alla fase della sua messa in variazione. Nel secondo caso di analisi, invece, ad ogni tentativo di autonomizzazione si sfaldavano i legami relazionali di base e prendeva forma una comunicazione frammentata, divisa.

È proprio a partire dalla descrizione di queste trasformazioni che è possibile individuare la *flessibilità distintiva* del gruppo, ovvero la sua capacità di mettere in campo, localmente, delle sovra-modalizzazioni contrarie o contraddittorie rispetto a quelle di partenza. Attraverso lo studio delle forme di gestione della struttura modale di base (fig. 28), ci si potrà domandare se il gruppo tende ad assolutizzare la propria struttura relazionale di partenza o se invece è propenso a dinamizzarla; ci si dovrà chiedere inoltre con quale gradiente di assunzione è articolata la flessibilità strutturale: in alcuni gruppi amichevoli, ad esempio, la capacità di mettere in variazione le relazioni può andare di pari passo con una forte implicazione dei membri nell'interazione di gruppo, mentre in altri casi il cambiamento potrà essere concepito solo nella misura in cui la formazione gruppale costituisce per l'individuo uno spazio di pura esercitazione, a bassa intensità d'assunzione per gli attori.

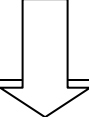
Una volta effettuato lo studio modale, si può infine riprendere in considerazione la descrizione della strutturazione attanziale del gruppo, descrivendola, questa volta, per come esse è stata effettivamente messa in scena nel corso dell'interazione. Nel caso del focus group, l'interazione potrà aver messo in scena tanto un gruppo circostanziale quanto una formazione gruppale più affine

al semplice raggruppamento; se pensiamo all'interazione sul lavoro, invece, si potrà ad esempio scoprire che quello che dovrebbe essere un gruppo individuato è divenuto in effetti un gruppo puramente nominale, o si può scoprire, ancora, che le interazioni mettono in scena addirittura comportamenti tipici del gruppo circostanziale (nel caso in cui si lavori con l'idea che occorre cercare occupazione altrove il prima possibile).

Individuare il gradiente specifico di strutturazione di un gruppo è pertanto l'ultima tappa¹⁵³ di un percorso che, precedentemente, si propone di individuare altri tratti distintivi, relativi ai processi argomentativi ricorrenti, al tipo di valorizzazioni promosse, al gradiente di assunzione enunciazionale, e al tipo di flessibilità strutturale. Ogni tappa dell'analisi offre evidentemente i suoi specifici risultati teorici, ed ha in tal senso una sua euristica, ma è la concatenazione fra le varie tappe che permette di effettuare la descrizione stessa, attraverso l'interrelazione fra i diversi fenomeni osservati. Riepiloghiamo pertanto le fasi del percorso analitico in una tabella conclusiva, con l'intento di fare dei risultati teorici raggiunti uno strumento di lavoro e di ricerca, utili per descrivere i processi gruppalì e intervenire su di essi in vista di una loro ottimizzazione.

Tappe del percorso di analisi	Vettori di ricerca	Modelli di riferimento
1. Monitoraggio della struttura attanziale assegnata 	Prima descrizione del gruppo sulla base della replicabilità dell'esperienza e sulla base del gradiente di strutturazione etero-assegnato.	<ul style="list-style-type: none"> - Schema di tipologizzazione dei gruppi in base alla stabilità inter-attanziale.
 2. Studio dei processi enunciazionali 	<ul style="list-style-type: none"> - Studio delle forme comunicative ricorrenti; - descrizione delle forme di assunzione enunciazionale; 	<ul style="list-style-type: none"> - Schema dei processi argomentativi; - schema delle forme di valorizzazione gruppalì; - schema delle forme di assunzione enunciazionale.

¹⁵³ Si noti come il percorso analitico del gruppo non sia organizzato in base ad una considerazione progressiva dei livelli di pertinenza (figurativo, tematico, argomentativo, attanziale): partendo infatti dal presupposto che ad ogni fase della descrizione tutti i livelli di pertinenza vengono convocati (se pure con rilevanza di volta in volta diversa), con lo schema proposto si intende piuttosto segnalare quali sono i processi che possono essere progressivamente presi di mira nello studio semiotico delle pratiche gruppalì: la ricerca svolta ha evidenziato in tal senso la centralità delle trasformazioni enunciazionali, modali, attanziali.

