

Isabella Paoletti

*La produzione interazionale del soggetto senile*¹

1. *Introduzione*

In questo capitolo viene discusso come le categorie di appartenenza a vista (*membership on-sight categorizations*)², cioè percepibili quando ci si trova di fronte a una persona, siano attivate in relazione al trattamento di aspetti problematici dell'interazione, come episodi di incoerenza e mancanza di senso. L'obiettivo di questo capitolo è di esaminare le implicazioni relative alla produzione dell'identità nel trattamento dell'incoerenza, cioè, come i partecipanti interpretino interazioni che appaiono costituite da risposte e racconti apparentemente incompleti, inappropriati e contraddittori. In particolare lo studio mostra la relazione tra il trattamento conversazionale dell'incoerenza e l'attribuzione di appartenenza alla categoria di età avanzata, e la conseguente identificazione del soggetto come senile.

I processi di identificazione sono fenomeni ampiamente studiati in ambito etnometodologico. La concezione etnometodologica dell'identità è costruzionista e non-essenzialista³, nel senso che il soggetto non 'possiede' un'identità, ma diverse identità vengono attivate in relazione a specifici contesti ed interlocutori. Dal testo fondamentale di Garfinkel⁴, *Passing and the management achievement of sex status in an intersexed person* si è verificato un notevole sviluppo di studi incentrati sulla costruzione interazionale dell'identità⁵; sono attualmente distinguibili alcune aree, isolabili a mero

¹ Il presente capitolo è una riedizione della prima stesura di un paper poi pubblicato nel 1998 con il titolo *Handling "incoherence" according to the speaker's on-sight categorisation*, nel testo *Identities in talk*, a cura di C. Antaki, S. Widdicombe, Sage, Londra 1998, pp. 171-190.

² L. JAYYUSI, *Categorization and the Moral Order*, Routledge and Kegan Paul, Boston 1984.

³ C. ANTAKI, *Conversation analysis and identity in interaction*, in *The Encyclopedia of Applied Linguistics*, a cura di C.A. Chapelle, Wiley-Blackwell, Oxford 2013, pp. 1000-1004.

⁴ H. GARFINKEL, *Studies in Ethnomethodology*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs 1967.

⁵ ANTAKI, *Conversation analysis and identity in interaction*, cit.; *Identities in talk*, cit.; B. BENWELL, E. STOKOE, *Discourse and Identity*, Edinburgh University Press, Edimburgo 2006;

scopo espositivo, tra cui: la costruzione dell'identità relativa all'appartenenza etnica⁶, all'identità di genere⁷, relativa all'età⁸ e relativa alla disabilità mentale⁹; identità morale¹⁰ come pure, la costruzione dell'identità relativa a soggetti istituzionali¹¹. I processi di identificazione sono centrali per

S.C. HADDEN, M. LESTER, *Talking identity: The production of "self" in interaction*, in «Human Studies», 1, 1978, pp. 331-356; I. PAOLETTI, *Being an older woman. An interpretative study in the social construction of identity*, Lawrence Erlbaum, Hillsdale 1998; I. PAOLETTI, *Membership categorization and time appraisal in interviews with carers of disabled elderly*, in «Human Studies», 24, 2001, pp. 293-325; J. SCHENKEIN, *Identity negotiations in conversation*, in *Studies in the organization of conversational interaction*, a cura di J.N. Schenkein, Academic Press, New York 1978, pp. 57-78; R. WATSON, M. WEINBERG, *Interviews and the Interactional Construction of Accounts of Homosexual Identity*, in «Social Analysis», 11, 1982, pp. 56-78.

⁶ M. MOERMAN, *Ariadnes thread and Indra's net: Reflections on ethnography, ethnicity, identity, culture, and interaction*, in «Research on Language and Social Interaction», 26, 1, 1993, pp. 85-98; F. ORLETTI, *The conversational construction of social identity in native/non-native interaction*, in *Culture in Communication, Analyses of Intercultural Situations*, a cura di A. Di Luzio, S. Günthner, F. Orletti, Benjamins, Amsterdam-Philadelphia 2001, pp. 271-294; I. PAOLETTI, G. CAVALLARO JOHNSON, *Doing "being ordinary" in an interview narrative with a second generation Italian-Australian woman*, in *Selves and Identities in Narrative and Discourse*, a cura di M. Bamberg, A. De Fina, D. Schiffrin, Benjamins, Amsterdam 2007, pp. 89-105.

⁷ I. PAOLETTI, *The forgotten majority: images of older women and their lives*, in «Indian Journal of Gerontology», 15, 1, 2001, pp. 198-220; EAD., *Caring for older people: a gendered practice*, in «Discourse and Society, Special Issue on Language and Gender», 13, 6, 2002, pp. 805-817; EAD., *Lavoro di cura: Una pratica di genere*, in «La Rivista di Servizio Sociale», 3, 2003, pp. 31-46; S. SPEER, *Passing as a transsexual woman in the gender identity clinic*, in *Theorizing Identities and Social Action*, a cura di M. Wetherell, Palgrave Macmillan, Basingstoke 2009, pp. 116-138.

⁸ C. BAKER, *The "Search for Adulthood": Membership Work in Adolescent-Adult Talk*, in «Human Studies», 7, 1984, pp. 301-323; PAOLETTI, *Being an older woman. An interpretative study in the social construction of identity*, cit.; P. NIKANDER, *Doing change and continuity. Age identity and the micro-macro divide*, in «Ageing and Society», 29, 2009, pp. 863-881; ID., *Age in action: Membership work and stage of life categories in talk*, Suomalainen Tiedeakatemia, Helsinki 2002.

⁹ M. RAPLEY, P. KIERNAN, C. ANTAKI, *Invisible to themselves or negotiating identity? The interactional management of "being intellectually disabled"*, in «Disability & Society», 13, 5, 1998, pp. 807-827.

