

La mediazione linguistica nei colloqui aziendali. Riflessioni teoriche e possibili riscontri empirici.

Alessandro Pallassini

Università degli Studi di Firenze – Dipartimento di Scienze della Formazione e

Psicologia, Italia

alessandro.pallassini@unifi.it

Riassunto

Il presente lavoro si prefigge di enucleare alcune tendenze che si manifestano in una forma particolare di colloquio, ovvero quello che si svolge in azienda e che è finalizzata alla ricezione e (ri)contestualizzazione dei bisogni formativi del lavoratore. All'interno del contesto descritto, ognuno dei partecipanti ricopre un ruolo che è definito sia dalla posizione di potere, sia dalla distribuzione dello stesso a livello gerarchico, ma anche simbolico (Bourdieu & Bernstein). L'analisi si concentrerà sulle dinamiche proprie di questo peculiare spazio linguistico, caratterizzato da un lessico settoriale specifico. Intendere il contesto del colloquio aziendale come un vero e proprio spazio linguistico permette di comprenderlo come dotato di proprie regole specifiche che determinano i limiti e le possibilità creative che possono svilupparsi al suo interno (De Mauro). Inoltre, seguendo una prospettiva che si distanzia dall'impianto saussuriano, intenderemo il linguaggio come attività produttiva e, in qualche forma, omologa al lavoro (Rossi – Landi). Così facendo ci apriremo la possibilità di analizzare il colloquio di lavoro come uno spazio in cui si scambiano merci linguistiche che debbono essere semioticamente riconoscibili da colui che le acquista, ovvero dal lavoratore protagonista del colloquio. Questi fattori rendono possibile la (ri)contestualizzazione del sapere attraverso lo scambio linguistico e il dispositivo composto di tutti questi aspetti, applicati a questa tipologia particolare di colloquio, permette di evidenziare le ricorrenze e le tendenze che si manifestano nel colloquio stesso. Esse riflettono come un prisma la struttura e le dinamiche sociali di questo microcosmo, ma al contempo retro-agiscono sulla struttura stessa potenzialmente modificandola.

Parole chiave: sociolinguistica - analisi della conversazione - colloquio lavorativo – ricontestualizzazione - bisogni formativi - dinamiche sociali

Abstract

This work will aim at identifying some trends that occur in a particular form of conversation, that is what takes place in the company and that is aimed at the reception and (re) contextualization of training needs of the worker. Within the above context, each participant has a role that is defined by both the position of power, both from the distribution of the same hierarchical level, but also symbolic (Bourdieu & Bernstein). The analysis focuses on the dynamics of this peculiar linguistic space, characterized by a sector-specific vocabulary. Understanding the context of the interview in the company as a real linguistic space allows us to understand how this space has its own specific rules that determine the limits and creative possibilities that may develop within it (De

Mauro). In addition, following a perspective that moves away from the plant Saussure, shall understand language as productive activity and, in some form, homologous to work (Rossi - Landi). In doing so we open the possibility to analyze the job interview as a space in which they exchange linguistic goods which must be semiotically recognizable by the person who buys them, namely the employee protagonist of the interview. These factors can make possible the recontextualization of knowledge through a linguistic exchange and the device consisting of all these aspects, applied to this particular type of interview, allows you to highlight occurrences and trends that occur in the itself interview. They reflect how a prism structure and social dynamics of this microcosm, yet retro-act on the structure itself potentially modifying it.

Keywords: *sociolinguistics - conversation analysis - job interview – recontextualization - training needs - social dynamics.*

