

COMUNICAZIONE MEDIATA DAL COMPUTER E APPRENDIMENTO LINGUISTICO: GLI INCONTRI TELETANDEM

PAOLA LEONE

Università degli Studi di Lecce

Abstract

Il contributo esamina alcune funzioni della scrittura digitale durante scambi interattivi bimodali tramite chat e videochiamata. Il contesto comunicativo in analisi è costituito da alcune sessioni Teletandem finalizzate a promuovere l'apprendimento di una L2 tramite l'interazione. Si analizzano alcuni estratti di dialogo tra una parlante anglofona ed una italofona per individuare gli scambi che hanno una funzione comunicativa, didattica e didattico-comunicativa. L'analisi dell'alternanza nell'impiego della chat e della videochiamata, conferma la natura "ibrida" del tandem, già evidenziata in altri studi sulla commutazione di codice negli incontri di tandem in presenza. L'avvicendamento nell'impiego della scrittura e dell'oralità contribuisce, tra l'altro, a definire lo status sociolinguistico di quest'evento virtuale, in cui ogni singolo partecipante conosce le regole del proprio ruolo di apprendente o di locutore competente.

L'indagine compiuta ci porta a considerare valido un approccio integrato di studio in cui le qualità didattiche dell'agire e del comunicare al computer vengono indagate tenendo conto, da un lato delle caratteristiche delle forme note di dialogo, come lo scambio naturale, dall'altro delle particolarità che emergono nei diversi formati di comunicazione messi in atto grazie alla tecnologia digitale.

Parole chiave: *progetto teletandem, new technologies, apprendimento linguistico*

1. Il progetto Teletandem

Il dibattito sul ruolo dell'interazione per l'apprendimento linguistico ha spostato il suo interesse dalla comunicazione in presenza agli scambi dialogici che si realizzano attraverso l'uso delle nuove tecnologie. In linea con questo attuale orientamento di ricerca, nel presente contributo si analizzano estratti di conversazione tra una parlante italoфона ed una angloфона durante scambi tandem mediati dalla comunicazione bimodale in chat e in videochiamata. La lingua veicolare delle sessioni analizzate sono l'italiano e l'inglese. Basandomi su un piccolo corpus di dati raccolti e trascritti nel corso di due incontri virtuali mi soffermerò sulle funzioni che le singole parti di scambio dialogico hanno in relazione all'intero contesto comunicativo.

Il progetto internazionale denominato TELETANDEM¹ (TT), voluto dal Prof. João Telles della Facoltà di Lettere di Sao José di Rio Preto dell'UNESP, al quale partecipa la Facoltà di Lingue e Letterature dell'Università del Salento- Lecce², fa da cornice al presente studio. TT mira a far interagire via computer studiosi di lingue native diverse, promuovendo in tal modo l'apprendimento interattivo di una L2. Le sessioni in-tandem si svolgono grazie all'impiego di software come *Windows Live Messenger* o *Skype* e hanno la durata di un'ora circa per due volte la settimana. Per la metà del tempo ogni singolo partecipante parla nella sua lingua nativa, dialogando in quella che per il suo amico/a straniero/a è la sua lingua di studio, per il resto conversa nella sua lingua di apprendimento. Si tratta di una variante del tradizionale Tandem in presenza (Brammerts, Kleppin 2001) e come quest'ultimo crea contesti comunicativi "ibridi" che prevedono momenti di conversazione libera e di riflessione sulla lingua veicolare (Anderson, Banelli 2005). Il progetto implica, perciò, oltre allo sviluppo delle capacità espressive in L2, anche il potenziamento delle abilità didattiche poiché spinge a cercare risposte ai mille quesiti che l'interlocutore pone sulla propria lingua nativa (Telles, Vassallo 2006a e b).

Il progetto Teletandem prevede due piani di realizzazione in stretto collegamento: uno a carattere didattico-formativo, l'altro di tipo scientifico. Il primo coinvolge gli studenti in prima persona che, attraverso l'esperienza, sono chiamati a potenziare le capacità metalinguistiche e d'uso della loro L2 (valenza didattica del progetto) e a sviluppare capacità metalinguistiche e pedagogiche nella propria lingua d'origine (valenza formativa del progetto). Parallelamente, il piano relativo alla ricerca prevede un itinerario di studio e di riflessione scientifica sull'apporto della comunicazione mediata dal computer per l'apprendimento di una lingua e per l'insegnamento della propria L1.

