

testo è qualcosa che viene vissuto mentalmente dai soggetti e dunque riportato con sé anche all'interno della CMC, dove può essere ridisegnato per mezzo dell'interfaccia (ad esempio con delle intestazioni che indicano il ruolo e l'appartenenza a determinati gruppi).

Il Modello Social Information Processing (SIP; Walther, 1996) ritiene che gli utenti in rete ragionino per categorie e stereotipi maggiormente che nella comunicazione in presenza, poiché cercano di riempire il gap informativo esistente tra la presenza e l'on line e la flessibilità dei tempi on line li

porta a dedicare più tempo agli aspetti sociali e relazionali della comunicazione, il che conduce ad una soddisfazione reciproca delle aspettative [...].

Il modello SIP propone una prospettiva dinamica, né statica né deterministica, in cui la dimensione sociale non è predeterminata in partenza come deviante o asociale, ma con tutta la complessità delle relazioni umane. (Banzato, 2002, pp. 80-81).

Infine, secondo il modello offerto dalla Teoria dell'azione Situata (Suchman, 1993) il contesto viene costantemente interpretato e ricostruito dalle relazioni degli attori, la cui interazione è codeterminata dal contesto e dall'interpretazione che ne danno e lo stesso meccanismo di interpretazione e trasformazione ingloba anche gli strumenti (materiali, concettuali e culturali) dell'azione.

Questa teoria è presa da riferimento e da guida per la nostra ricerca, per cui è illustrata approfonditamente nel capitolo che segue.

2. TEORIA DELL'AZIONE SITUATA

2.1 La definizione della situazione

Il concetto di partenza della teoria dell'azione situata (Suchman, 1993) è: la definizione della situazione da parte dell'attore non è standard, ma è frutto di un'attività interpretativa del soggetto-attore che si colloca tra la riproduzione e la creazione. Quest'attività di interpretazione, avviene mediante la selezione di alcune opportunità-disponibilità che emergono dall'ambiente, definite *affordances* (Gibson 1986):

[...] le situazioni non precisano agli attori ma sono costruite da essi, in base alle loro competenze e ai loro scopi, sia sul piano cognitivo che su quello pratico. L'azione delle persone, dei gruppi e delle organizzazioni è infatti parte costitutiva della situazione. Questi ultimi vengono chiamati attori nelle scienze sociali (Ahme 1990, Alexander 1988, Archer 1988) [...] per sottolineare che essi si muovono come soggetti all'interno delle situazioni, usando per soddisfare i propri bisogni e per realizzare i propri progetti (Mantovani, 1995, p. 18).

Così da un medesimo ambiente informativo possono selezionarsi situazioni diverse, non solo per attori differenti, ma anche per lo stesso attore in momenti diversi. Modificandosi il sistema di scopi dell'attore, che Mantovani indica come «intrinsicamente instabile» (*Ivi*, p. 21), cambia l'azione che l'individuo compie su un'azione strutturata in base ai suoi scopi e alle opportunità emerse per raggiungere quegli scopi, azione che lo vede dunque rapportarsi in maniera attiva all'ambiente, pratica questa che possiamo perciò definire come interazione (*fig. 2.1*). Definizione questa che ci fa capire quanto la teoria dell'azione situata possa poi aiutarci a comprendere i fenomeni legati alla comunicazione-cooperazione, tra attori e mediata dal computer.

Che siamo sottoposti ad un'infinità di informazioni che selezioniamo in base ai nostri interessi e alle nostre competenze, non è una novità, fra i tanti riferimenti possibili basti pensare ai lavori sperimentali di Skinner e Correl (Skinner, 1974; Skinner, Correl, 1967) dai quali si può dedurre come

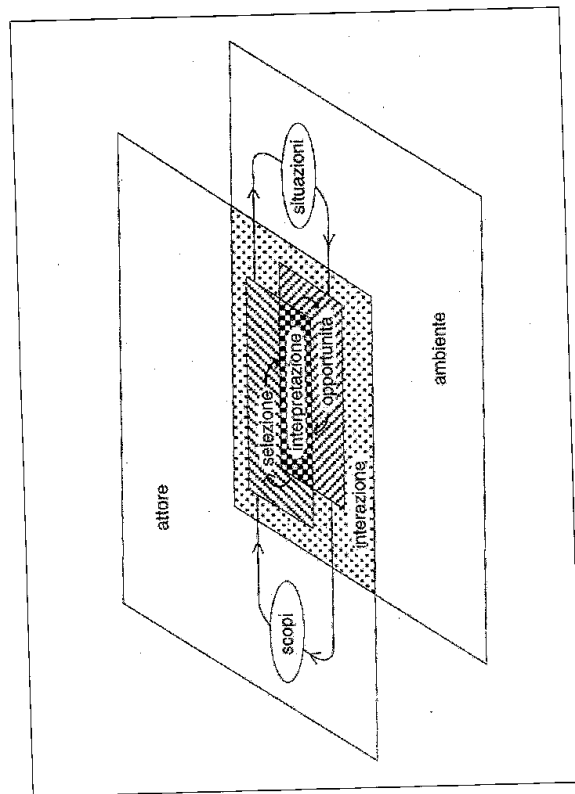


Fig. 2.1. Tratta da Mantovani, 1995, p. 2.