¹⁰ J. CLIFTON, *A membership categorization analysis of the Waco siege: Perpetrator-victim identity as a moral discrepancy device for "doing" subversion*, in «Sociological Research Online», 14, 5, 2009, <<http://www.socresonline.org.uk/14/5/8.html>> (ultimo accesso 27.12.2014); E. PETRAKI, C. BAKER, M. EMMISON, *Moral version of motherhood and daughterhood in Greek-Australian family narratives*, in *Selves and Identities in Narrative and Discourse*, a cura di M. Bamberg, A. De Fina, D. Schiffrin, cit., pp. 107-132.

¹¹ A. FASULO, C. ZUCCHERMAGLIO, *My selves and I: identity markers in work meeting talk*, in «Journal of Pragmatics», 34, 2002, pp. 1119-1144; R. FITZGERALD, W. HOUSLEY, *Identity, categorisation and sequential organisation: the sequential and categorial flow of identity in a radio phone-in*, in «Discourse and Society», 13, 2002, pp. 579-602; D. GREATBATCH, R. DINGWALL,

l'interazione sociale, i parlanti orientano i loro discorsi in riferimento alla propria identità nella produzione, come pure nella comprensione verbale. I processi di identificazione danno forma sia alla pianificazione verbale del parlante, sia alla costruzione del senso del ricevente. Azioni e discorsi sono riflessivamente ricchi di implicazioni (*inferent-reach*)¹² in relazione a processi di identificazione, per cui qualsiasi interazione è potenzialmente ispezionabile al fine di documentare processi di produzione dell'identità.

Molto spesso i processi di identificazione sono realizzati discorsivamente attraverso l'uso di categorie di appartenenza¹³, ma non solo. Tali categorie classificano i soggetti attribuendone l'appartenenza rispetto a classi categoriali. Usare la categoria 'anziano', riferendosi a un soggetto, lo definisce in relazione all'insieme categoriale 'stadi di vita'. La comprensione dell'uso delle categorie da parte dei membri non è affatto banale, in ambito etnometodologico è considerata centrale per capire come viene organizzata la conoscenza della realtà sociale e la stessa strutturazione dell'agire sociale¹⁴. L'uso delle categorie non avviene esclusivamente attraverso lo scambio verbale, alcune di esse sono attribuibili dagli interlocutori in base al semplice contatto visivo¹⁵, cioè categorie che definiscono, ad esempio, il genere o l'età di un soggetto sono immediatamente disponibili a vista: gli interlocutori definiscono in base al semplice contatto visivo la reciproca appartenenza di genere e ad uno specifico stadio di vita. Questo processo di categorizzazione visivo (*on-sight categorization*) è al centro in questo capitolo.

In questo studio viene affrontato il problema di come i processi di categorizzazione visiva in relazione all'età vengano mobilizzati e resi salienti, in relazione al trattamento conversazionale di alcuni tratti problematici della conversazione che qui vengono caratterizzati con il termine 'incoerenza'. L'indagine è focalizzata su due interviste da me condotte con un anziano assistito di 84 anni, e con un'assistente di 55 anni. Queste interviste risultano pressoché inutilizzabili riguardo allo scopo dell'intervista, cioè la descrizione delle attività quotidiane per l'assistito e delle pratiche di cura per l'assistente; infatti sono poco chiare e presentano numerose

Talk and identity in divorce mediation, in *Identities in Talk*, cit., pp. 121-132; F. ORLETTI, *The emergence and the construction of identity in doctor-patient interaction in multicultural settings*, in «Salute e Società», 1, 2013, pp. 1-15.

¹² H. SACKS, *Lectures on Conversation*, Blackwell, Cambridge MA 1992.

¹³ BAKER, *The "Search for Adulthood": Membership Work in Adolescent-Adult Talk*, cit.; SACKS, *Lectures on Conversation*, cit.; PAOLETTI, *Being an older woman. An interpretative study in the social construction of identity*, cit.

¹⁴ SACKS, *Lectures on Conversation*, cit.

¹⁵ JAYYUSI, *Categorization and the Moral Order*, cit.

contraddizioni e ambiguità nei racconti degli intervistati, ma offrono un esempio di trattamento conversazionale dell'incoerenza polarizzato che le rende particolarmente interessanti per l'argomento di questo capitolo.

Esaminando inizialmente i trascritti sono rimasta colpita dalla differenza nel mio comportamento nelle due interviste: con l'assistito, la persona anziana, mi mostravo tollerante, evitando chiarificazioni, mentre con l'assistente apparivo evidentemente irritata e insistevo per ottenere risposte sensate. Nell'analisi che segue cerco le ragioni di queste differenze, pensando che questa riflessione possa avere utili implicazioni sia a livello teorico, come pure a livello pratico.

1.1. Lo studio

Le interviste analizzate in questo studio fanno parte di un corpus piú ampio di dati della ricerca *Il ruolo della donna nella cura familiare di anziani disabili*¹⁶. Lo studio é stato condotto per conto del dipartimento di Ricerche Economico-Sociali dell'INRCA di Ancona. Le interviste sono state trattate come istanti interazionali che possono essere studiati non solo per il loro contenuto, ma in quanto documentano varie pratiche conversazionali, come pure processi di produzione dell'identità¹⁷.

Tutti i dati presentati sono stati anonimizzati per preservare l'anonimato

¹⁶ I. PAOLETTI, *Resisting commonsense assumptions in caregivers talk*, in «Indian Journal of Gerontology», 24, 4, 2010, pp. 509-525, <<http://www.gerontologyindia.com/pdf/vol24-4.pdf>> (ultimo accesso 27.12.2014); EAD., *Family caregiving: relational and institutional issues*, Nova Science Publisher, New York 2007; EAD., *La resistenza ai luoghi comuni nelle interviste di assistenti familiari ad anziani disabili*, in *Rivista Italiana di Psicolinguistica Applicata*, IV, 2-3, 2004, pp. 95-109; EAD., *Lavoro di cura: Una pratica di genere*, cit.; EAD., *Caring for older people: a gendered practice Discourse and Society*, cit.; EAD., *Membership categorization and time appraisal in interviews with carers of disabled elderly*, cit.; EAD., *The forgotten majority: images of older women and their lives*, cit.; EAD., *Una vita a metà: donne che assistono familiari disabili anziani*, in «La Rivista di Servizio Sociale», 3, 2000, pp. 43-63; EAD., *A half life: women caregivers of older disable relatives*, in «Journal of Women and Aging», 11, 1, 1999, pp. 53-67; EAD., *Caring women, cared women: The discourse of caregiving in Italy*, in *Aging in a gendered world: Women's issues and identities*, a cura di K. Judd et al., INSTRAW, Santo Domingo 1999, pp. 133-152.