Introduzione

Il presente lavoro si prefigge di mostrare come, attraverso la pratica dialogica, si sviluppino processi di ricontestualizzazione dei bisogni formativi dei singoli individui che vengono tradotti, grazie all'azione di mediazione del linguaggio, in pratiche formative¹. L'argomento è stato affrontato declinandolo per un settore specifico della popolazione lavorativa, ovvero quel settore che comunemente viene chiamato dei talenti. Nel lessico aziendale si intendono con questo termine quei soggetti che, sebbene ancora in giovane età (normalmente non superano o superano di poco i quaranta anni), hanno già dimostrato di avere competenze particolari, forniscono prestazioni superiori alla media, hanno capacità di *Leadership* e soprattutto hanno ancora margini di miglioramento molto alti (DEJOUX & THÉVENET, 2010). In questa prospettiva, ci concentreremo sulla pratica dialogica che media la domanda e l'offerta di formazione. Pertanto, analizzeremo alcune delle tendenze emerse nei colloqui finalizzati all'apertura di percorsi formativi, indirizzati a migliorare il potenziale dei soggetti a cui tale attenzione è rivolta.

L'ipotesi di partenza è che, nella dialettica tra domanda e offerta di formazione, gli attori in campo siano almeno tre: l'organizzazione, con le sue necessità e i propri

bisogni, il soggetto a cui viene rivolta l'attenzione in chiave formativa - anche egli con le sue necessità e i propri bisogni - e l'analista formatore con il suo *team*. È all'interno dell'interazione tra queste tre figure che avviene il processo definizione degli interventi formativi. Assumiamo altresì come elemento ipotetico iniziale che i loro ruoli e la distribuzione di *potere* tra di loro non siano omogenei ed orizzontalmente distribuiti, ma risentano di una asimmetria di fondo che li marca originariamente nella loro interazione. Nell'ipotesi che proponiamo, la pratica dialogica media questa asimmetria di distribuzione del *potere* e rende possibile, attraverso una serie di dispositivi e di strategie discorsive, la traduzione dei bisogni avvertiti in categorie logiche condivise, che rappresentano macroaree in cui si incontrano i tratti generali delle possibili aree di intervento specifico. In questa ottica, attribuiamo al linguaggio un ruolo produttivo, assimilabile omologicamente a quello della attività lavorativa (Rossi – Landi 1968 & 2006). Esso infatti è in grado di produrre merci, sotto forma appunto di macrocategorie logiche condivise da tutti gli attori presenti nella pratica dialogica, che posseggono un valore d'uso e un valore di scambio e che pertanto debbono e sono riconosciute come utili da chi, in quel momento, è stato individuato dall'azienda al fine di essere immesso nei percorsi di formazione. Abbiamo definito queste classi logiche condivise, mediate da una “etichettatura” linguistica, *Tag formativi*.

In questa sede ci concentreremo pertanto sulle dinamiche che mediano tali processi e soprattutto sul ruolo svolto dal linguaggio nel costruire terreni di incontro tra i soggetti. Si tratta quindi di un'attività produttiva i cui risultati necessariamente debbono essere riconosciuti tali, scambiati in una sorta di mercato linguistico (Rossi – Landi 1968 & CHARAUDEAU 1995) ed infine consumati da chi nello scambio dialogico è il

destinatario del messaggio.

Procederemo quindi affrontando le questioni relative al ruolo del linguaggio, inteso, da un lato, come il più potente degli artefatti umani, capace di mediare le relazioni tra gli individui e anche con gli altri artefatti, e, dall'altro lato, mostrando come il linguaggio sia profondamente immerso nella società, ne rifletta le dinamiche e le stratificazioni e svolga un ruolo produttivo, capace di ricontestualizzare le pratiche sociali in discorso e a sua volta il discorso in pratica sociale. Mostreremo inoltre quale impianto metodologico abbiamo adottato nel nostro studio e quale prospettiva di analisi del discorso e della conversazione sono state recepite, sebbene in forma autonoma, ed adattate agli scopi che ci siamo prefissi di raggiungere. Infine, senza scendere nello specifico, forniremo alcuni dei risultati emersi dall'analisi dei casi empirici su cui l'impianto teorico e metodologico è stato testato.