le sollecitazioni a cui si è esposti sono così tante che seguendole tutte si cadrebbe in confusione, il patrimonio culturale trasmesso dalla socializzazione educa a reagire solo a determinati stimoli (Ghisleni, Moscati, 2001, p. 30);

in merito alla continua e variegata sollecitazione sensoriale si può anche fare riferimento alle ricerche teoriche sulla saturazione informativa dei diversi mezzi di comunicazione (McLuhan, 1967) e sull'attenzione selettiva (Braga, 1976). Una delle possibili distinzioni della teoria dell'azione situata rispetto alle precedenti teorie si può collocare in un momento dell'interpretazione unito a quello della selezione: non solo l'attore interpreta ciò che va a catturare dal flusso ininterrotto di input informativi, ma la selezione è il frutto di un'interpretazione attiva sull'ambiente. Come quando aperto un quotidiano immediatamente scegliamo ciò che ci può interessare e ciò che scartiamo, ma quasi simultaneamente da ciò che abbiamo scorporato come di nostra pertinenza, andiamo a interpretare e selezionare i passi salienti e importanti e i dati che non ci interessano vanno a far parte dello sfondo: mentre ritagliamo finestre nelle situazioni quotidiane, gli attori interpretano ciò che stanno ritagliando (Mantovani, 1995). Precedentemente le teorie fenomenologiche (Schutz, 1974; Berger

e Luckmann, 1969) hanno spiegato la realtà come una rappresentazione sociale edificata da significati condivisi, le più moderne spiegazioni della *societal cognition* (Wyer e Srull, 1983; Zalesny, Ford 1990; Ross, Nisbett 1998) rappresentano l'ambiente della vita quotidiana, sia quello sociale, sia quello fisico come «il prodotto di processi sociali di categorizzazione, stereotipizzazione, identificazione con gruppi, formazione e trasmissione di valori e norme sociali» (Mantovani, 1995, p. 23).

Identità, scopi e progetti sono il punto di partenza delle operazioni di selezione e di interpretazione attraverso cui gli attori strutturano le situazioni ed attribuiscono ad esse un preciso significato. Ma l'identità, come gli scopi ed i progetti sono influenzati e influenzabili socialmente. Quest'influenza si concretizza formalmente per opera di diverse agenzie e informalmente tra gruppi di pari in quel fenomeno definito socializzazione, che consta dell'interiorizzazione nel soggetto (fino a diventare attore sociale a tutti gli effetti) di norme, principi, ruoli, aspettative e procedure coerenti che forgiarono il profilo dell'identità individuale e collettiva.

Il variare della definizione degli scopi dipende maggiormente, ma non esclusivamente, dalla situazione che dall'identità o dal progetto. Il progetto è preso coerentemente al concetto di identità che di sé ha l'attore. Per cui anche se il soggetto assumesse su di sé un'identità 'deviante', i suoi progetti, che potrebbero andare in direzione contraria a ciò che comunemente viene ritenuto rispettabile o desiderabile socialmente, mantengono una loro coerenza, appunto nella contraddizione, rispetto al sistema normativo più ampio di riferimento culturale dell'attore. Infine la devianza di un soggetto, lo può portare al fuori del gruppo dominante ed entrare in un gruppo minoritario, con la sua minoranza, per cui il suo comportamento, è coerente con il gruppo di pari scelto come riferimento, come avviene, rifacendosi sempre alla sociologia dell'educazione, nel caso della conformità alla sottocultura ribelle in risposta all'insuccesso scolastico (Stinchcombe, 1964).