¹⁷ BAKER, *The "Search for Adulthood": Membership Work in Adolescent-Adult Talk*, cit.; EAD., *Membership Categorization and Interview Accounts*, in *Qualitative Research Theory, Method and Practice*, a cura di D. Silverman, Sage, Londra 1997, pp. 130-143; GARFINKEL, *Studies in Ethnomethodology*, cit.; PAOLETTI, *Being an older woman. An interpretative study in the social construction of identity*, cit.; EAD., *Membership categorization and time appraisal in interviews with carers of disabled elderly*, cit.; EAD., *Caring for older people: a gendered practice*, cit.; D. SILVERMAN, *Interpreting Qualitative Data*, Sage, Londra 1993; WATSON, WEINBERG, *Interviews and the Interactional Construction of Accounts of Homosexual Identity*, cit.

dei partecipanti.

Lo scopo dello studio è di relazionare diverse modalità di trattamento dell'incoerenza con processi di produzione dell'identità. La produzione di narrazioni incoerenti ha implicazioni per la proiezione dell'identità? Inoltre i processi di categorizzazione di appartenenza relativi all'età hanno un rapporto con la produzione dell'incoerenza? Cioè, ad esempio, ci aspettiamo la produzione di discorsi incoerenti da soggetti caratterizzabili come anziani?

2. *Essere senile*

In questo studio 'essere senile' è presentato come una produzione interazionale, attraverso l'analisi dell'interazione nell'intervista; l'intervistato anziano è costruito come senile principalmente attraverso la mancanza di richieste di chiarificazioni da parte dell'intervistatrice, quando viene confrontata con risposte o racconti evidentemente incoerenti o poco chiari. Studi precedenti hanno messo in evidenza come il processo di invecchiamento venga compreso in una prospettiva di naturale deterioramento¹⁸. L'appartenenza alla categoria 'anziana' ha implicazioni negative, ad esempio, la rivelazione dell'età (*disclosure of chronological age*) è usata generalmente per giustificare il precario stato di salute¹⁹; immagini positive di sé vengono ottenute distanziandosi dalla categoria²⁰ o negandola addirittura (*denial of aging*) un fenomeno ben documentato nella letteratura rilevante²¹. Attività e discorsi di persone anziane vengono ispezionati dagli interlocutori per individuare segni di senescenza²²; soggetti giovani interagendo con anziani mostravano di usare a volte un linguaggio eccessivamente accomodante²³, inoltre

¹⁸ N. COUPLAND, J. COUPLAND, H. GILES, *Language society and the elderly*, Blackwell, Cambridge MA 1991, p. 3.

¹⁹ N. COUPLAND, J. COUPLAND, *Age identity and elderly disclosure of chronological age*, in «York Papers in Linguistics», 13, 1989, pp. 77-88; Id., *Old age doesn't come alone: Discursive representation of health-in-aging in geriatric medicine*, in «International Journal of Aging and Human Development», 39, 1, 1994, pp. 81-95; N. COUPLAND, J. COUPLAND, H. GILES, *Telling age in later life: identity and face implications*, in «Text», 9, 2, 1989, pp. 129-151.

²⁰ Id., *Language society and the elderly*, cit.; PAOLETTI, *Being an older woman. An interpretative study in the social construction of identity*, cit.

²¹ COUPLAND, COUPLAND, GILES, *Language society and the elderly*, cit.; PAOLETTI, *Being an older woman. An interpretative study in the social construction of identity*, cit.

²² C.S. CARVER, N.H. DE LA GARZA, *Schema-guided information search in stereotyping of the elderly*, in «Journal of Applied Social Psychology», 14, 1, 1984, pp. 69-81.

²³ COUPLAND, COUPLAND, GILES, *Language society and the elderly*, cit.

proiettano negli interlocutori immagini stereotipate dell'essere anziani²⁴. Il caso descritto in uno studio di Coupland e associati è particolarmente interessante: si tratta di una donna anziana che proietta due identità totalmente polarizzate interagendo con un interlocutore della stessa età e con uno più giovane. Nel primo caso proietta un'immagine positiva di sé, «her projected identity is one of social engagement»²⁵, mentre nel secondo caso si allinea con l'immagine negativa presupposta dall'interlocutrice più giovane, «she aligns to the apathy/loliness perspective»²⁶.

Nell'analisi seguente verrà messo in relazione il diverso trattamento conversazionale dell'incoerenza con processi di categorizzazione di appartenenza relativi all'età. Inizialmente verranno presi in esame alcuni trascritti dell'intervista con l'anziano assistito, per poi passare all'analisi dei brani dell'intervista con l'assistente.

2.1. *Visivamente anziano*

Il trascritto che segue è tratto da una intervista da me condotta con un intervistato che chiameremo Paolo. Paolo ha 81 anni, ha avuto un ictus e di conseguenza ha una ridotta mobilità del braccio e della gamba sinistra. La sua pronuncia non è del tutto chiara (anche meno chiara di quanto possa apparire dai trascritti, che hanno beneficiato di un ascolto ripetuto). Paolo vive con il figlio, Nando. All'inizio dell'intervista Paolo parla dei suoi problemi di salute. Nel trascritto seguente abbiamo un primo esempio in cui Paolo dice qualcosa di poco chiaro e l'intervistatrice non produce richieste di chiarimento.