Lo sviluppo parallelo di ricerca e didattica rende il progetto Teletandem particolare rispetto ad altri già in corso. La dimensione di studio sulla comunicazione e sul processo di apprendimento non appartiene ad esempio, ad esperienze di Tandem come *My language exchange* (<http://www.mylanguageexchange.com/Default.asp>) (Zorzi 2006: 168), il cui portale organizza incontri tandem via *chat*, audio e testuali e tramite posta elettronica. L'utilizzo di videochiamate, quindi della comunicazione bimodale, avvicina TT ad un tandem faccia a faccia, sebbene le due esperienze non siano assimilabili vista la mediazione elettronica dello scambio ed una parziale condivisione del contesto comunicativo nel primo caso, attuata tramite lo schermo del computer nel caso del TT (per le differenze tra il tandem e Teletandem si veda Telles, Vassallo 2006a).

¹ Per ulteriori informazioni si veda il sito del progetto Teletandem: www.teletandembrasil.org.

² Al momento è in corso un'estensione di tale progetto. Si prevede la creazione di un portale finalizzato alla diffusione della lingua italiana il cui nome sarà Teletandem Italia e sarà gestito da una *team* dell'Università del Salento.

2. Le attività comunicative del progetto

Teletandem è in primo luogo un tandem virtuale, realizzato tramite software *open source* (attualmente *Windows Live Messenger* e *Skype*) che consentono di comunicare attraverso differenti modalità, la scrittura digitale o l'orale trasmesso. A seconda delle proprie esigenze, i partecipanti possono selezionare i seguenti canali interattivi:

- comunicazione sincrona multimodale, attraverso le videochiamate;
- scambi scritti quasi-sincroni attraverso la *chat*;
- scambi asincroni scritti attraverso e-mail.

Fig. 1 Attività del progetto Teletandem e modalità di trasmissione

<i>Attività TTB</i>	<i>Modalità di trasmissione</i>
Videochiamata	sincrona
Chat/ E-mail	quasi sincrona
E-mail	asincrona

Si tratta di attività comunicative che si collocano lungo un *continuum* di forme di “interazione mediata dal computer” ai cui estremi troviamo da un lato la posta elettronica, dall'altro la videochiamata (Pistolessi 2004: 128-129)

La posta elettronica è una forma di comunicazione adattabile alle esigenze di chi ne fa uso. E' possibile infatti scrivere un messaggio, inviarlo e attendere una risposta, come in un processo comunicativo di scrittura cartacea tradizionale, ed è anche possibile scrivere e attendere una risposta immediata nel caso in cui si sa che il partner è on-line. Nella prima ipotesi, l'attività sarà asincrona, la produzione e la ricezione del messaggio saranno pertanto distinte. Nella seconda, invece, si tratterà di uno scambio quasi-sincrono vista la quasi immediatezza nella ricezione e produzione (Pistolessi 2004: 130-132; Bazzanella 1994: 15). Sul piano della testualità, la posta elettronica evidenzia un carattere ibrido, presentando delle caratteristiche proprie del processo di scrittura tradizionale e del dialogare faccia a faccia. Sebbene si realizzi infatti un'attività “discorsiva prevalentemente monologica” (Zorzi 2006: 143), vengono messe in atto strategie interattive di elaborazione, incorporando in primo luogo il messaggio a cui si risponde e ritenendolo in tal modo come cotesto e/o agganciandosi ad esso attraverso ripetizioni lessicali, riferimenti anaforici a testi precedentemente inviati, come nella comunicazione sincrona (Fiorentino 2005; Pistolessi 2004: 132-136; Garcea, Bazzanella 2002).

Le modalità interattive delle sessioni Teletandem si svolgono attraverso l'impiego simultaneo di videochiamata e chat. *Windows Live Messenger* e *Skype* permettono infatti di comunicare sia per mezzo del canale orale/visivo sia tramite la scrittura. Oltre alla trasmissione del messaggio, il software consente inoltre di archiviare gli scambi scritti e quindi, sul piano pedagogico, offre l'opportunità di poter rivedere le produzioni degli apprendenti perché siano (auto)valutate, “ripensate” e corrette.