Mentre dunque l'identità assume un suo profilo più stabile poiché ha come riferimento la cultura e il contesto sociale più ampio, che muta con relativa lentezza e il progetto è all'interno di una sua coerenza con la cultura e con l'identità (e dunque indirettamente nuovamente con la cultura), gli scopi, anche in funzione di un progetto molto stabile, possono cambiare di frequente anche nello stesso ambiente, che sarà vissuto quindi di volta in volta come una situazione differente. Perché, pur riconoscendo nell'attore una razionalità del tutto simile a quella weberiana (Aron, 1972), nell'utilizzare i mezzi razionalmente più opportuni per raggiungere l'obiettivo (l'obiettivo può essere non primariamente l'efficacia ma l'appropriatezza a determinati immagini del soggetto), l'ambiente è visto come instabile e dinamico anche in conseguenza all'azione di uno o più attori:

Tale punto di partenza [la definizione degli scopi] è [...] a sua volta, costantemente modificato dalle varie configurazioni che le situazioni assumono in corrispondenza delle iniziative dell'attore. Come gli scopi degli attori forniscono il criterio per selezionare e interpretare aspetti della situazione, così le opportunità o le minacce identificate nelle situazioni, insieme alle risposte che l'ambiente di volta in volta dà alle iniziative dell'attore, retroagiscono sul sistema di scopi dell'attore, privilegiandone alcuni e scoraggiandone altri. (Mantovani, 1995, p. 23).

Non dissimile è l'azione dell'individuo secondo Blumer (1969):

Generalmente la direzione e il contenuto di una azione si definiscono in base a ciò che la gente si trova ad affrontare nell'interazione. Indubbiamente i ruoli influenzano in vario modo la direzione e il contenuto dell'azione, ma si tratta di una influenza che varia da caso a caso (Cesario, 1988, p. 128).

2.2 La costruzione della situazione

Cerchiamo ora di dare una plausibile spiegazione alla costruzione della situazione da parte dell'attore (Suchmann, 1993):

il primo fattore è di natura competenzaale, in quanto l'«attore organizza quel pezzo di situazione che è capace di vedere, e lo organizza secondo i progetti che è capace di formulare» (Mantovani, 1995, p. 23).

Il secondo fattore che entra nella costruzione delle situazioni è di natura motivazionale:

degli aspetti che emergono nella costruzione di una situazione, alcuni appaiono più attraenti rispetto agli interessi dell'attore, in linea con le sue competenze, con il suo progetto e rispondono a criteri di appropriatezza rispetto all'immagine che di sé si ritiene più opportuna.

Ma gli aspetti più attraenti per l'attore non hanno una gerarchia fissa e pre-stabilita:

Se la situazione in un dato momento viene interpretata in un certo modo ciò non avviene necessariamente perché l'attore non vede altri modi di interpretarla, ma perché il modo prescelto prevale temporaneamente sulle alternative (*Ivi*, p. 26).

Da questo enunciato si apre l'ampia imprevedibilità delle risposte dell'attore nelle situazioni quotidiane, è «infatti difficile tener conto non solo delle differenze tra i diversi attori ciascuno con i propri scopi, ma anche dei mutamenti nelle priorità tra gli interessi di uno stesso attore» (*Ivi*, p. 29).

Così, la complessità delle situazioni quotidiane non deriva da un sovraccarico delle informazioni e della loro rapida obsolescenza, poiché gli attori «selezionano e processano a diversi livelli l'informazione di cui hanno bisogno»

(*Ibid.*). La complessità nasce dalla molteplicità e contraddittorietà degli interessi degli attori e dalle differenti risorse cognitive e motivazionali che essi sono in grado di mobilitare in un dato momento.

E poiché gli ambienti delle situazioni quotidiane subiscono modifiche da più attori simultaneamente, anche la 'proiezione' della situazione che un attore ha deve modificarsi di continuo, pena l'insuccesso operativo dell'attore, il quale, se vuole realizzare i suoi progetti a lungo termine, è costretto invece ad adattarsi di volta in volta i suoi interessi in base alle salienze che emergono da un ambiente condiviso e ritagliato da processi interpretativi di più attori:

Il sistema di interessi umano, proprio grazie alla sua instabilità, consente una risposta flessibile ed efficace ad una vasta gamma di scenari ambientali differenti. Il disordine e perfino l'incoerenza tra i suoi scenari rende l'attore pronto a cambiare i suoi programmi e a ridefinire le sue priorità sia in rapporto ai risultati dell'azione sia in seguito alle trasformazioni, che possono anche sopravvenire bruscamente, nell'ambiente o nel sistema di principi a cui egli fa riferimento (Beach 1990; Mitchell, Beach, 1990; in Mantovani, 1995, p. 31).

In termini più sociologici, «la personalità, i valori e il modo di pensare delle persone non risultano mai del tutto fissati, ma cambiano in relazione alle esperienze fatte nel corso della vita» (Giddens, 1991, p. 83).