Trascritto 1

1. P: ho avuto una un un is un isis eh eh nel nel nel () 'nsomma
2. I: nel cuore?
3. P: quat a quat a quat son già quasi cinque anni
4. I: ho capito
5. P: um
6. I: e quanti anni ha:?
7. P: io? Ne ho:: (0.7) no: o: ottantu:no

²⁴ N. COUPLAND, J. COUPLAND, K. GRAINGER, *Intergenerational discourse: Contextual version of ageing and elderliness*, in «Ageing and Society», 11, 1991, pp. 189-208.

²⁵ *Ibid.*, p. 195.

²⁶ *Ibid.*, p. 201.

Il primo turno, «ho avuto una un un is un issis eh eh nel nel nel () 'nsomma», contiene diverse ripetizioni e il suono 'issis' che è probabilmente una versione del termine medico 'ictus'. Questo scambio pare caratterizzabile come incoerente. Infatti nel turno successivo (linea 2) l'intervistatrice non chiede chiarimenti sulla parola problematica (issis), ma cerca cooperativamente di completare la frase di Paolo, chiedendo conferma, «nel cuore?». Paolo sembra continuare il suo turno, facendo riferimento al tempo in cui ebbe luogo il problema di salute, «quat a quat a quat son già quasi cinque anni», senza notare la domanda precedente. L'intervistatrice anche in questo caso non chiede chiarimenti, ma segnala comprensione, «ho capito», e cambia argomento facendo la domanda, «e quanti anni ha:?» Probabilmente non è un caso che difficoltà di comunicazione all'inizio della conversazione siano seguite da una mossa di identificazione rispetto all'età.

Nel trascritto che segue (trascritto 2), l'argomento centrale dell'intervista, cioè, la descrizione delle attività quotidiane dell'assistito, risulta poco chiaro. L'intervistatrice non fa alcuna mossa per determinare un senso definito rispetto alle informazioni ottenute nell'intervista.

2.2. Narrazioni contraddittorie

Paolo descrivendo la sua giornata, asserisce di svolgere vari lavori di casa, ma quando gli viene chiesto di descriverli comincia a parlare del figlio. L'intervistatrice non chiede chiarimenti.

Trascritto 2

1. I: e:: come:: come passa la giornata co- come: mi racconti un po'
2. la: la [sua giornata
3. P: [eh al mattino mi alzo:: faccio quel che son capace di fare::
4. così:: (0.7) il dovere casalingo:: (0.9)
5. tua: (1.0) abbastanza um le cose (fatte) 'nsomma [ma::
6. I: [ad esempio cosa fa
7. quando:
8. P: fa un po' di pulizia in casa in terra e:: m::n::n::n: (2.3) fuori
9. I: a fa anche 'n po' l'orto
10. P: sì 'n po' mica tanto la la que que qui
11. I: e certo le il braccio gli:: non [lo usa bene
12. P: faccio quel che son capace di fare insomma

Paolo dice che al mattino pulisce la casa, «[eh al mattino mi alzo::

faccio quel che son capace di fare:: così:: (0.7) il dovere casalingo::», ma quando risponde alla domanda dell'intervistatrice, «[ad esempio cosa fa quando:», la pulizia della casa viene descritta come eseguita da qualcun altro, probabilmente il figlio, «fa un po' di pulizia in casa in terra e:: m::n::n:: (2.3) fuori». C'è da notare che in un passaggio precedente Paolo ha mostrato incertezza nel comprendere la terza persona singolare come riferita a lui. Paolo presenta un problema nella comprensione dei pronomi? La questione rilevante qui è che l'intervistatrice trovandosi di fronte uno slittamento problematico del referente, non cerchi di ottenere alcuna chiarificazione, ma continui imperturbabile a parlare dei problemi di movimento di Paolo, «e certo le il braccio gli:: non [lo usa bene». In questo modo sembra cercare una giustificazione per l'incapacità di Paolo a svolgere le pulizie di casa, implicando quindi che vengano fatte da qualcun altro. La replica di Paolo non aiuta a chiarire la questione, «faccio quel che son capace di fare insomma», rimane incerto se il contributo di Paolo alla pulizia della casa sia minimale o meno. Poco dopo, l'argomento dei lavori di casa è di nuovo sollevato da Paolo, ma l'intervistatrice di nuovo non approfitta dell'opportunità per chiarire le ambiguità rispetto alle informazioni ottenute.

Trascritto 3

1. I: Ho capito, cioè non la usa meno la mano?
2. P: no Nando Nando mi mi prepara tutto fa:: tutto quello che
3. può prima di andar via (0.9) e poi (1.5) e poi quando viene a
4. casa:: cuoce da mangiare per tutti e due
5. I: ah ho capito il pranzo lo prepara lui
6. P: sì sì sì
7. I: ho capito
8. P: () vicino al fuoco perché ho paura (0.8) di cadere e::::

In questo passaggio Nando sembra contraddire ciò che ha detto precedentemente, «faccio quel che son capace di fare:: così:: (0.7) il dovere casalingo::», infatti qui sembra che sia il figlio Nando a svolgere i lavori di casa, «no Nando Nando mi mi prepara tutto fa:: tutto quello che può prima di andar via (0.9) e poi (1.5) e poi quando viene a casa:: cuoce da mangiare per tutti e due». La riformulazione dell'intervistatrice, «ah ho capito il pranzo lo prepara lui», distingue il preparare il pranzo dal pulire la casa. Le formulazioni vengono usate conversazionalmente per dimostrare la comprensione di quello che è stato detto e cercare la conferma dell'interlocutore²⁷. La distinzione non viene

²⁷ J. HERITAGE, D.R. WATSON, *Formulations as conversational objects*, in *Everyday language*:

colta da Paolo che si limita ad asserire, «sì sì sì» e produce poi una frase solo parzialmente udibile relativa alla paura di cadere, «() vicino al fuoco perché ho paura (0.8) di cadere e:::::». Questa frase è interpretabile come una giustificazione relativa al suo contributo limitato rispetto ai lavori di casa.