Attività, linguaggio e processi di ricontestualizzazione

Secondo una celebre definizione di Leont'ev (1977) «l'attività è l'unità molare della vita umana» (p. 67) ed ogni attività umana è inserita in una serie di rapporti peculiari di una determinata società ed è definita dagli strumenti della comunicazione, sia essa verbale o non verbale, specifici di una determinata società e di un certo contesto, che sono generati dallo sviluppo delle forze produttive di tale società e che non possono che concretizzarsi nell'attività umana produttiva latamente intesa (Leont'ev, 1977, p. 68)². Gli individui agiscono e comunicano in un mondo che si sono progressivamente costruiti e che è popolato da artefatti – materiali e simbolici – che rappresentano la loro realtà oggettiva (Pallassini, 2014, pp. 382 - 385). Questa ultima è tale nel senso che essa si è venuta a strutturare nel corso del tempo attraverso la mediazione sociale e non può che

costituirsi attraverso la definizione di forme di mediazione materiale e simbolica che permettono di condividere comunitariamente i significati (Vygotsky, 1980, pp. 54 e ssg). Tali artefatti costituiscono la concretizzazione di un determinato sviluppo storico culturale e ci permettono di relazionarci concettualmente con il mondo che ci circonda (Zucchermaglio, 1996, p. 16 & Vicari, 2008, pp. 56 – 60). Essi rappresentano la struttura del campo all'interno del quale ci troviamo ad interagire e ne definiscono le regole di tendenza così, come le *routines*, i rapporti di potere e la loro distribuzione (Bourdieu, 2001, pp. 59 – 60). Pertanto, è possibile affermare che l'insieme delle norme esplicite ed implicite e degli artefatti materiali caratteristici di quel contesto rappresentano dei veri e propri dispositivi pedagogici che influenzano e plasmano – in positivo ed in negativo - la riproduzione del corpo sociale (Bernstein, 1996, pp. 133 – 165). Seguendo quanto proposto da Basil Bernstein (1990) è possibile definire il dispositivo pedagogico come «a device for translating power relations into discourses of symbolic control and for translating discourses of symbolic control into power relations» (p. 205)³. In questo senso, il linguaggio svolge un ruolo fondamentale perché media la ricontestualizzazione dei rapporti di potere in pratiche dialogiche e viceversa le pratiche dialogiche in rapporti di potere. Si tratta di una mediazione non meccanica, ma ampiamente aperta all'ideologia. «La parola, come qualunque segno ideologico, non riflette semplicemente la realtà, ma la interpreta nello scambio comunicativo sociale vivo, nell'interpretazione sociale viva» (Vološinov (Bachtin), 1980, p. 150). A scanso di equivoci, è bene precisare che in questa sede con il termine ideologia intendiamo una determinata concezione del “mondo”, una serie di credenze fondamentali proprie di un gruppo sociale (Van Dijk, 2003, p. 23) ed un *set* di strumenti atti alla realizzazione di questa concezione. In tale senso, ogni ideologia

ha un ambito più esteso di una *Weltanschauung* nel senso che, oltre ad essere una concezione di un determinato sistema, presenta anche tutti gli strumenti espliciti ed impliciti perché questo sistema possa essere messo in pratica e realizzato. In questo senso, pertanto il linguaggio funge da mediatore e partecipa alla riproduzione sociale di un determinato ambiente societario. In prima battuta, è possibile definire come *riproduzione sociale* «l'insieme dei processi per mezzo dei quali una comunità o una società sopravvive, accrescendosi o almeno continuando ad esistere» (Rossi – Landi, 2006, p. 175). Declinati in ambito aziendale, pertanto i processi di riproduzione sociale sono quei processi che permettono al *corpus* aziendale di vivere (quindi di riprodursi uguale a se stesso) o di prosperare, ovvero di riprodursi su scala allargata, ma anche di deperire a causa di scelte riproduttive che alterano l'equilibrio dell'organizzazione stessa o che non sono funzionali ad una sua riproduzione organica. Questi processi si innestano ed interagiscono a livello macro con la cultura – nel nostro caso dell'azienda – che è un livello superiore nel quale si manifesta la riproduzione sociale del nostro *corpus collectivum*. Detto in altri termini, la pratica dialogica *hic et nunc* finalizzata a trovare soluzioni che permettano all'azienda di risolvere problemi è inserita all'interno della storia e della cultura dell'azienda stessa che sono a loro volta livelli della riproduzione di quel corpo sociale e che influenzano prepotentemente la ricerca di soluzioni anche ai problemi puntuali. In questa ottica, allora è possibile intendere il colloquio, da una parte, come un'attività produttiva e, dall'altra, ma in stretta connessione con il primo aspetto, come un'operazione di ricontestualizzazione di pratiche sociali attraverso pratiche discorsive che a loro volta dovranno essere ricontestualizzate in pratiche formative, che altro non sono che pratiche sociali ricontestualizzate all'interno di un quadro di formazione