Semplicità e complessità non sono altro che la faccia della stessa medaglia, è da un ambiente troppo complesso per intravedere una qualche situazione definita che si va a ritagliare una situazione semplificata ai fini dell'azione in direzione degli interessi in quel momento validi per l'attore e che sono attivati da determinate opportunità:

la complessità o semplicità delle situazioni è una distinzione che non appartiene alle situazioni ma alla nostra caratterizzazione di esse: tutte le situazioni sono complesse da certi punti di vista e semplici da altri punti di vista (Suchman, 1993, pp. 74-75).

Immagine questa della complessità non molto differente da quella offerta da Luhman:

l'ambiente è sempre più complesso del sistema, poiché il sistema fissa dei confini che delimita l'ambito del possibile al suo interno [...] in un sistema (sociale) non tutto può essere attualizzato contemporaneamente nelle operazioni (nella comunicazione) proprio in quanto la complessità è strutturata secondo una prospettiva di compatibilità con l'ambiente (Baraldi, Corsi, Esposito, 1996, p. 66).

Proprio partendo dalla complessità dell'ambiente e di come le persone ritagliano situazioni 'semplificanti' in vista degli obiettivi si sviluppa l'approccio dell'azione situata e la sua prospettiva che considera ogni corso d'azione come di-

pendente dalle sue circostanze materiali e sociali (Suchman, 1987). L'ipotesi portata avanti è che

poiché l'allocatione dell'attenzione ad aspetti particolari dell'ambiente è inevitabilmente instabile, intermittente e selettiva, possiamo supporre che gli scopi degli attori si vengano a costruire, nella realtà quotidiana, prevalentemente in modo automatico (Mantovani, 1995, p. 40).

L'attivazione di questi automatismi è determinata negli attori dalle situazioni e dalla memoria di queste nei soggetti.

Il risultato di questo legame associativo automatico è che la struttura motivi-scopi-piani viene attivata ogni volta che siano presenti nell'ambiente le caratteristiche rilevanti della situazione che possono farla scattare. Gli scopi e i piani attivati guidano poi l'interazione degli individui, senza intenzione o consapevolezza da parte della persona circa la funzione di guida dei motivi (Bargh, 1990, p. 100).

Ma la cosa forse più importante, in merito a un quadro di riferimento di sociologia della persona, è che le situazioni non solo danno gli elementi per costruire le sequenze di scopi e per attivare particolari piani di azione, ma cooperano in maniera significativa alla formazione e allo sviluppo del sé (Mantovani, 1995, p. 40):

il concetto di sé non è presente alla nascita ma sorge dall'esperienza e dall'interazione sociale, è influenzato dalla collocazione dell'individuo nella struttura sociale, si forma all'interno dei sistemi istituzionali come la famiglia, la scuola, la chiesa (Rosenberg, 1981, p. 593).

I materiali che costituiscono il sé (Mead, 1966, Sciolla, 1983; Mantovani, 1995; Pecchinenda, 1999) provengono dalla cultura dove l'individuo viene socializzato e sono legati ai contesti sociali e ambientali che lo circondano (Mantovani, 1995, p. 40). Nell'interazionismo simbolico di Mead all'interno di un ambiente sociale emerge la definizione degli oggetti e degli altri come oggetti esterni all'io, si inizia in tal modo a prendere in considerazione il me come oggetto in rapporto agli altri, l'oggettificazione, anche linguistica, della propria identità, porta alla scoperta di un sé sociale in rapporto con altre identità, e l'interiorizzazione di queste identità-alterità, delle loro aspettative, delle loro norme, sviluppa un *alter generalizzato* all'interno dell'individuo, che rappresenta un bagaglio, una parte, una propaggine della società (Sciolla, 1983) e «un insieme organizzato di atteggiamenti degli altri» (Mead, 1969) all'interno di un individuo che in tal modo si può definire socializzato.

Quest'approccio di costruzione di un sé sociale, viene accolto anche da Mantovani, interprete italiano della Teoria dell'Azione situata:

l'individuo avvia la sua esperienza di sé non in modo diretto ed immediato, ma diventando un oggetto per sé stesso così come gli altri individui sono oggetti per lui nella sua esperienza. Ed egli diventa un oggetto per sé solo assumendo gli atteggiamenti di altri individui verso di lui, all'interno di un ambiente sociale o contesto di esperienza di cui sia egli che gli altri sono partecipi (Mead nel 1934, da Rosenberg, 1981, p. 138, in Mantovani, 1995, p. 41).