Approfondiremo questi due modi di dialogare perché saranno oggetto dell'analisi proposta in questo contributo.

3. Comunicazione faccia e faccia, chat e videochiamata in Teletandem

Attualmente l'apprendimento linguistico in relazione alla comunicazione mediata dal computer viene indagato da due prospettive differenti. Si evidenziano:

- studi che ritengono che sia possibile applicare una definizione dell'interazione faccia a faccia alla comunicazione tramite computer;
- studi che intendono definire le caratteristiche dell'"interazione" mediata dal computer.

Il primo orientamento adatta la teoria interazionista per l'apprendimento linguistico (Long 1981, 1983, 1996) alla comunicazione mediata dal computer e vede tutte le modalità comunicative del *Computer Assisted Language Learning* (CALL) senza distinguere la tipologia, il canale attraverso il quale si realizzano, ecc. (Doughty 1991; Liou 1994). Il secondo approccio invece ritiene che sia proprio la differenza tra le due modalità comunicative ad incidere ai fini dell'apprendimento linguistico in quanto l'utilizzo del software impone una riformulazione delle caratteristiche dello scambio interattivo e il conseguente studio della loro validità per il potenziamento delle competenze linguistiche (Harrington, Levy 2001).

Al di là dell'efficacia degli scambi mediati dal computer rispetto al potenziamento delle abilità espressive in L2, credo che assimilare la comunicazione trasmessa all'interazione faccia trascuri molte componenti che nel primo caso rendono possibile lo scambio di messaggi, siano essi scritti o orali. Non si può prescindere, perciò, dal considerare tanto le affinità quanto le differenze tra la comunicazione in presenza e le diverse forme di scambio comunicativo previste dalle nuove tecnologie informatiche.

La comunicazione faccia a faccia presenta queste caratteristiche (Bazzanella 1994: 7-28):

- avviene in tempo reale. Gli interlocutori alternano il loro ruolo di ascoltatore e di locutore, a volte il discorso si sovrappone, ecc.;
- è contestuale. I partecipanti ad un'interazione faccia a faccia sono nello stesso luogo, comunicano attraverso i gesti, anche tramite la prossemica ovvero la distanza tra i loro corpi. Esiste una "fisicità dell'interazione" (Pistoiesi 2004: 128);
- è diadica, ovvero stabilisce relazioni socio-culturali tra i partecipanti.

Nella tabella 1, riferendoci a Bazzanella (1994), compariamo le caratteristiche della comunicazione naturale con quelle delle forme di comunicazione mediata dal computer previste dal progetto Teletandem e che, per i loro tempi di realizzazione, si avvicinano all'interazione faccia a faccia, ovvero la *chat* e la videochiamata:³

³ Per un confronto tra le abilità di ascolto, parlato, lettura e scrittura previste dalla videochiamata e la comunicazione faccia a faccia si veda Telles, Vassallo (2006b).

Tab. 1 Comparazione tra la comunicazione faccia a faccia e la comunicazione mediata dal computer.

	Interazione faccia a faccia	Videochiamata	Chat
Tempi di realizzazione	Immediatezza	Sincronia	Scrittura (quasi-immediatezza, scambio minimamente differito).
Modalità di comunicazione	Si comunica in più modalità (verbali, paraverbali ed extraverbali).	Si comunica in più modalità (verbali, paraverbali ed extraverbali).	Il testo è lineare e monodimensionale.
Contestualità	Si condivide il luogo dell'eloquio e ci si vede.	Puoi vedere solo il viso del tuo partner, al più metà busto. Vedi poco i gesti. Diventa fondamentale lo sguardo.	La condivisione è virtuale. Si è in luoghi diversi. Non è possibile vedersi.
Natura diadica	Esiste contatto tra gli individui.	Si vede la persona ma il rapporto interpersonale risulta comunque mediato e non diretto.	E' debole il rapporto interpersonale. Puoi solo immaginare l'interlocutore

Nelle diverse sessioni di Teletandem la comunicazione avviene tanto attraverso la videochiamata quanto tramite la scrittura in chat (Telles, Vassallo 2006a). Durante gli incontri Teletandem, solo due partecipanti sono coinvolti. La comunicazione bimodale consente ad ogni singolo partecipante di selezionare e commutare il canale (*mode switching* Schick et al. 2005) per trasmettere il proprio messaggio. Nei paragrafi seguenti discuteremo alcune caratteristiche di queste singole modalità comunicative.