Nel prossimo trascritto un altro fraintendimento viene prodotto senza che l'intervistatrice intervenga per chiarirlo. Paolo ora descrive i lavori di casa come qualcosa che faceva in passato:

Trascritto 4

1. I: che faceva prima?
2. (1.2)
3. P: prima accudivo la casa e tutto quanto perché la moglie è
4. morta:: (0.7) (fa) quindici anni fa
5. I: ho capito eh
6. P: um e siamo rimasti noi due soli (0.7) e così
7. (0.8)
8. I: e quindi prima pensava a tutto lei 'nsomma alla casa
9. P: sì
10. I: prima che:
11. P: sì
12. I: [che stesse male
13. P: [facevo le faccende (mi toccava fare) le spese tutto quanto
14. 'nsomma
15. I: certo
16. P: e adesso eh
17. I: e prima::: um::: che lavoro faceva e::m prima [di andare in
18. pensione
19. P: [lavoravo in
20. ferrovia

La domanda dell'intervistatrice, «che faceva prima?», può essere intesa come una domanda volta a descrivere nel dettaglio quali fossero i suoi compiti rispetto alla cura della casa prima che avesse l'ictus, oppure può essere riferita al senso convenzionale di 'che cosa faceva', cioè che lavoro faceva prima, come poi appare evidente alla linea 17. Paolo mostra di comprendere la domanda come riferita all'argomento 'lavori di casa'. Considerando lo sviluppo dell'interazione, la comprensione del significato della domanda da parte di Paolo può essere considerata errata, ma l'intervistatrice non dà

alcun segno di interpretarla come tale, invece si limita a fornire marcatori di comprensione (linea 5) e di assenso (linea 9 e 11), solamente alla linea 17 l'intervistatrice produce una frase destinata a correggere il fraintendimento iniziale, «che lavoro faceva e::m prima [di andare in pensione]».

La comprensione è un prodotto interazionale ed è relazionato strettamente a questioni di mantenimento della faccia²⁸. Pomerantz²⁹ rileva: «If recipients fail to give a coherent response, his or her behaviour is accountable». Vengono chieste chiarificazioni, ragioni che spieghino il possibile fraintendimento vengono normalmente ricercate e proposte da chi ha posto la domanda. L'assenza di queste procedure è evidente nei due istanti interazionali appena riportati. Si può ipotizzare che qui l'incoerenza venga spiegata dall'intervistatrice come 'incompetenza conversazionale', e cioè come una caratteristica legata all'identificazione del soggetto nella fascia di età avanzata, cioè senile. Questa è un'attribuzione che minaccia fortemente la faccia del soggetto, per cui vengono adottate delle strategie di evitamento.

2.3. Narrazione parzialmente intellegibile e incompleta

Nel prossimo trascritto Paolo produce delle frasi parzialmente intellegibili, poi fa un riferimento al pensionamento abbastanza vago, in entrambi i casi l'intervistatrice non richiede alcun chiarimento.

Trascritto 5

1. P: prima lavoravo in Ferrovia
2. I: ah ho capito
3. P: ero::: qui a Ferrara in un i:::na una piccola città (1.7) ()
4. tutto quanto veniva dentro lì e::: sí
5. I: ho capito ((bisbigliando)) (1.0) e poi è andato in pensione e allora:::
- 6.
7. P: sì (1.6) ho fatto in tempo () andare in pensione
8. I: come?
9. P: ho fatto appena appena in tempo di andare in pensione
10. I: eh sí con questi tempi con queste riforme

²⁸ H. EHERNBERGER HAMILTON, *Conversation with an Alzheimer's patient*, Cambridge University Press, Cambridge 1994; J. HERITAGE, *Explanations as accounts: a conversation analytic perspective*, in *Analyzing everyday explanation: a casebook of methods*, a cura di C. Antaki, Sage, Londra 1988, pp. 127-144.

²⁹ A. POMERANTZ, *Agreeing and Disagreeing with Assessments: Some Features of Preferred/Dispreferred Turn Shapes*, in *Structures of Social Action*, a cura di M.J. Atkinson, J. Heritage, Cambridge University Press, Cambridge 1984, pp. 57-101, p. 152.

11. P: eh eh (ne ho fatte)
 12. (0.9)
 13. I: della::
 14. P: sì
 15. (1.2)
 16. I: ho capito e:::m lei diceva:: quindi non non non ci sono:: eh::
 17. persone che lei va a trovare o cose che fa (fuori della casa)

Benché le frasi riportate alle linee 3-4 siano incomprensibili, l'intervistatrice mostra una qualche forma di comprensione, anche se a voce molto bassa, e dopo cambia argomento, riferendosi al tema della pensione, «e poi è andato in pensione e allora:::». Di nuovo (alla linea 7) viene prodotta una frase solo parzialmente comprensibile, in questo caso l'intervistatrice chiede chiarimenti, «come?» Paolo ripete la frase. L'intervistatrice proietta una possibile interpretazione del turno di Paolo facendo riferimento alla situazione politica italiana in cui si stavano attuando riforme al sistema pensionistico. Si noti che Paolo, data l'età (81 anni), sarebbe dovuto andare in pensione almeno 16 anni prima, quindi le riforme a cui l'intervistatrice fa riferimento non potevano avere alcun effetto sulla sua situazione, specie in relazione all'espressione 'appena in tempo'. Il falso inizio di turno dell'intervistatrice, «della:::», e le due pause (linee 12 e 15), entrambe attribuibili all'intervistatrice, esprimono esitazione, o per lo meno costituiscono un invito rivolto all'intervistato a continuare il suo turno, cosa che Paolo non fa. Poi l'intervistatrice di nuovo afferma di aver capito e cambia argomento, «e:::m lei diceva:: quindi non non non ci sono:: eh:: persone che lei va a trovare o cose che fa (fuori della casa)». Anche le numerose elongazioni presenti in questo turno contribuiscono a dare l'impressione di tono esitante nel turno dell'intervistatrice.