Nelle teorie della socializzazione la personalità è indissolubilmente legata all'ambiente, tanto che con il concetto di personalità si intende designare quella particolare configurazione di atteggiamenti, motivazioni e competenze che costituiscono la specifica risposta di un dato individuo alle richieste dell'ambiente (Mantovani, 1995). E, come abbiamo detto prima, le risposte dell'attore alla complessità dell'ambiente, costituiscono quel contesto interpretativo di interazione attore-ambiente che struttura la situazione (fig. 2.1), la quale si sviluppa e si modifica in base alle azioni che il soggetto interpreta come possibili a seconda delle opportunità che lui reputa evidenti e assecondano i suoi obiettivi attraverso piani-scopi di azioni mutevoli; l'attore stesso è riconoscibile nella situazione, che a lui non precisi ma è costruita dal suo intervento sull'ambiente, in quanto l'area di sovrapposizione tra situazione e azione (interazione) viene considerata «così stretta che l'attore è definito, nella situazione, proprio dal suo modo di affrontarla e di sfruttarne le occasioni» (Ivi, p. 33).

La formazione del sé in base alle situazioni che viviamo ha anche una relazione sulle situazioni stesse e sulla decisione di quale azione compiere, ma ancor prima su quale interpretazione dare ad un ambiente simultaneamente all'azione (per cui azione e interpretazione le vediamo coincidere proprio nell'interazione con l'ambiente). In tale ottica l'azione diventa un ponte tra la situazione e l'identità: «invece di valutare le alternative in termini dei valori delle loro conseguenze, le regole di appropriatezza stabiliscono una corrispondenza tra situazioni e identità» (March, 1991, p. 105).

2.3 Le decisioni dell'attore

Veniamo così alla definizione della decisione: «decidere significa, prima e più che scegliere tra alternative, interpretare l'azione svolta cogliendo attraverso essa le caratteristiche emergenti delle situazioni» (Mantovani, 1995, p. 61).

La decisione sia delle organizzazioni che degli individui corrisponde ad un processo di interpretazione attraverso un filtro che da una parte assolve il compito della 'selezione-interpretazione' e dell'altra rende possibile l'interpretazione-valutazione che identifica le opportunità messe a disposizione dall'ambiente.

Il *feedback* di questa fase ricade sugli scopi iniziali dell'attore, che erano stati una specie di guida alla costruzione e all'interpretazione della prima situazione, si chiude così

il circolo virtuoso dell'interazione tra scopi e situazioni con una nuova interpretazione della situazione ora modificata dall'azione [...] [s]i avvia un nuovo ciclo di azione-valutazione sulla base di nuovi scopi, nuova situazione e nuove azioni, e così via (Ivi, p. 58).

Nei contesti di vita quotidiana sia le organizzazioni che gli individui basano le proprie decisioni non tanto, o non solo, sulla valutazione mezzi-fini ma soprattutto su regole di appropriatezza nell'interpretare la situazione e nella scelta delle linee di azione, regole che «stabiliscono una corrispondenza tra situazione e identità» (March, 1991, p. 105):

ogni azione volontaria rientra infatti in un progetto, il quale è a sua volta al servizio di un megaprogetto che occupa un certo posto nell'immagine di sé che l'attore costruisce momento per momento attraverso le sue decisioni situate (Mantovani, 1995, p. 62).

Secondo la sopraccitata teoria dell'immagine

la formazione di decisioni intuitive, quella automatica ed anche alcune decisioni deliberative si basano su un semplice confronto di ciascuna alternativa di interesse con un insieme limitato di standard rilevanti che chiamiamo immagini [...] Da una parte le immagini sono gli imperativi del decisore, i suoi valori, la sua morale, le sue credenze — ciò che nell'insieme chiamiamo i suoi principi. Dall'altra parte, queste immagini sono l'organizzazione attuale degli scopi e dei piani del decisore. Se un'alternativa è incompatibile con queste immagini è respinta. Altrimenti essa è accettata o come decisione definitiva o come membro del gruppo delle alternative (Mitchell, Beach, 1990, p. 4 in Mantovani, 1995, p. 65).

Attraverso questa prospettiva si riesce ad immaginarsi un bacino da cui attingere le linee guida per la lettura degli eventi e di sé compatibilmente ad un insieme di significati disponibili. E poiché l'immagine di sé è un fatto sociale così come i contesti di vita quotidiana questo repertorio deve essere socialmente condiviso e preesistere all'interazione dell'attore con l'ambiente. Potremmo identificare questa fonte di significati come «cornice culturale della decisione» (Ivi, p. 67) e dei riferimenti possibili per il decisore. Questa cornice contiene le regole che preesistono al soggetto permettono quasi degli automatismi nelle decisioni di appropriatezza, esse non seguono una logica sul calcolo dei mezzi-fini dell'azione in termini di efficacia, bensì

tentano di mettere d'accordo in modo accettabile e almeno minimamente sensato un insieme mutevole e spesso ambiguo di regole contingenti con un insieme altrettanto mutevole e spesso altrettanto ambiguo di situazioni (Ibid.).