finalizzata alla soddisfazione di determinati bisogni. Arrivati a questo punto, appare palese che, a livello metodologico generale, intenderemo la pratica dialogica propria del colloquio come il luogo di ricontestualizzazione dei bisogni e che tale ricontestualizzazione avviene, con una ulteriore ricontestualizzazione dialogica, attraverso il dispositivo linguistico così come lo abbiamo inteso. In altri termini, a livello metodologico cercheremo di seguire le dinamiche che si sviluppano nel colloquio a partire dalla consapevolezza che esse sono dinamiche che mirano a ricontestualizzare dei bisogni sociali, nel nostro caso sono bisogni sociali dell'organizzazione aziendale, alla luce del fatto che i messaggi che veicolano questa ricontestualizzazione possono essere intesi come delle vere e proprie merci. Dall'altro lato, presteremo attenzione al fatto che il processo di ricontestualizzazione è una pratica sociale che è rappresentativa di una più o meno stabile attività sociale e che questa attività include sempre il discorso, inteso come strumento della semiosi più generale. Ogni pratica sociale include sempre i seguenti elementi: una serie più o meno stabile di attività; i soggetti protagonisti di queste attività e le loro relazioni sociali; una serie di strumenti che rendono possibile l'attività dei soggetti; il tempo e lo spazio in cui si svolgono le attività; le forme di coscienza, le credenze e le ideologie dei soggetti; la semiosi che rende possibile il riconoscimento reciproco (Fairclough, 2005, p. 77).

Arrivati a questo punto, occorre pertanto mettere in evidenza quali sono gli aspetti propri della pratica dialogica ed in particolare di un certo tipo di dialogicità caratterizzata da rapporti asimmetrici.

La pratica dialogica: elementi e dinamiche fondamentali

In questa sede ci occuperemo di analizzare una particolare tipologia di

conversazione che è quella orale istituzionale, caratterizzata da rapporti asimmetrici tra i locutori. Infatti, mentre nella comunicazione ordinaria “quello che può uno lo può anche l'altro”, nel senso che vige un sorta di orizzontalità di diritti tra i locutori, i quali in qualche forma si disputano “democraticamente” l'accesso alla parola e tutti i partecipanti alla interazione possono, momento per momento, dare il loro indirizzo alla stessa; nelle comunicazioni asimmetriche le regole che definiscono le interazioni tra i locutori sono parzialmente diverse e in, qualche maniera, più formalizzate.

Nelle conversazioni asimmetriche è possibile che ci sia una predeterminazione nell'alternanza dei turni, come nelle tavole rotonde, oppure che si stabiliscano delle vere e proprie figure guida, che chiameremo registi dell'interazione, che controllano l'andamento dello scambio comunicativo nei suoi molteplici aspetti. Per restare nell'ambito dell'esempio del meccanismo dei turni, le figure che assumono, per ragioni diverse, il ruolo di registi hanno il controllo sull'attribuzione dei turni, sulla loro durata e, attraverso il potere di orientare i temi di discorso, anche sul contenuto dei turni di parola. L'asimmetria interazionale è qui intesa nel senso di radicale modifica della struttura dell'interazione quotidiana, una modifica che tocca, oltre al meccanismo dei turni, l'organizzazione tematica, la struttura sequenziale, l'intera organizzazione della conversazione come unità globale (Orletti, 2000, p. 13).