<p>3. Studio delle forme di gestione modale</p> 	<p>Studio della flessibilità strutturale del gruppo;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Schema sintagmatico canonico del gruppo; - schema delle forme di gestione della struttura modale di base.
<p>4. Studio della struttura attanziale realizzata</p>	<p>Studio del gradiente di stabilità inter-attanziale effettivamente realizzato nel corso dell'interazione gruppale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Schema di tipologizzazione dei gruppi in base alla stabilità inter-attanziale.

Tab. 9 Schema del percorso analitico delle pratiche gruppali.

Bibliografia

- ABRAMCZYK, L. W.,
1995 "I gruppi focali come strumento di ricerca e valutazione", in Vecchiato T. (a cura di), *La valutazione dei servizi sociali e sanitari*, Padova, Centro studi Zancan.
- ALBANESI, C.,
2004 *I focus group*, Roma, Carocci.
- ALLIEVI, S.,
2009 *I musulmani e la società italiana. Percezioni reciproche, conflitti culturali, trasformazioni sociali*, Milano, Franco Angeli.
- ANASTASI, A.,
1939 *Differential Psychology. Individual and group differences in behaviour*, New York: The Macmillan Co.; trad. it. *Psicologia differenziale : differenze di comportamento individuali e di gruppo*, Firenze, Giunti-Barbera, 1965.
- ANZIEU, D.,
1976 *Le group et l'inconscient*, Bordas, Paris ; tr. it. *Il gruppo e l'inconscio*, Roma, Borla, 1979.
1985 *Le moi-peau*, Bordas, Paris; tr. it. *L'io pelle*, Roma, Borla, 1987.
- ANZIEU, D. & MARTIN, J.,
1986 *La dynamique des groupes restreints*, Presses universitaires de France, Paris; tr. it. *La dinamica dei piccoli gruppi*, Roma, Borla, 1990.
- BARBOUR, R.,
2008 *Doing focus Group*, London, Sage.
- BARUCHELLO, M., GTTARDI, G., VALENTE, M.,
1996 "Focus group e diabete in medicina generale", *Quality assurance*, VII, 1, Marzo, pp. 35-39.
- BASSO, P.,
2005 "Analisi, interpretazione, testualità : una rivisitazione epistemologica della gestione del senso", in A. Frigerio & S. Raynaud (eds.), *Significare e comprendere. La semantica del linguaggio verbale*, Roma, Aracne.
2006 "Testo, pratiche e teorie della società", *Semiotiche*, n. 4 Torino, Ananke.
2007 "Di mediazione in mediazione. Spazi esperienziali, domini culturali e semiosfera", *Visible*, n.3, a cura di S. Badir & N. Roelens.
2008a *La promozione dei valori. Semiotica della comunicazione e dei consumi*, Milano, Franco Angeli.
2008b *Vissuti di significazione. Temi per una semiotica viva*, Pisa, Edizioni ETS.
2008c "Ethique et sémiotique des destins croisés. La négociation de l'agir sensé entre formes de vie", *Protée*, « Ethique et sémiotique du sujet », vol. 36, n. 1.