Ma è anche vero che le regole culturali vengono attualizzate dall'attore e possiamo riconoscere una loro qualche esistenza quando vengono applicate nelle situazioni, per cui prendono vita solamente «nel momento in cui l'attore le fa proprie, le incorpora nella sua azione e nelle sue scelte quotidiane» (Ivi, p. 68).

Mantovani identifica quest'insieme di regole culturali come un repertorio preconstituito di significati per le possibili maschere da indossare e per i possibili scenari da abitare avvicinandosi in tal modo all'approccio drammaturgico (Goffman, 1971) e offrendo spunto per una possibile soluzione al problema dell'esistenza o di un nocciolo dell'identità o di N bucce d'identità che rivestono una persona (Gil, 1999), attraverso l'unicità che ogni volta un individuo rinnova interpretando le regole in maniera esclusiva e così facendo le trasforma e le modifica all'interno di situazioni di per sé irripetibili nel «proprio irriducibile senso» (Mantovani, 1995, p. 68). Un'immagine analoga viene proposta nell'ambito del linguaggio da Ferdinand de Saussure (Prampolini, 2004; de Saussure, 2003), il quale distingue tra un repertorio standardizzato, sistematico e tendenzialmente stabile di regole grammaticali e di corrispondenze semantiche (la *langue*) e la sua attuazione ed evoluzione nella pratica dei parlanti (la *parole*). Sotto questo profilo, troverebbe un'armonizzazione a questa teoria il concetto Luhmanniano di linguaggio: un medium che ha la funzione di rendere probabile la comprensione della comunicazione e le cui caratteristiche di sistematicità interna vanno ricondotte alla riflessività dei sistemi che lo usano, e non ad operazioni proprie di un ipotetico sistema linguistico. In parole povere: se il linguaggio funzionasse nella maniera sistemica dedotta da Luhman, il quale parlando di «arbitrarietà del linguaggio», non si dimostra a digiuno della linguistica di De Saussure (Baraldi, Corsi, Esposito, 1966), non in quanto sistema autonomo ma poiché medium di un sistema, e se le condizioni di funzionamento del linguaggio sono quelle teorizzate da De Saussure (in termini luhmanniani di operazioni possibili condizionate da una struttura) e conformi al rapporto nella teoria dell'azione situata tra cornice sociale e definizione della situazione, l'approccio teorico dell'azione situata si dimostrerebbe una valida interfaccia tra questi due approcci teorici e disciplinari (quello linguistico di De Saussure e sistematico di Luhman).

La norme derivanti dalla cultura trovano vita nello pratica situata degli attori, così «la cultura si riproduce storicamente nell'azione. Un evento è l'attuazione particolare, unica, di un fenomeno generale, è la realizzazione contingente del modello culturale» (Shalins, 1986, p. 95).

La libertà dell'individuo nel dirigere la propria condotta di azione, che così facendo sviluppa — ma è anche influenzato da — l'immagine sociale di sé, è mediata da una scelta autonoma che però deve basare le possibili decisioni sul ma-

teriale offerto dal contesto socioculturale e dai modelli proposti dai media. La scelta dei valori dei repertori culturali a cui adeguarsi è in funzione dei principi orientativi nella definizione degli scopi a lungo periodo e nella costruzione di identità, sia individuali che di gruppi o di organizzazioni, (Markus e Cross 1990; Higgins 1990) e fanno riferimento non a enunciati astratti e generali, bensì a realtà sociali con cui gli attori si identificano (Mantovani, 1995).

Da un lato si riconosce così la libertà dell'individuo, dall'altro la si confina all'interno dell'ordine simbolico della sua cornice socio culturale.

Maggiore sarà il quadro di riferimento concettuale dell'attore e più grande la sua dimestichezza con il quadro socio culturale, più grande sarà la padronanza dell'attore nella gestione dei simboli che

la sua cultura gli mette a disposizione, tanto più egli è capace di cambiare coscientemente, di trasmutare i significati, di capire gli artefatti del proprio ambiente di vita e di usarli per i propri scopi, invece di essere usato da essi (Mantovani, 1995, p. 69).

L'ordine culturale preesistente all'azione dell'attore fa sì che l'interpretazione, al centro della costruzione delle situazioni, dell'azione e della decisione e che Mantovani in quanto automatica chiama «intuitiva» (*Ivi*, p. 71), disponga di significati definiti e condivisi da dare ai simboli che vengono selezionati dall'ambiente. La «presenza operante di questo ordine simbolico» (*Ivi*, p. 76) fa sì che le azioni degli individui seguano una loro presumibile e reciproca prevedibilità: i compiti e le figure dei ruoli, che cosa sia da intendere come appropriato e le attese legittime nelle diverse situazioni vengono attribuiti dalle norme sociali e culturali.