La presenza di regole che determinano la possibilità tendenziale di presa di parola, rimanda, dall'altro lato, alla presenza di una disparità di *potere* tra gli interagenti, ovvero alla disparità dei ruoli ricoperti nella conversazione istituzionale. Come notano Sacks, Schegloff e Jefferson (1974, p. 696), l'organizzazione per turni rappresenta un esempio importante di organizzazione sociale che è trasversale a molte attività. Alla stessa maniera di questo studio pionieristico, il più recente studio di Heritage (2009, pp. 200 – 220) evidenzia come nella conversazione asimmetrica il ruolo della negoziazione tra i partecipanti sia molto più importante, perché è attraverso quest'ultima – ovvero attraverso il processo di negoziazione tra differenti protagonisti con differenti ruoli e potere – che si definiscono le modalità di azione e di essere dei protagonisti stessi

dell'interazione. Ora, se l'organizzazione per turni è il riflesso mediato di una qualche organizzazione sociale propria della struttura della conversazione, allora si può parlare di ruoli dominanti all'interno dell'interazione orale e in particolar modo possono essere rintracciati quattro tipi distinti, ma complementari, di dominanza (Orletti, 2000, p. 17):

1. *dominanza quantitativa* ovvero la differenza esistente fra i partecipanti in termini di quantità di spazio interazionale a disposizione anche se non sempre è significativa rispetto alla gestione vera e propria della conversazione;
2. *dominanza interazionale* ovvero la possibilità di mettere in campo scelte forti (fare domande strategiche) o deboli (fornire le risposte alle domande) per indirizzare l'organizzazione delle sequenze;
3. *dominanza semantica* che si manifesta nel controllo sugli argomenti portati in discussione e nella capacità di imporre il proprio punto di vista sugli argomenti stessi;
4. *dominanza strategica* che consiste nel poter realizzare le mosse più importanti sul piano strategico e indirizzare la conversazione verso i risultati attesi.

La relazione di potere nella conversazione istituzionale è data dalla disparità dei ruoli. Pertanto si può parlare, per quanto riguarda la conversazione istituzionale, della presenza, nella dinamica conversazionale, di un regista, ovvero di una figura che, in qualche maniera, gestisce le dinamiche della conversazione stessa e che esercita almeno in forma tendenziale le dominanze citate in precedenza. Nel nostro caso specifico di studio questo ruolo sarà ricoperto dal formatore che avrà il compito di gestire le dinamiche della conversazione e di indirizzarle verso gli ambiti che sono più consoni perché possa compiersi il processo di ricontestualizzazione dei bisogni avvertiti in pratiche sociali attraverso la mediazione del linguaggio. Ora, prima di affrontare, nel prossimo paragrafo, alcune tematiche emerse dalle analisi svolte sui testi delle interviste,

occorre focalizzare l'attenzione su tre ulteriori concetti che servono a delineare lo spazio teorico\applicativo all'interno del quale ci siamo mossi.

Il primo di questi concetti, e che sta a monte anche delle distinte dominanze che si sviluppano, è quello di *comunità linguistica* che può essere definita in prima battuta come «costituita da un insieme di persone, di estensione indeterminata, che condividano l'accesso a un insieme di varietà di lingua e che siano unite da una qualche forma di aggregazione socio-politica. L'insieme di varietà di lingua e l'estensione dell'aggregazione possono essere stabiliti di volta in volta» (Berruto, 1995, p. 72). Una comunità linguistica pertanto condivide tendenzialmente anche un medesimo *spazio linguistico* (De Mauro 1994). D'altro canto, perché una comunità linguistica si possa costituire i suoi partecipanti debbono stringere reciprocamente un*contratto linguistico*, ovvero aderire anche se in forma implicita ad una serie di norme che permettono la regolazione interna degli scambi linguistici stessi (Antelmi, 2012, p. 59). In altre parole, aderiscono ad una serie di ruoli, nel caso che consideriamo noi tendenzialmente asimmetrici, che permettono la regolazione del flusso comunicativo⁴. All'interno del quadro del contratto i locutori adottano specifici *rituali linguistico – comunicativi* che debbono rispettare se vogliono mantenere il contatto con gli altri partecipanti e poter comunicare con loro, essere pertanto membri della comunità linguistica, mettere in atto strategie linguistico\discorsive e legittimarsi all'interno del discorso (Charaudeau 1995). Infine, di vitale importanza è sottolineare il ruolo svolto da quella che viene definita *l'agenda nascosta* che è costituita da tutte quelle informazioni in possesso del locutore che nell'interazione dialogica ricopre la posizione dominante. Il concetto di *agenda nascosta* è stato coniato originariamente per descrivere l'interazione dialogica tra paziente