- BELLENGER, D. N., BERNHARDT K. L., GOLDTUCKER, J. L.,
1976 *Qualitative research in marketing*, Chicago, American marketing association.
- BENTIVEGNA S.,
1996 “La parola alla gente: il ricorso al sondaggio nel coverage elettorale”, in Bentivegna S: (a cura di), *Comunicare politica nel sistema dei media*, Milano, Costa & Nolan.
- BERGER, P. L. & LUCKMANN, T.,
1966 *The social construction of reality*, Garden City, N. Y., Doubleday; trad. It. *La realtà come costruzione sociale*, Bologna, Il Mulino, 1969.
- BILLIG, M.,
1987 *Arguing and thinking. A rhetorical approach to social psychology*, Cambridge, Cambridge University Press; trad. It. *Discutere e pensare: un approccio retorico alla psicologia*, Milano, Cortina, 2009.
- BION, W.,
1961 *Experiences in Groups*, London, Tavistock; trad. it. *Esperienze nei gruppi*, Roma, Armando.
- BOURDIEU, P.,
1972 *Esquisse d'une théorie de la pratique*, Genève, Librairie Droz; trad. It. *Per una teoria della pratica. Con tre studi di etnologia cabila*, Milano Cortina, 2003.
1980 *Le sens pratique*, Paris, Minuit; trad. It. *Il senso pratico*, Roma, Armando, 2005.
1984 *Raisons pratiques. Sur la théorie de l'action*, Paris, Seuil; trad. It. *Ragioni pratiche*, Bologna, Il Mulino, 2009.
- BROWN, R.,
1988 *Group Processes. Dynamics within and between groups*, Oxford, Basil Blackwell; trad. it. *Psicologia sociale dei gruppi*, Bologna, Il Mulino, 1990.
- CAMPBELL, D. T.,
1958 *Common fate, similarity, and other indices of the status of aggregates of persons as social entities*, in “Behavioral Science”, 3, pp. 14-25.
- CATALDI, S.,
2010 *Come si analizzano i focus group*, Milano, Franco Angeli.
- COLOMBO M.,
1997 “Il gruppo come strumento di ricerca sociale: dalla comunità al focus group”, *Studi di Psicologia*, XXXII, 2, Aprile-Giugno.
- CONTESSA, G.,
1999 *Psicologia di gruppo*, Brescia, Editrice La Scuola.
- CORRAO, S.,
2000 *Il focus group*, Milano, Franco Angeli.

- CORSARO, W. A.,
 1981 "Friendship in the nursery school: social organization in a peer environment", in S. R. Asher e J. M. Gottman, *The development of children's friendship*, Cambridge, Cambridge University Press.
- DAWSON, S., MANDERSON, L. & TALLO, V. L.,
 1993 *A manual for the use of focus group*, Boston, International nutrition foundation for developing countries.
- DURANTI, A.,
 1997 *Linguistic anthropology*, Cambridge University Press; trad. it. *Antropologia del linguaggio*, Roma, Meltemi, 2000.
- ECO, U.,
 1968 *La struttura assente*, Milano, Bompiani,
 1975 *Trattato di semiotica generale*, Milano, Bompiani.
 1984 *Semiotica e filosofia del linguaggio*, Torino, Einaudi.
- FABRIS, G.,
 1967 "L'intervista di gruppo", in Fabris G. (a cura di), *Ricerche motivazionali*, Milano, Etas Kompass.
- FREY, J. H. & FONTANA, A.,
 1993 "The group interview in social research", in Morgan D. L. (ed.) *Successful focus group. Advancing the state of art*, London, Sage.
- FASULO, A.,
 2002 "Studiare l'interazione sociale: Epistemologie e pratiche di ricerca", in B. Mazzara (a cura di), *Metodi Qualitativi in Psicologia Sociale*, (pp. 3-104), Roma, Carocci.
 2003, "L'organizzazione del discorso", in G. Mantovani, A. Spagnolli (a cura di) *Metodi qualitativi in psicologia* (pp. 73-98) Bologna, Il Mulino.
- FASULO, A., PONTECORVO, C.,
 1999 *Come si dice? Linguaggio e apprendimento in famiglia e a scuola*, Roma, Carocci.
- FISKE, S. T. & TAYLOR, S. E.,
 1991 *Social cognition*, New York, McGraw-Hill.
- FOULKES, S. H.,
 1968 "On interpretation in group analysis", *International J. Group Psychotherapy*, 18, 432-434.
- FREY, J. H., & FONTANA, A.,
 1993 "The group interview in social research", in Morgan D. L. (ed.), *Successful Focus Group. Advancing the state of art*, pp. 20-34.
- FRISINA, A.,
 2006 "Back-talk focus group as a follow-up tool in qualitative migration research: the missing link?", in *Forum: qualitative social research*, vol. 7, n.3, pp. 1-9.
 2010 *Focus group. Una guida pratica*, Bologna, Il Mulino.