Quando la cornice sociale offre degli input forti da cui attingere gli elementi per interpretare una data situazione, si può essere indotti a ridefinire il significato di una analogia e a trarre le regole di appropriatezza per predisporre lo scenario di condivisione e cooperazione degli attori in maniera da avere contesti sociali affidabili e prevedibili. È chiara qui l'influenza della nozione di *frame*,

usata per la prima volta nell'ambito delle scienze sociali dall'antropologo inglese Gregory Bateson che nei *frames* vedeva l'interfaccia attraverso cui gli esseri viventi entrano in relazione con la realtà (Bateson, 1976). Goffman riprende a sua volta la nozione di *frame* nelle sue analisi del gioco e del comportamento in pubblico (Goffman, 1979 e 1971) e definisce i *frames* come «i principi di organizzazione che regolano gli eventi e il nostro coinvolgimento soggettivo al loro interno». In quest'accezione i *frames* e la loro analisi diventano il fulcro del 'metodo' di indagine di Goffman, volto a individuare i vari livelli di significato presenti nella realtà sociale. Benché nel corso degli anni settanta e ottanta il concetto di *frames* sia al centro di importanti e autonomi sviluppi anche nei campi dell'intelligenza artificiale (Minsky, 1974) e della pedagogia (Gardner, 1987), è soprattutto grazie all'opera di Goffman, che la nozione di *frame* conosce un successo crescente, non più solo in campo psicoterapeutico, ma anche negli ambiti della microso-

ciologia, dell'analisi della conversazione, dell'antropologia sociale e dei *cultural studies* (Turner, 1993) (Zoletto, 2000).

La cornice socialmente condivisa funziona come una mappa che non riproduce in scala unitaria il terreno ma contiene metafore ed analogie, le quali sono delle categorie conoscitive. La non perfetta definizione di ogni particolare dell'attuazione pratica fa sì che l'azione umana trovi un suo spazio di creatività in base all'analogia, per cui potremo figurarci per similitudine che l'attore anziché agire come nella giurisprudenza di un sistema legislativo europeo (*civil law*: la fonte prima del diritto è la norma non modificabile ma solamente applicabile attraverso la giurisprudenza) si trovi a decidere per analogia in base a dei casi precedenti (simile al *common law* americano, dove la fonte può essere una sentenza del tribunale che fa da precedente e che può portare innovazioni nel sistema complessivo delle norme) all'interno di un gruppo con un ideale sistema di valori, al quale vorrebbe conformare la sua identità.

L'applicazione concreta non può esimersi dalle modifiche di alcuni 'significati'. Questo cambiamento altera i rapporti relativi tra le categorie culturali e sfocia in una 'mutazione di sistema' e la variazione e mutazione della cornice simbolica di riferimento è la principale fonte di variazione e di mutazione nelle situazioni quotidiane. Senza queste possibilità di gestire ma anche attivare il cambiamento, non sarebbe nemmeno pensabile lo «sviluppato spirito di adattamento alle novità e, a un tempo, la capacità di far fronte alle diverse forme di insicurezza che il costante processo di cambiamento comporta» (Gibleni, Moscati, 2001) nel postmoderno (Ardigò, 1988).

2.4 La concettualizzazione dei contesti

I contesti rappresentano a tutti gli effetti delle «risorse per l'interazione create dai partecipanti» (Cooper, 1991, p. 243) e preesistono all'azione degli attori come forme concettuali. La concettualizzazione del contesto si articola su tre livelli, interconnessi e interdipendenti:

Il primo è quello del contesto sociale in generale, il secondo è quello delle situazioni di vita quotidiana, il terzo è quello dell'interazione locale con l'ambiente tramite gli artefatti [...]. Il contesto sociale fornisce gli elementi che permettono l'interpretazione delle situazioni. Nelle situazioni poi si formano gli scopi che orientano l'interazione locale con l'ambiente tramite gli artefatti (Mantovani, 1995, p. 92).

Al primo livello i contesti sociali sono rappresentabili come costruzioni generate e continuamente rigenerate dall'incontro dell'azione con l'ordine simbolico. «Il cambiamento, la storia del contesto è il risultato di questo incontro» (*Ibid.*).

