

## 8a lettera dal carcere sanitario

**Ottavo tema: 8 - Io ti provo, tu mi provochi... a cosa? Le escalation simmetriche, i feedback positivi e negativi**

Nelle scuole possono avvenire processi di insegnamento/apprendimento di vario tipo. Come tutti sanno la situazione è di prossimità e di socialità, intesa come compresenza dei corpi fisici negli stessi spazi: si è in gioco come persone fisiche, con tutto ciò che questo implica.

Gli eventi scolastici hanno come base un ambiente dedicato alle azioni educative.

Siano essi eventi di tipo semplicemente trasmissivo o, inversamente, di tipo formativo, sempre si ha a che fare con un ambiente di apprendimento.

Estremizzando per far emergere le differenze si può descrivere questo ambiente come:

- repressivo, volto al forgiare il carattere, fondato su modalità di apprendimento tramite studio, sacrificio, obbedienza pronta, sottomissione ai modelli culturali tradizionali
- oppure, viceversa, sempre estremizzando, si parla di un ambiente aperto all'invenzione, alla scoperta, alla problematizzazione, alla sperimentazione, alla progettualità, allo scambio di informazioni, alla socializzazione, alla creatività

Comunque si tratterà di un contesto in cui avvengono processi di tipo educativo, ripetiamolo, collettivi, in presenza dei corpi.

Cosa accade in distanza?

A rigor di logica dovremmo parlare di apprendimenti in assenza anche per tutti quegli eventi formativi/informativi tramite supporto cartaceo, video, audio e per tutti quei mezzi che non prevedono la compresenza di soggetti che si dedicano al processo negli stessi spazi e negli stessi tempi.

Si potrebbe imparare molto dall'analisi dettagliata dei contesti in cui avvengono apprendimenti a distanza; ma in queste note ci limitiamo a dire qualcosa sull'attuale situazione, che si serve di strumenti audio/video computerizzati e di reti informatizzate.

Anche limitandoci a questi ultimi mezzi di scambio informativo, comunque, si possono far emergere importanti differenze rispetto alle situazioni "in presenza".

Parliamo di videoconferenze o simili, cioè di situazioni in cui i soggetti parlanti, cioè soggetti che si scambiano informazioni, dialogano a distanza, ma nello stesso tempo e in compresenza virtuale.

Tutta una serie di caratteristiche del dialogo in presenza sono salvate, altre sono attenuate, altre sono invece assenti. Viceversa alcune caratteristiche specifiche del mezzo consentono o facilitano eventi informativi meno presenti nel contesto della classe tradizionale.

Nel dialogo a distanza sono presenti suoni e immagini, viene dato *privilegio assoluto ai recettori di distanza, i recettori di prossimità sono totalmente esclusi*. Non che nelle classi abituali sia dato qualche rilievo ai recettori di prossimità: resta pur vero che odori, sapori, contatti fisici sono presenti e integrano lo stare insieme in un complesso di sensazioni/percezioni ridotte al solo maneggiare simboli.

È chiaro che si troveranno più a loro agio gli alunni che manipolano meglio i simboli, quelli che hanno qualche difficoltà a trattare oggetti simbolici si troveranno più a disagio.

Anche il fatto di poter non essere toccati/colpiti nel corpo anziché doversi porre a distanza di sicurezza ha un qualche peso nel dialogo a distanza: lo si capisce bene se si pensa a quanti insulti in rete restino impuniti, si mascherino dietro anonimato, descrizioni false di sé, personalità inventate.

Anche un semplice rimprovero fatto in presenza o via internet non avrà lo stesso peso.

Si sa che il dialogo è fatto di scambio di messaggi e che la comunicazione si chiude solo quando è stata interpretata dal destinatario, dopodiché inizia un'altra fase del dialogo.

A mediare questo fenomeno concorrono la "*langue*" e la "*parole*" di Saussuriana memoria.