- FONTANILLE, J.,
 2004 *Soma et sema. Figures du corp*, Maisonneuve et Larose, Paris; trad. It. *Figure del corpo. Per una semiotica dell'impronta*, (a cura di) P. Basso, Meltemi Editore, Roma, 2004.
 2008 *Pratiques sémiotiques*, Paris, Puf, trad. it. (a cura di P. Basso, G. Festi, M. Greco, G. M., Tore), *Pratiche semiotiche*, Pisa, Edizioni ETS.
 2009 « Pratique et éthique : la théorie du lien. », in *Ethique et sémiotique du sujet*, M.G. Dondero, *Protée*, vol. 36-2, Chicoutimi.
 2010 « Les objets communicants ; des corps, entre texte et pratiques », in Bernard Darras, ed, "Objets et communication", *Médiation et Information*, n°31, 2010, avec Xochitl Arias Gonzales.
 2011 « L'analyse du cours d'action : des pratiques et des corps », *Nouveaux Actes Sémiotiques* (en ligne), Prépublications, 2010 – 2011, <http://revues.unilim.fr/nas/document.php?id=3879>.

FONTANILLE, J. & ZILBERBERG, C.,
 1998 *Tension et signification*, Mardaga, Liège.

GLASER, G. G. & STRAUSS, L. A.,
 1967 *The discovery of Grunded Theoty; strategies for qualitative research*, Chicago New York, Aldine De Gruyter; trad. It. *La scoperta della Gronded Theory: strategie per la ricerca qualitativa*, Roma, Armando, 2009.

GOBO, G.,
 2005 "L'analisi semiotica del focus group. Il caso della comunicazione pubblicitaria", «Sociologia e Ricerca Sociale», XXVI, n. 76-77, pp. 72-90.

GOFFMAN, E.,
 1961 *Asylum*, Garden City, N.Y., Doubleday-Anchor; trad. it. *Asylum. Le istituzioni totali: I meccanismi della esclusione e della violenza*, Torino, Einaudi, 1968.
 1963 *Stigma. Notes on the management of spoiled identity*, New York, Simon & Schuter; trad. it. *Stigma. Le identità negate*, Verona, Ombre corte, 2003.
 1974 *Frame analysis : an essay on the organization of experience*, New York, Harper & Row; trad. it. *Frame analysis. L'organizzazione dell'esperienza*, Armando Editore, 2001.
 1981 *Form of talk*, Philadelphia, University of Pennsylvania Press; trad. it. *Forme del parlare*, Bologna, Il Mulino, 1987.

GOLDMAN, A. E.,
 1962 "The group depth interview", *Journal of marketing*, 26, Luglio, pp. 61-68.

GREENBAUM, T. L.,
 1988 *The handbook for focus group research*, London, Sage.

GREIMAS, A.,
 1966 *Sémantique structurale. Recherche et méthode*, Paris, Larousse.
 1970 *Du Sens*, Paris, Seuil ; trad. It. *Del senso*, Milano, Bompiani, 1974.
 1976 *Sémiotique et sciences sociales*, Éditions du Seuil; trad. it. *Semiotica e scienze sociali*, Centro Scientifico Editore, 1995.
 1983 *Du sens II*, Seuil, 1983. ; trad. it. *Del senso 2: narrativa, modalità, passioni*, Milano, Bompiani, 1985
 1987 *De l'imperfection*, Fanlac, Périgueux ; trad. it. *Dell'imperfezione*, Sellerio, Palermo, 1989.