- In riferimento ai contesti è bene avere chiaro che:
- I contesti sono modificabili in seguito alle perturbazioni determinate dall'azione sulla struttura culturale e questo fa sì che vi possano essere pluralità di prospettive differenti sulle situazioni.
 - La struttura è «il primo elemento costitutivo del contesto sociale. Designa l'insieme dei rapporti simbolici che definiscono una cultura (Archer, 1988)» (*Ibid.*). Offre agli attori le immagini o i principi fondamentali per il processo decisionale (Beach, 1990), a loro volta modificabili dall'interazione degli attori. Rappresenta la condizione necessaria della cooperazione e della comunicazione (su questa qualità punteremo più avanti nella fase esplorativa e conclusiva della ricerca).
 - L'azione situata è il secondo elemento costitutivo del contesto sociale. La teoria che vi fa riferimento si basa sull'idea che i soggetti ritagliano dall'ambiente diverse situazioni a seconda delle opportunità che vi rilevano in funzione di un obiettivo, in direzione del quale dalle diverse situazioni emerse l'attore riformula i suoi scopi a breve termine.
 - La relazione struttura-azione è composta di due momenti. «Da un lato la struttura condiziona le azioni significative possibili all'interno del suo perimetro. Dall'altro lato, gli attori continuamente rielaborano in modo creativo i modelli tradizionali» (Mantovani, 1995, p. 95). Dall'azione degli attori consegue anche una retroazione che trasforma la cornice culturale di riferimento. Deriva in tal modo l'instabilità del contesto e un certo grado di libertà dell'attore.
 - Il cambiamento (storia) è inevitabile conseguenza dell'azione degli attori, in quanto deriva dalla necessaria rielaborazione delle categorie culturali in vista della loro attualizzazione.
- Con le stesse parole di Mantovani:
- il contesto sociale nel nostro modello è essenzialmente il sistema simbolico di una certa cultura continuamente alterato dall'intervento pratico umano. Esso non è riducibile semplicemente alle relazioni interpersonali, intese come ambiente, possibilmente fisico, in cui avviene lo scambio di informazioni. È invece la precondizione del comunicare: un ordine simbolico condiviso in cui l'azione diventa significativa e per questo, significante (*Ivi*, p. 95).
- L'ordine simbolico viene modificato a sua volta nella sua continua applicazione dalle scelte di azione,
- i significati emergono essi stessi dalla interazione sociale. Il significato rappresenta un prodotto sociale e quindi non è intrinseco alle cose ma viene creato tramite le azioni reciproche svolte dai diversi soggetti coinvolti in una determinata situazione (Cesareo, 1988, p. 130; Blumer, 1969).

3. UTILIZZO DEL CONCETTO DI ARTEFATTO COME QUADRO DELLA RICERCA

All'interno del concetto di artefatto possono rientrare diverse categorie di oggetti materiali o astratti che mediano l'interazione dell'attore con l'ambiente (Mantovani, 1995).

Un artefatto può essere un martello nel quale un'impugnatura e una parte dura ne indicano le possibilità d'uso, in tal caso le opportunità dell'ambiente potranno essere dei chiodi o delle superfici meno resistenti della punta del martello. Artefatti sono i contesti che concettualizzati diventano cornici di riferimento per interagire con l'ambiente. I contesti, come artefatti concettuali, dirigeranno l'interpretazione della situazione in funzione di determinati interessi rilevando l'utilità delle opportunità in direzione di possibili scopi coerenti con gli interessi. Gli artefatti possono essere dei sistemi di riferimento complessi che indicano un processo produttivo e di sviluppo sociale:

Sia gli artefatti-strumenti, utilizzati per svolgere i compiti, che gli artefatti-concezioni, esprimenti i principi che informano le produzioni di una data cultura, sono progetti che hanno assunto un corpo fisico, come il tornio, o un corpo sociale, come la teoria Taylorista dell'organizzazione aziendale. Parlare di artefatti non significa quindi muoversi in una dimensione lontana da quella della vita quotidiana degli attori, ma al contrario ricondurre ad essi la responsabilità delle tecnologie, da un lato, e delle norme sociali, dall'altro (Mantovani, 1995, pp. 103-104).

Le leggi umane sono degli artefatti normativi che colgono insieme «la strutturazione socialmente significativa di un ambiente e il criterio di interpretazione ne condivisa di esso» (*Ivi*, p. 103). Le norme sono

progetti in cui gli artefatti di rango sistemico più elevato governano le modalità d'uso degli artefatti di livello inferiore, una concezione organizzativa, come ad esempio il Taylorismo, stabilisce dove il tornio debba essere collocato, come debba essere fatto, chi e come lo debba usare (*Ivi*, 1995, p. 104).

Quest'interpretazione della gerarchia degli artefatti non è molto lontano da quei modelli sistemici relativi al processo di insegnamento-apprendimento de-