4. Le videochiamate

La videochiamata prevede una sincronia nella comunicazione e realizza attività discorsive "prevalentemente dialogiche" nel corso delle quali, in momenti di durata variabile, i singoli interlocutori espongono i propri pensieri. Diversamente dallo scambio in presenza,

l'utilizzo della macchina non consente però l'immediata realizzazione del processo, e non sempre trasmette il discorso in modo chiaro. Ciò induce ogni singolo partecipante a dilazionare i tempi di attuazione dei turni di parola e a lasciare lo spazio di intervento al proprio interlocutore, riducendo molto le sovrapposizioni. Per questa ragione, in molte occasioni il parlato si avvicina ad una produzione monologica (Zorzi 2006: 143).

Le condizioni in cui gli scambi si realizzano impongono al partecipante al progetto TT di misurarsi con limitazioni del programma informatico che non sempre riproduce in modo chiaro le voci degli interlocutori. Nel corso dei colloqui, i parlanti sollecitano, allora, il partner a ripetere ciò che ha detto, suggerendogli così di focalizzare l'attenzione sulla forma linguistica, in particolare a livello fonologico prima che morfologico e sintattico.

Tra le modalità comunicative mediate dal computer, la videochiamata, pur rimanendo la forma di scambio più prossima all'interazione faccia a faccia, presenta dei limiti che potrebbero avere effetti (positivi o negativi) sull'apprendimento. Essa consente, infatti, agli interlocutori di sentirsi e di guardarsi dalle spalle in su. Non è possibile, ad esempio, rilevare i movimenti delle mani che accompagnano l'espressività orale poiché la grandezza del video riduce la visibilità del partner al solo volto.

Nel corso degli scambi Teletandem, a volte, gli interlocutori cercano di varcare la distanza imposta dalla relazione virtuale, adeguando il ristretto campo visivo alle proprie esigenze comunicative. Nell'estratto n. 1, la parlante nativa M. mostra sul "piccolo schermo" ciò che ha acquistato (no, spetta eh ((mostra un ferro da stiro))) così da spiegare il significato della polirematica "ferro da stiro". La condivisione fisica di parte del vissuto personale domestico aiuta la partner allofona a comprendere ciò di cui si parla. Come in uno scambio pedagogico faccia a faccia, esiste nella videochiamata la possibilità di "riferirsi a tratti pertinenti del contesto di enunciazione" (Bazzanella 1994: 25), rapportandosi però all'immagine ridotta, quadrata, bidimensionale che appare sullo schermo del partner TT (Vassallo 2009)⁴.

Estratto n. 1

M. Ann ti faccio vedere, i miei acquisti oggi ho compra ho- aspetta Oggi ho fatto ho fatto un acquisto [(chat: oggi ho fatto un acquisto)]

A. Eh

M. I did I bought..un momento...((lascia la postazione davanti al pc)) ((ritorna a sedersi)) finalmente, papapapapa

A. Papapapa

M. **No, spetta eh ((mostra un ferro da stiro))**

A. **An iron!**

M. Sì

A. ((ride)) This is a present for yourself

M. No, non proprio un present ma insomma ((ride))

A. (xxxx)

M. Non ho capito non ho capito. Ti è piaciuto? T'è piaciuto? Ti è piaciuto? ((chat: ti è piaciuto))⁵

⁴ "A imagem referida ao parceiro e ao seu ambiente, no Teletandem, também apresenta características específicas. Aparece em espaços limitados, bidimensionais, recortados do todo e decontextualizados em relação ao plano de fundo da tela, que sempre é diferente daquele natural. Esses espaços são quadrados, separados dos outros espaços da tela por uma moldura colorida, que varia dependendo do aplicativo. Na moldura, ou em outra separada, se vê também um espaço específico para mensagens/desenhos síncronos, repletos de botões. Também, na tela, aparece a imagem de quem está no computador, como em um espelho. Apesar de variar, dependendo dos aplicativos, o visual numa sessão de teletandem, portanto, não lembra nem um pouco o visual de uma sessão presencial" (Vassallo 2009).