- GREIMAS, A. & COURTHÉS, J.,
 1979 *Sémiotique. Dictionnaire raisonné de la théorie du langage, vol. I*, Paris, Hachette ; trad. It. *Semiotica. Dizionario ragionato della teoria del linguaggio*, Firenze, La casa Hucher, 1986 ; nuova ed. Milano, Bruno Mondadori, 2007.
- GREIMAS, A. & FONTANILLE, J.,
 1991 *Sémiotique des passions*, Seuil, Paris; trad. It. *Semiotica delle passioni*, Bompiani, Milano, 1996.
- HARTLEY, P.,
 1997 *Group communication*, New York, Routledge.
- HISRICH, R.D. & PETERS, M. P.,
 1982 “Focus group: an innovative marketing research technique”, *Hospital and services administration*, 27.
- KAËS, R.,
 1993 *Le groupe et le sujet du groupe*, Dunod, Paris; tr. it. *Il gruppo e il soggetto del gruppo*, Roma, Borla, 1994.
 1976 *L'appareil psychique groupal*, Paris : Dunod; trad. it. *L'apparato pluripsichico: costruzioni del gruppo*, Roma, Armando, 1983.
- KEOWN, C.,
 1983 “Focus group research: tool for the retailer”, *Journal of small business management*, 21, Aprile, pp. 45-65.
- KNODEL, J.,
 1993 “The design and analysis of focus group studies: a practical approach”, in Morgan D. L. (ed.) *Successful focus group. Advancing the state of art*, London, Sage.
- KRUEGER, R. A.,
 1993 “Quality control in focus group research”, in Morgan D. L. (ed.), *Successful focus group, advancing the state of art*, London, Sage.
 1994 *Focus group. A practical guide for applied research*, London, Sage.
- KRUEGER, R. A. & CASEY, M. A.,
 2000 *Focus group. A practical guide for applied research*, Thousand Oaks, Sage.
- LA MENDOLA, S.,
 2009 *Centrato e aperto, dare vita a interviste dialogiche*, Torino, Utet.
- LANDOWSKI, E.,
 1997 *Présence de l'autre*, Paris PUF.
 1999 "Il tempo intersoggettivo", in P. Basso e L. Corrain (a cura di), *Eloquio del senso*, Genova, Costa & Nolan.
 2005 *Les interactions risquées*, Limoges, Pulim; trad. it. *Rischiare nelle interazioni*, Milano, Franco Angeli, 2010.
 2007 “De la strategie, entre programmation et ajustement”, prefazione a E: Bertin, “Penser la strategie dans le champ de la communication”, *Nouveaux actes sémiotiques*, <http://revues.unilim.fr/nas/>, 110.

- 2008 “Manipuler par contagion”, in A. M. Lorusso, C. Paolucci (a cura di), *Il discorso politico contemporaneo, Versus*, 107-108.
- LAZARSELD, P. F.,
 1975 “Working with Merton”, in Coser L.A. (ed.), *The idea of social structure. Papers in honor of Robert K. Merton*, New York, Harcourt Brace Jovanovich.
- LEWIN, K.,
 1943 *Forces behind food habits and methods of change*, in “Bulletin of the National Research Council”, CVIII, pp. 35-36.
 1948 *Resolving Social Conflicts*, New York: Harper and Row Publishers, 1948; trad. it. *Conflitti sociali : saggi di dinamica di gruppo*, Milano, F. Angeli, 1972.
 1951 *Field Theory in social science*; trad. it. *Teoria e sperimentazione in psicologia sociale*, Bologna, Il Mulino, 1972.
- LUHMANN, N.,
 1970, *Soziologische Aufklärung I*, Westdeutscher Verlag, Opladen; tr. It. *Illuminismo sociologico*, Il saggiatore, Milano, 1983.
 1984, *Soziale Systeme*, Suhrkamp, Frankfurt; tr. It. *Sistemi sociali. Fondamenti di una teoria generale*, Il Mulino, Bologna, 1990.
- LIEBES, S T. & KATS, E.,
 1990 *The export of meaning*, Oxford, Oxford University Press.
- LIVINGSTONE, S. M. & LUNT, P.K,
 1994 *Talk on television: the critical reception of audience discussion programs*, London, Routledge.
- MISONNEUVE, J.,
 1968 *La dynamique des groups*, Paris, Puf, 1968 ; trad.. it.: *La dinamica del gruppo*, Milano, Celuc, 1973.
- MARBACH, G.,
 1982 *Le ricerche di mercato*, Torino, Utet.
- MARKOVA, I., LINELL, P., GROSSEN, M, & ORVIG, A., S.,
 2007 *Dialogue in focus groups. Exploring socially shared knowledge*, London, Equinox.
- MATARAZZO, G. D. & WIENS, A. N.,
 1972 *The interview: research on its anatomy and structure*, Chicago, Aldine Atherton.
- MEYERS, G.,
 1998 “Displaying opinions: topics and disagreement in focus group”, in *Language in Society*, n. 27, pp. 85 – 111.
 2004 *Matters of opinion. Talking about public issues*, Cambridge, Cambridge University Press.
- MERTON, R.,
 1957 *Social theory and social structure*; trad. it. *Teoria della struttura sociale*, Bologna, Il Mulino, 1992.