Paradossalmente, tutti questi episodi di incoerenza rintracciabili nei turni di Paolo, risposte inappropriate, narrative contraddittorie, riferimenti vaghi e incompleti, sono tutti seguiti da un turno dell'interlocutore che mostra comprensione. L'espressione «ho capito» sembra marcare confusione e incomprensione, o meglio, è usata per ristabilire la comunicazione per continuare la conversazione. Un nuovo argomento viene introdotto, infatti, senza un chiarimento la discussione dell'argomento precedente non sarebbe possibile.

2.4. Chiarimenti richiesti e ottenuti

Il prossimo trascritto riporta un esempio in cui un chiarimento viene richiesto dall'intervistatrice e viene di conseguenza ottenuto. Una risposta inadeguata è seguita dalla ripetizione della domanda che questa volta è seguita da una risposta appropriata.

Trascritto 6

1. I: e quindi che fa il pomeriggio se non la vengono a trovare?
2. P: e mi metto seduto qui e parliamo del più e del meno delle
3. cose insomma:: così
4. I: e se non c'è nessuno [che la viene a trovare
5. P: [aha! Sto qui
6. I: che fa legge o:::
7. P: magari fussi capace de leggere

In questo caso la risposta inappropriata di Paolo (linee 2 e 3) «e mi metto seduto qui e parliamo del più e del meno delle cose insomma:: così», è seguita dalla ripetizione della domanda da parte dell'intervistatrice. Si noti che il fraintendimento non è segnalato, ma la domanda viene semplicemente riformulata. Questa volta una risposta coerente viene prodotta, «[aha! Sto qui», e la conversazione continua sullo stesso argomento. «Aha!» Sembra marcare la presa di coscienza da parte di Paolo del precedente fraintendimento.

Dall'analisi di questi trascritti appare che 'essere senile' è il risultato di una produzione collaborativa, è, in primo luogo, l'evitamento da parte dell'intervistatrice di ricercare un senso definito nei discorsi di Paolo a produrre incoerenza nella conduzione della conversazione. Paolo è sospettato di essere incapace di produrre discorsi sensati, perciò chiedere chiarificazioni appare come un'azione che minaccia la faccia dell'interlocutore, per cui viene evitata dall'intervistatrice.

3. Vania, non visivamente anziana

Nell'analisi dei brani dell'intervista con Vania, un'assistente di 55 anni, invece, appare evidente che un senso definito delle risposte è ricercato con determinazione e domande di chiarimento vengono ripetute con insistenza: l'intervistatrice si aspetta la produzione di discorsi sensati. Mentre nel caso di Paolo risposte vaghe e contraddittorie erano lasciate passare, nel

caso di Vania ciò non accade.

Durante il primo contatto, Vania aveva affermato di assistere il marito che aveva avuto vari problemi di salute molto seri. Le interviste erano finalizzate principalmente ad elicitare descrizioni dettagliate delle pratiche di cura e degli effetti che tali pratiche avevano nello stile di vita e nella salute dell'assistente. Da questa intervista, come da quella di Paolo, non è stato possibile estrarre informazioni utilizzabili. Nei trascritti più avanti riportati dell'intervista dell'assistente che chiameremo Vania, la descrizione dei compiti di cura presenti e passati è vaga, incompleta, incerta, nonostante le ripetute richieste di chiarimento.

Vania vive con il marito e tre figli adulti; ha avuto una vita lavorativa piuttosto varia, per un certo periodo era emigrata in Germania e lavorava in una fabbrica, tornando in Italia aveva gestito un negozio di frutta e verdura che poi aveva dovuto cedere a causa della malattia del marito. Nel passaggio seguente, Vania, sollecitata a produrre una descrizione del tipo di assistenza che presta al marito, risponde in modo inappropriato o perlomeno curioso: presenta l'indisponibilità ad essere presente nell'intervista come un esempio dei problemi di salute del marito.

Trascritto 7

1. I: Ora:: mi diceva fa assistenza un po' a suo marito no che è stato
2. poco bene
3. V: sì e n'è stato tanto bene adè preempio io gl'ho detto guarda
4. arriva sta signora dico rimane di qui dice -io adesso non ce sto
5. perché io vado via [()
6. I: ((a voce bassa)) [no bè infatti bè era logico
7. V: assolutamente eh eh eh
8. I: e e che cosa ha avuto suo marito?
9. V: lu ha avuto 'n infarto (0.9) otto anni fa (0.4)
10. I: aha
11. V: dopo::: è andata bene:: 'nsomma s'è curato gli hanno azzecato
12. veramente:: la cura e:: (1.0) 'nsomma 'n c'è voluta nemmeno
13. (0.8) l'operazione
14. I: certo
15. V: adesso però se deve curà a vita.

Alla linea 1, la frase, «ora:: mi diceva», si riferisce alla conversazione avuta prima che il registratore fosse avviato, il resto del turno dell'intervistatrice, «fa assistenza un po' a suo marito no che è stato poco bene», è prodotto al fine di elicitare una descrizione relativa all'argomento dell'intervista

‘essere un’assistente’. Vania sviluppa l’argomento della malattia del marito, riportando come un esempio dei suoi problemi di salute il fatto che non abbia voluto essere presente all’intervista. Questo sembra un esempio inappropriato, non appare chiaro come possa essere relazionabile a un qualsiasi problema medico, perlomeno in termini di salute fisica. Ma l’intervistatrice accetta questa narrativa, per cui l’inadeguatezza della risposta rimane incontrastata per il momento.