La parola proferita ha un tono di voce, ha una *phoné* che il mezzo veicola trasformandola; la comunicazione orale comporta quindi tutto un complesso di elementi che si scompongono con modalità diverse e si ricompongono diversamente a distanza.

Cerchiamo ora, a puro titolo di esempio, di parlare di alcuni di questi fattori: fra le funzioni del linguaggio, una è quella di "provocare". Ogni comunicazione provoca almeno una *risposta* che, se avviene a cicli alternati, diventa *dialogo*.

È ovvio che il dialogo può essere orientato a scopi diversi: informare, chiedere, rassicurare, aggredire...<sup>1</sup>

La vera funzione del nostro parlare è sottoposta a regole sintattiche, semantiche e pragmatiche. Una seria competenza comunicativa presuppone capacità di formulare proposte di dialogo e interpretare le risposte, quindi capacità di codificazione e decodificazione non meccaniche e/o banali: i messaggi dell'altro vanno interpretati non solo per il loro contenuto informativo esplicito (come farebbe una macchina).

Cosa avviene quando il messaggio non è accompagnato da tutti quei segni aggiuntivi che ci consentono una decodifica intelligente?

Quali segnali aggiuntivi e integrativi vengono a mancare o vengono sottoposti a regole trasmissive diverse?

Per la trasformazione del linguaggio orale in scritto abbiamo un certo allenamento, ma per la forma breve del messaggio inviato per via elettronica si stanno costruendo nuove regole, di brevità, di simbolicità abbreviata... per es non si scrivono lunghe formule di apertura o di commiato, il messaggio è breve e, in genere, non ci si sente offesi da questo; le emoticon impazzano, e c'è chi le predilige e chi le detesta.

Tutte queste nuove forme, che vanno imparate e le cui regole sono ancora affidate a quella che F.de Saussure chiamava "la scomoda presenza dei parlanti" (scomoda per i custodi della lingua pura...).

... Ma è un altro l'accento che si vorrebbe sottolineare oggi: lo scambio di messaggi, il dialogo innesca catene di interlocuzioni che assumono la forma di feedback, a loro volta distinguibili in positivi e negativi.

Quando le interlocuzioni hanno basi negative, ogni comunicazione, sommandosi algebricamente all'altra, seguendo quindi le regole algebriche, comporta il fatto che:

- se gli impliciti emotivi dei segni negativi (reali o interpretati come tali) vengono compensati da segni positivi, la somma "emotiva" rimane bassa,

- se invece i segni dei messaggi vengono interpretati tutti con lo stesso segno, l'aspetto emotivo si cumula (feedback positivo)

A questo punto il rassicurante eccessivo si fa melenso e spedisce la comunicazione verso interpretazioni svilenti o addirittura considerate false.

Se il cumulo è di fattori aggressivi, si assiste alle famose "escalation simmetriche"; pericolosissime situazioni da cui si esce sempre con le ossa rotte.

Ora, nella comunicazione a distanza, tutti i segnali aggiuntivi sono impediti o mediati altrimenti dal medium.

Si modificano i segni che possono addolcire o inasprire i contenuti e le forme superficiali e che siamo abituati a considerare nel contesto della presenza, in cui anche il corpo fisico può intervenire, al limite con avvicinamenti o allontanamenti, con una *phoné* ammorbidita o inasprita, al limite anche con componenti olfattive: ne sanno qualcosa gli amanti, che comunicano anche con i feromoni...

Imparare a tener conto di questo presuppone nuove regole, nuovi segnali, nuovi modi di interpretare: il linguaggio cambia; i grammatici vecchio stile dovranno impararli se vogliono trovare nuovi modi di tormentare gli alunni...

Giovanni Mazzetti  
[giorutese@gmail.com](mailto:giorutese@gmail.com)

---

1 - Vedi le funzioni di Jakobson e i contributi di Austin e Searle alla teoria degli atti linguistici.