e medico, caratterizzata dal fatto che è il medico ad assumere la regia dell'interazione, formulando domande la cui logica spesso può apparire oscura, lasciando cadere risposte o ampliandone altre e così via. Tutto questo avviene perché, come ha sintetizzato Franca Orletti (2000), il medico conosce l'*agenda nascosta* dell'evento.

Questo fa sì che egli solo conosca le regole del gioco e il limite di tolleranza per comportamenti non nella norma o ai margini della norma nelle singole fasi. L'ignoranza dell'agenda nascosta da parte del paziente ha come conseguenza il fatto che questo non riesce a cogliere la ragione esistente dietro le procedure conversazionali e comportamentali messe in atto dal medico e dietro a quelle che gli appaiono come improvvise e immotivate rotture della cornice contestuale (-). La presenza di un'agenda nascosta non è una caratteristica della sola interazione medico – paziente ma si ritrova in altre interazioni istituzionali come, come l'interazione in contesto educativo. (Orletti, 2000, pp. 29 -30).

L'ipotesi che avanziamo, supportata del resto anche dalle riflessioni di Orletti sulla presenza di un'*agenda nascosta* in ogni tipo di interazione asimmetrica, è che il ruolo di regia che il formatore\intervistatore svolge si basa sul fatto che egli, a differenza dell'intervistato, conosce informazioni che sono funzionali alla definizione della strategia argomentativa, la quale a sua volta è funzionale all'esplicitazione di *needs* formativi. In altri termini, sebbene il rapporto non sia equiparabile strettamente a quello tra medico e paziente, esso ne ripercorre tuttavia la struttura, perché quella del formatore si presenta come una posizione di dominanza dovuta anche al fatto che egli meglio dell'intervistato conosce informazioni che sono funzionali alla buona condotta dell'intervista e alla realizzazione degli scopi per cui questa si svolge.

Dati tutti questi presupposti è possibile affermare che, nel caso di studio preso in questione, così come nelle interazioni asimmetriche in generale, agiscono un serie di fattori che sono stati, sebbene schematicamente, richiamati in precedenza. Essi determinano i confini e costituiscono i dispositivi che mediano i processi di

ricontestualizzazione dei bisogni propri dell'azienda e di quelli percepiti dal singolo individuo, che viene posto sotto l'attenzione per essere immesso in un percorso di formazione, in pratiche formative. Il linguaggio funziona come mediatore produttivo di questo processo. In particolar modo, l'individuazione di classi logiche comuni circa ambiti di intervento condivisi, si concretizza attraverso quello che potremmo indicare come un *Tag formativo*, ovvero un'etichetta linguistica che racchiude in sé un terreno di intervento condiviso tra le parti⁵. Tali ambiti generali, saranno, poi declinati secondo gli assi del tempo e dello spazio in attività puntuali.

Nel prossimo paragrafo forniremo, sebbene in forma molto schematica, alcuni riscontri a partire da elementi empirici puntuali sui quali si è basata la ricerca.