L’intervistatrice ora ridirige la conversazione, chiedendo chiarimenti con domande specifiche sulle condizioni di salute del marito di Vania, «e e che cosa ha avuto suo marito?» (linea 8). Vania questa volta risponde menzionando un problema riconoscibile come un problema di salute, «lu ha avuto ‘n infarto (0.9) otto anni fa (0.4)» (linea 9). Dopo il turno dell’intervistatrice mediante un marcatore di assenso attraverso un *continuer*³⁰, «aha», Vania continua la sua narrazione. Nella prima parte del turno, «dopo:: è andata bene:: ‘nsomma s’è curato gli hanno azzeccato veramente:: la cura e:: (1.0)», sembra riferirsi all’infarto, ma nella seconda parte sembra menzionare un problema di salute differente, «‘nsomma ‘n c’è voluta nemmeno (0.8) l’operazione». Infatti, un’operazione non è associata generalmente al trattamento per un attacco di cuore. Vania non marca in alcun modo un cambiamento di argomento.

3.1 Risposte contraddittorie e descrizioni poco chiare

Dopo un breve scambio di turni relativo al bisogno del marito di uno stile di vita controllato, l’intervistatrice ritorna al punto principale dell’intervista l’argomento dell’assistenza, ponendo delle domande specifiche. Nel passaggio piuttosto lungo che segue Vania asserisce di curare il marito e descrive, come il principale problema di salute del marito ‘l’essere sciocco’.

Trascritto 8

1. I: è (0.4) quindi lei::: cioè quan’è che lo assiste?
2. V: io l’assisto sempre
3. (0.9)
4. I: [cioè
5. V: [più che altro dopo::due anni fa (0.1) preempio e:: di questi
6. tempi due anni fa (0.6) gli hanno:: fatto:: un esame (1.7) come
7. se chiama aspetti eh (2.4) la parte (bassa) come se chiama
8. cisto(0.6) scopia

³⁰ E. SCHEGLOFF, *Discourse as an interactional achievement: Some uses of “uh huh” and other things that come between sentences*, in *Analyzing Discourse: Text and Talk*, a cura di D. Tannen, Georgetown University Press, Washington DC, 1982, pp. 71-93.

9. I: aha
 10. V: e gli hanno trovato um polpo
 11. I: aha
 12. V: a me:: m'è caduto m'è caduto 'nsomma: 'l mondo addosso
 13. I: cioè pensava a qualcos'altro
 14. V: sì e: essendo il fratello morto (1.1) ma quello era un carceroma
 15. quello era quando escono quelli proprio non c'è niente da fa
 16. (1.5) allora io dopo:: lavoravo c'avevo 'l negozio me sò ritirata
 17. e devo sta attenta a lui (1.2) preempio c'è dei giorni che:: stà
 18. benino dei giorni è proprio stupidino
 19. I: (1.3)cioè?
 20. V: non lo so perché
 21. I: [(2.1) cioè perché
 22. V: [() stupido perché o non capisce o non vuole capire (0.7) o
 23. ch'ha qualcosa che lu pensa
 24. (0.9)
 25. I: umum
 26. V: rimane ha visto come (qua) quei bambini che non vogliono capì?
 27. (0.7)
 28. I: umum
 29. V: Tutt'a modo loro lo stesso uguale uguale uguale (0.6) e questa
 30. cosa diqui gli faceva anche quando faceva la terapia 'l giorno
 31. dopo (0.7) quando faceva delle terapie sempre per questo
 32. polpo ehm

La domanda dell'intervistatrice, «quan'è che lo assiste?», è finalizzata a elicitare una descrizione delle pratiche di cura, dato il contesto dell'intervista, ma risulta ambigua in relazione alla risposta che viene fornita da Vania, «io l'assisto sempre». Infatti la domanda può riferirsi alla situazione attuale e produrre la descrizione dei vari compiti di cura che vengono svolti durante la giornata, o invece può riferirsi all'intero corso della vita. L'intervistatrice chiede chiarimenti, «cioè», e Vania risponde cominciando a parlare dei problemi di salute del marito, «due anni fa (0.1) preempio e:: di questi tempi due anni fa (0.6) gli hanno:: fatto:: un esame (1.7) ... e gli hanno trovato um polpo», mostrando di interpretare la domanda nella prospettiva del corso di vita. Poi descrive come la sua vita è cambiata da quel momento, «allora io dopo:: lavoravo c'avevo 'l negozio me sò ritirata e devo sta attenta a lui».

A questo punto Vania produce un racconto dei problemi di salute del marito che non sembra pertinente, «preempio c'è dei giorni che:: stà

benino dei giorni è proprio stupidino». ‘Essere stupido’ non è ordinariamente identificabile come una malattia; c’è una pausa (1.3), poi l’intervistatrice chiede chiarimenti, «cioè». Vania comincia a rispondere, «non lo so perché», e poi si ferma, (2.1). La nuova pausa piuttosto lunga è seguita da una nuova richiesta di chiarimento dell’intervistatrice, «[cioè perché]. Questo tipo di domande vengono usate generalmente per sollecitare il succo della conversazione, cioè per formularla³¹, la vicinanza delle domande ripetute di chiarimento crea un senso di difficoltà della comunicazione e di tensione a livello relazionale.

Nella spiegazione che segue, Vania descrive il comportamento del marito come irragionevole, «[() stupido perché o non capisce o non vuole capire (0.7)», e infantile, «rimane ha visto come (qua) quei bambini che non vogliono capi?» La pausa, (0.7), seguita dal segno di assenso, «umum», dell’intervistatrice rivelano un consenso debole che spesso indica disaccordo, in questo caso appare esprimere principalmente perplessità. Vania infine collega il comportamento irragionevole del marito ai trattamenti terapeutici a cui era sottoposto, «questa cosa di qui gli faceva anche quando faceva la terapia ‘l giorno dopo (0.7)» quando faceva delle terapie sempre per questo polpo.

Nonostante le ripetute richieste di chiarimento non si arriva però a una descrizione definita dei problemi di salute del marito di Vania, né del tipo di cure che lei gli fornisce. Nel passaggio che segue, l’intervistatrice segnala esplicitamente difficoltà di comprensione.