- 1987 *The focused interview and focus group: continuities and discontinuities*, "Public Opinion Quarterly", VI, 4: 550-556.
- MITCHELL, E. J.,
1981 "Improving employee relations with focus group", *Business magazine*, novembre-dicembre, pp. 36-38.
- MORELAND, R. L. & LEVINE, J. M.,
1982 "Socialization in small groups: temporal changes in individual-group relations", in L. Berkowitz (a cura di), *Advances in experimental social psychology*, New York, Academic press, vol. 15.
1988 "Group dynamics over time: development and socialization in small group, in J. E. McGrath (a cura di), *The social psychology of time*, Newbury Park, Calif., Sage.
- MORENO, J. L.,
1964 "The Tird Psychiatric Revolution and the Scope of Psychodrama", in *Group Psychotherapy*, vol. XVII, n° 2-3, New York, Beacon House.
- MORGAN, D. L.,
1988 *Focus group and qualitative research*, London, Sage.
- MORGAN, D. L. & KRUEGER, R. A.,
1993 "When to use focus group and why", in Morgan D. L. (ed.), *Successful focus group. Advancing the state of art*, London, Sage focus editions.
- MORLEY, D.,
1980 *The nationwide audience: Structure and decoding*, British Film Institute, London.
- MOSCOVICI, S. & DOISE, W.,
1991 *Dissensions et consensus. Une théorie générale des décisions collectives*, Paris, Puf; trad. it. *Dissensi e consensi. Una teoria generale delle decisioni collettive*, Bologna, Il Mulino, 1982.
- MOSCOVICI, S. & MARKOVA, I.,
2006 *The making of modern social psychology: the hiddern story of how an international science was created*, Cambridge, Polity Press.
- OTTAWAY, A. K. C.,
1966 *Learning Through Group Experience*, London, Routledge; trad. It. *Apprendimento attraverso l'esperienza di gruppo*, Roma, Armando, 1970.
- PERELMAN, C. & OLBRECHTS-TYTECA, L.,
1958 *Traité de l'argumentation. La nouvelle rhétorique*, Bruxelles, édition de l'Université libre de Bruxelles; trad. It. *Trattato dell'argomentazione. La nuova retorica*, Torino, Einaudi, 1966.
- PIAGET, J., & INHELDER, B.,
1966 *La psychologie de l'enfant*, Paris, Puf.