Alcune tendenze riscontrate

Il corpus di dati empirici su cui abbiamo svolto le analisi più puntuali è costituito da 20 interviste della durata di circa un'ora ciascuna. Si tratta di interviste semistrutturate che sono state poi trascritte. Nelle operazioni di trascrizione abbiamo semplificato quanto più possibile le modalità della stessa, perché una trascrizione fonetica e particolareggiata non rientrava nei nostri interessi precipui. Tuttavia, nell'apposita griglia approntata per l'analisi e le prime rilevazioni dei fenomeni, abbiamo annotato riferimenti alla cinesica, così come all'intonazione. Per quanto riguarda la tipologia di intervistati si tratta di 17 uomini e 3 donne, di età compresa tra i 31 e i 44 anni, sebbene la maggioranza degli intervistati si collochi nella fascia di età tra i 31 e i 35 anni. Parte integrante del *corpus* sono anche due interviste a dirigenti che, sebbene non servano direttamente all'analisi dei processi di ricontestualizzazione, tuttavia sono fondamentali per la costruzione dell'*agenda nascosta* e per la definizione di un pre – giudizio

sull'intervistando. Occorre anche notare che i flussi comunicativi disegnano una raggiera al centro della quale è posto l'intervistato e, dall'altro lato, è facile rilevare come la maggiore interazione è quella che avviene tra il formatore e l'intervistato, sebbene altri canali di comunicazione di carattere minore si aprano e si chiudano costantemente.

Per quanto riguarda le tendenze riscontrate, esse confermano tendenzialmente appunto le notazioni svolte nel precedente paragrafo. In particolare, risulta evidente una asimmetria dei ruoli, testimoniata dalla presenza di un'agenda nascosta, dai differenti ruoli ricoperti dai protagonisti dell'interazione dialogica e dalle dinamiche conversazionali riscontrate. Tuttavia, i fenomeni che sono stati analizzati testimoniano della presenza di leggi di tendenza, ovvero di tendenze generali che possono essere riscontrate nell'interazione asimmetrica di cui ci siamo occupati, ma che valgono appunto come indicazioni tendenziali di fenomeni che costituiscono regolarità, ma non formano leggi rigide. Dai riscontri empirici, risultano altresì confermate le ipotesi di partenza su cui ci siamo basati per sviluppare la nostra ricerca. In particolar modo, da un punto di vista generale, si confermano le analogie tra la produzione lavorativa e quella linguistica. Aver individuato nell'ambito del colloquio una merce, corrispondente ad un macro campo di intervento che abbiamo chiamato *tag formativo*, significa aver rintracciato un prodotto - in questo caso un prodotto formativo - che viene riconosciuto essere utile da entrambe le parti e consumato da una di esse. Si tratta di un'operazione nella quale si esprime la semioticità del prodotto formativo, perché esso viene "riconosciuto" da entrambe le parti protagoniste del colloquio - ovvero il team che si occupa della formazione e l'intervistato - per le sue caratteristiche e per la sua utilità.

Dall'analisi dei dati empirici, risulta anche confermato che il dispositivo che

media questo processo è quello della ricontestualizzazione che permette di tradurre le relazioni di *potere* e le esigenze sociali in discorsi e questi ultimi di nuovo in relazioni e pratiche. Nel nostro caso specifico, tale processo traspone le esigenze sociali dell'organizzazione in pratiche discorsive e tali pratiche si concretizzano in prodotti formativi, riassunti, in prima battuta, in etichette logico linguistiche, che testimoniano della semioticità del prodotto formativo che è stato individuato. Nei colloqui esaminati, che sono prototipici di una tipologia di colloqui asimmetrici, si mostrano tutta una serie di meccanismi interni al colloquio stesso che rendono possibile il processo di ricontestualizzazione e la definizione di macroaree condivise che abbiamo chiamato *tag formativi*. Tali ambiti rappresentano il punto di coagulo che mostra come il processo di ricontestualizzazione sia arrivato al suo compimento.