Trascritto 9

1. I: Um (1.0) cioè ma: che che:: gli deve fare cioè non capisco
2. (bene)?
3. V: io adesso presempio adesso non gli faccio più niente perché::
4. ormai tanto ‘l lavoro l’ho lasciato:: e quindi ‘n utile a riprenderlo
5. perché a cinquant’anni ‘l lavoro ‘n me lo dà nessuno

L’intervistatrice non chiede semplicemente chiarimenti, «um (1.0) cioè ma: che che:: gli deve fare», ma segnala in modo esplicito che non riesce a capire cosa Vania stia dicendo, «cioè non capisco (bene)?» Si noti che l’intervistatrice impiega molto tempo a esplicitare le proprie difficoltà di comprensione e lo fa in maniera molto indiretta. Segnalare incomprendimento è un’attività che minaccia la faccia degli interlocutori, sia di chi produce la

³¹ H. GARFINKEL, H. SACKS, *On Formal Structures of Practical Actions*, in *Theoretical Sociology*, a cura di J.C. McKinney, E.A. Tiryakian, Appleton Century Crofts, New York 1970, pp. 338-366.

9. 'nsomma
 10. I: (1.7) cioè quindi era più che altro un aiuto psicologico
 11. V: è sì sì
 12. I: cioè di
 13. V: ma lui [non aiuta
 14. I: [però non aveva bisogno ad esempio che ne sò che
 15. stava gli doveva (0.5) portare da mangiare a [letto
 16. V: [no bè, i primi
 17. tempi che è stato un po' male sì certo
 18. I: sì [(dopo) l'operazione diciamo
 19. V: [quello è normale no?
 20. I: però adesso e
 21. V: no adesso l' faccio uscì ha detto che andava a cercà: i funghi bah
 22. I: (1.9) però diciamo è passato un periodo tipo un anno in cui
 23. lei gli doveva stare sempre vicino

L'intervistatrice continua a ricercare una descrizione di quello che Vania fece in passato che sia riconoscibile come assistenza al marito, «e quello e: che gli doveva fare in quel periodo». Vania descrive il supporto psicologico che aveva dato al marito, «e allora io dovevo sta attenta a lui:: (1.0) perché: non lo so 'nsomma io dovevo sta attenta anche a portarlo via (2.0) de stargli vicino 'nsomma ecco (0.9) de faglie capì che non era niente 'nsomma». Questa descrizione non sembra soddisfare l'intervistatrice che fa una domanda chiedendo dettagli sulle cure prestate, suggerendo compiti di cura 'più normali', «[però non aveva bisogno ad esempio che ne sò che stava gli doveva (0.5) portare da mangiare a [letto». Vania asserisce di aver svolto questo tipo di compiti, ma solo inizialmente, «no bè, i primi tempi che è stato un po' male sì certo». Poi si appella al senso comune, «[quello è normale no?». In questo modo Vania costruisce la richiesta dell'intervistatrice di un racconto dettagliato come irragionevole. Nella conversazione ordinaria domande di chiarimento possono essere richieste fino a un certo punto, dopo di cui vengono interpretati come una forma di non collaborazione. Gli esperimenti di rottura (*breaching experiments*)³⁴ rappresentano un chiaro esempio di ciò. Chiedere chiarimenti per ciò che appare ovvio è interpretato come provocativo e viene immediatamente sanzionato a livello interazionale³⁵. Il turno di Vania, «[quello è normale no?», può essere interpretato come una conseguenza delle domande inispiegabili

³⁴ GARFINKEL, *Studies in Ethnomethodology*, cit.

³⁵ *Ivi.*

dell'intervistatrice di specificare ciò che per Vania è convenzionalmente ovvio.

L'intervistatrice dirige di nuovo l'attenzione sulla situazione presente, «però adesso e».

Vania conferma che il marito attualmente è in buona salute e che non ha bisogno di assistenza, «no adesso l' faccio uscì ha detto che andava a cercà: i funghi bah». L'intervistatrice, di nuovo dopo una pausa e iniziando con un avversativo, «(1.9) però», propone una riformulazione dei compiti di assistenza passati di Vania, «però diciamo è passato un periodo tipo un anno in cui lei gli doveva stare sempre vicino».

Lo scopo dell'intervista è documentare i compiti di cura, se Vania non è un'assistente, deve esserlo stato almeno in passato, altrimenti non avrebbe senso condurre l'intervista. L'identità di Vania come assistente orienta la conduzione dell'intervista. L'intervistatrice spinge con insistenza Vania a rendere il suo essere un'assistente testimoniabile, attraverso la produzione di descrizioni di pratiche di cura riconoscibili come tali e di discorsi pertinenti. In caso contrario decade la ragione stessa di svolgere l'intervista.

4. Conclusioni

In questo studio diverse modalità di trattare conversazionalmente l'incoerenza sono state messe in relazione a processi di identificazione relativi all'età. Analizzando le due interviste sono state evidenziate le due diverse modalità di trattare l'incoerenza, cioè non chiedere chiarimenti, o al contrario, pretendere discorsi sensati erano relazionabili a processi di categorizzazione relative all'età dei soggetti. Si noti che nel corso dell'intervista con Paolo, il mio obiettivo relazionale nella conduzione della conversazione era quello di incoraggiare e sostenere la capacità di Paolo di agire in modo competente. Non chiedere chiarimenti era motivato dal voler evitare di evidenziare l'inadeguatezza delle sue risposte e sostenere invece la sua capacità di conversare efficacemente, ma facendo questo il risultato era proprio l'opposto, infatti contribuivo attivamente a costruire Paolo come incapace di produrre discorsi sensati. Il personale che lavora con anziani dovrebbe essere formato ed essere consapevole di questo tipo di processi e proiezioni. Le persone anziane possono continuare a produrre discorsi sensati in primo luogo se le persone che hanno intorno si aspettano da loro che lo facciano.