- PIANIGIANI, O.,
1907 *Dizionario etimologico della lingua italiana*, Segati, Società editrice Dante Alighieri di Albrighi.
- POPKIN, S. L. & DIMOCK, M. A.,
1996 “Le conoscenze dei cittadini, le scorciatoie informative e il ragionamento politico”, in Bentivegna S. (a cura di), *Comunicare politica nel sistema dei media*, Milano, Costa & Nolan.
- POTTER, J., & WETHERELL, M.,
1987 *Discourse and social psychology: beyond attitudes and behavior*, London, Sage.
- RICOEUR, P.,
1985 *Temps et récit*, Éditions du Seuil, Paris ; trad. It. *Tempo e racconto*, Milano, Jaca Book, 1986.
1990 *Sôî même comme un autre*, Seuil Paris; trad. it. *Sé come un altro*, Milano, Jaca Book, 1993.
- SABATINI, F. & COLETTI, V.,
2007 *Dizionario Della lingua italiana*, Bologna, Rizzoli Larousse.
- SCHEGLOFF, E. & SACKS, H.,
1973 “Opening up closing”, *Semiotica*, 8, pp. 289-327.
- SCHUTZ, W.,
1958 *A Three Dimensional Theory of Interpersonal Behavior*, New York, NY: Holt, Rinehart, & Winston; trad. it, *Gruppi di incontro*, Milano, Celuc libri.
- SCHWARTZ, M. & DEVROY A.,
1992 *Women in poll voice economics concerns*, “The Washington Post”, 5 Settembre.
- SIMONDON, G.,
1964 *L'individuation psychique et collective*, Paris, Aubier; tr. it. *L'individuazione psichica e collettiva*, Roma, Derive Approdi, 2006.
- SPALTRO, E.,
1971 *Gruppi e cambiamento*, Milano, Etas Kompass.
1985 *Pluralità*, Bologna, Patron.
1987 “Tecniche di gruppi piccoli: la misura dei processi”, in Trentini G.C., *Il cerchio magico*, Milano, Franco Angeli, 1987
- SPELTINI, G. & PALMONARI, A.,
1999 *I gruppi sociali*, Bologna, Il Mulino.
- STEWART, D. W., & SHAMDASANI, P. N.,
1990 *Focus Group. Theory and practice*, London, Sage.
- TAJFEL. H.,
1981 *Human groups and social categories. Studies in social psychology*, Cambridge, Cambridge University Press; trad. It. *Gruppi umani e categorie sociali*, Bologna, Il Mulino, 1995.
1982 *Social identity and intergroup relations*, Cambridge, Cambridge University Press.

- TUCKMAN, B. W.,
1965 *Developmental sequence in small group*, in *Psychological Bulletin*, 63, pp. 384-399.
- TYNAN, A. C. & DRAYTON, J. L.,
1998 "Conducting focus group. A guide for first time users", *Marketing intelligence & Planning*, 6, Bingley, Emerald Group Publishing.
- TUCKMAN, B. W.,
1965 "Developmental sequence in small group", in *Psychological Bulletin*, 63, pp. 384 – 399.
- TRENTINI, G.,
1967 "Il colloquio e l'intervista nella ricerca motivazionale", in Fabris G. (a cura di), *Ricerche motivazionali*, Milano, Etas Kompass.
1987 *Il cerchio magico: il gruppo come oggetto e come metodo in psicologia sociale e clinica*, Milano, F. Angeli.
1995 *Manuale del colloquio e dell'intervista*, Torino, Utet.
- VAUGHN, S., SCHUMM, J. S. & SINAGUB, J.,
1996 *Focus Group Interviews in education and psychology*, London, Sage.
- VICSEK, L.,
2005 "Combining focus group and surveys. A case example", in *Sociologia e ricerca sociale*, n. 23, pp. 105-199.
- VIOLI, P.
1997 *Significato ed esperienza*, Milano, Bompiani.
2003 "Il senso dell'altro. Significati locali e comunicazione condivisa", in M.Ruggenini e G.L. Paltrinieri (eds.), *La comunicazione. Ciò che si dice e ciò che non si lascia dire*, Roma, Donzelli, pp.101-120.
2006 "Tokening the Type: meaning, communication and understanding", in J.Pinto de Lima, Maria Clotilde Almeida, Bernd Sieberg (eds.), *Questions on the Linguistic Sign*, Lisboa: Edicoes Colibri, 2006, pp. 9-25.
- WOLF, M.,
1993 *Teorie delle comunicazioni di massa*, Milano, Bompiani.
- YALOM, I. D.,
1970 *The Theory and Practice of Group Psychotherapy*, New York, Basic Books, 1970; trad. It. *Teoria e pratica della psicoterapia di gruppo*, Boringhieri, Torino, 1974.
- ZALLER, J. & FELDMAN, S.,
1992 *A simple theory of the Survey Response: Answering questions versus Revealing Preferences*, "American Journal of Political Sciences", XXXVI, 3.
- ZAMMUNER, V. L.,
2003 *I focus group*, Bologna, Il Mulino.
- ZUCCHERMAGLIO, C.,
2002 *Psicologia culturale dei gruppi*, Roma, Carocci, 2002.