A mo' di conclusione

Le dinamiche descritte in precedenza hanno evidenziato tendenze generali che possono essere riscontrabili anche in altre situazioni. In particolar modo, tra gli altri elementi generalizzabili, i campi che possono essere trasposti ad altri contesti rimandano alla questione della ricontestualizzazione dei bisogni in pratiche attraverso la mediazione del linguaggio e, nello stesso tempo, alla gestione delle interazioni asimmetriche. Entrambi questi elementi si tengono a vicenda e, come abbiamo detto, possono essere una sorta di indicatore che mostra gli ambiti in cui le dinamiche di cui abbiamo parlato possono svilupparsi. Infatti, quella della conversazione asimmetrica è una modalità che può essere estesa a qualsiasi interazione in cui i rapporti di potere siano diseguali. Essa è applicabile al campo delle relazioni in cui distinti rapporti di potere si manifestano attraverso una pratica dialogica ed in cui le differenti esigenze cercano un accordo attraverso il reciproco

riconoscimento. È per questo motivo che il motore profondo di tutta questa dinamica è stato individuato nel processo di ricontestualizzazione. Infatti, attraverso quest'ultimo le relazioni di potere e le asimmetrie vengono tradotte in pratica dialogica che, a sua volta, è tradotta in ambiti di intervento formativo. Viene pertanto confermato il ruolo produttivo ricoperto dal linguaggio.

Riferimenti Bibliografici

- Antelmi, D. (2012). *Comunicazione e analisi del discorso*. Torino: Utet.
- Bourdieu, P. (2001). *Langage et pouvoir symbolique*. Paris: Édition Seuil.
- Bernstein, B. (1990). *Class, Codes and Control* (4). London: Routledge.
- Bernstein, B. (1996). *Pedagogy, Symbolic Control and Identity*. Lanham: Rowman & Littlefield Publishers.
- Charaudeau, P. (1995). Ce que communiquer veut dire. *Revue des Sciences humaines* (51). Recuperado de: <http://www.patrick-charaudeau.com/Ce-quecommuniquer-veut-dire.html>
- De Mauro, T. (1994). *Capire le parole*. Bari: Laterza.
- Dejoux, C. & Thévenet, M. (2010). *La gestion des talents*. Paris: Dunod.
- Engeström, Y. (1987). *Learning by Expanding: An Activity Theoretical Approach to Developmental Research*. Helsinki: Orienta-Konsultit.
- Fairclough, N. (2005). Critical Discourse Analysis. *Marges Linguistiques* (9). Recuperado de: www.marges-linguistiques.com.
- Heritage, J. (2009). Conversation analysis as Social Theory. En B. S. Turner (Ed.), *The new Blackwell Companion to Social Theory* (p.p. 300-320). Oxford: Wiley Blackwell.
- Leont'ev, A. N. (1977). *Attività, Coscienza e Personalità*. Firenze: Giunti Barbèra.
- Orletti, F. (2000). *La conversazione diseguale. Potere e interazione*. Roma: Carocci.
- Pallassini, A. (2014). *Apprendimento espansivo e comunicazione orale e scritta come modelli di mediazione culturale e rappresentativa*. En Artucio, G. (Ed.), *Adilii, escritura e imágenes. Acti del XXIX Congreso de Lengua y Literatura Italiana* (380-386). Paraná: Universidad Autónoma de Entre Ríos.
- Pallassini, A. (2015). *Il contesto lavorativo come spazio di formazione. Incontro fra domanda e offerta formativa nel colloquio aziendale* (Tesi di dottorato). Università degli Studi di Firenze, Italia.
- Rossi-Landi, F. (1968). *Linguaggio come lavoro e come mercato*. Milano: Bompiani.

- Rossi-Landi, F. (2005). *Metodica filosofica e scienza dei segni*. Milano: Bompiani.
- Sacks, H., Schegloff, E. & Jefferson G. (1974). A Simplest Systematics for the Organization of Turn – Taking for Conversation. *Language*, 50, 696 – 735.
- Van Dijk, T. (2003). *Ideología y discurso*. Barcelona: Ariel.
- Vicari, S. (2008). Conoscenza e impresa. *Sinergie*, 76/08, 43–66.
- Volosinov, V. N., *Il linguaggio come pratica sociale*. Bari: Dedalo.
- Zucchermarglio, C. (1996). *Vygotskij in azienda. Apprendimento e comunicazione nei contesti lavorativi*. Roma: Carocci.