⁵ Le convenzioni di trascrizione sono tratte e adattate da Bazzanella, C. (a cura di) 2002. *Sul dialogo. Contesti e forme di interazione*

(dati AM_giugno parte 2. Trascrizione di Valeria Donia)

La possibilità di vedere solo parzialmente il proprio interlocutore e ciò che lo circonda, le limitate capacità foniche del software sono tratti tipici del mezzo. Questi hanno un effetto sulla tipologia di rapporto interpersonale, mediato e non diretto, come invece sarebbe in una relazione instaurata nel corso di colloqui tra pari in presenza.

5. La chat

La chat, denominata in inglese anche *Internet-Relay Chat (IRC)*, *instant messaging* or *text messaging*, è una modalità quasi –sincrona di comunicazione mediata dal computer che consente di elaborare e inviare i messaggi a uno (o più) partecipanti alla conversazione che possono leggerlo simultaneamente. Poiché il processo di stesura del messaggio precede l'invio, la lettura del messaggio non è “sincrona”, “immediata” rispetto all'elaborazione del testo come negli scambi ordinari (Garcia, Jacobs 1999: 339).

Il testo chattato impegna ogni singolo partecipante in diverse attività: composizione e revisione; invio, nel momento in cui il messaggio viene spedito; attesa di un testo da parte di un partner; lettura dell'informazione appena ricevuta o consultazione dei turni precedenti (Garcia, Jacobs 1999: 347). Diversamente dall'interazione faccia a faccia, che presume i ruoli di parlante e/o di ricettore, la scrittura veloce della chat prevede perciò ruoli differenti. Ad essi corrispondono le diverse attività svolte durante il processo e realizzate in successione e non simultaneamente, eccezion fatta per l'attesa di un messaggio che può avvenire anche nel corso di stesura di un nuovo testo.

Esiste un breve distacco temporale tra la fase di elaborazione del messaggio e il momento in cui il testo appena scritto e inviato appare sul riquadro ed è leggibile a tutti. Si può verificare così che due o più partecipanti allo scambio procedano nell'elaborazione del testo simultaneamente, sovrapponendosi nella stesura del proprio testo che viene però spedito in momenti differenti. In questi casi, ogni singolo messaggio è elaborato in risposta ad uno diverso da quello che lo precede nella sequenza, realizzando così coppie adiacenti di turni di parola con una scarsa coesione interna (Pistoiesi 2004: 90; Bazzanella, Baracco 2003).

Nonostante il discorso *chattato*, evidenzi in alcuni casi enunciati “mal posti” rispetto alla loro progettazione iniziale, i partecipanti rivelano scarse difficoltà nel seguire il discorso e mettono in pratica strategie finalizzate a risolvere eventuali difficoltà (O'Neill, Martin 2003). Si veda ad esempio la conversazione chat tenuta da me e da un tecnico informatico (Laboratorio BP4).

Estratto n. 2

Laboratorio BP4 scrive:

my screen saver

verbale, Milano: Guerini Studio e da Gavioli L., Mansfield G. (a cura di) 1990. *The PIXI corpora: bookshop encounters in English and Italian*, CLUEB, Bologna.

<testo> ritmo rallentato

x- sillaba interrotta

(xxx) parola espressioni dubbia o non comprensibile

(-)/(0.X) pausa media. Sarà pausa misurata solo la pausa che supera il secondo

[><]sovrapposizione tra enunciati (parlato dei due interlocutori o scrittura e parlato di un solo interlocutore o scrittura di un interlocutore e parlato dell'altro interlocutore)

[[]]partenze simultanee

= *latching* (assenza di pausa tra un turno e l'altro, che risultano strettamente collegati)

((xxx)) annotazioni relative al non verbale (es. tosse, ride e risate)

Laboratorio BP4 scrive:

ma non l'ho trovato

Laboratorio BP4 scrive:

nel frattempo

Laboratorio BP4 scrive:

ho notato alcune impostazioni

Paola scrive:

quando possiamo vederci?

Laboratorio BP4 scrive:

sul software che avevo io

Laboratorio BP4 scrive:

tutte le mattine senz'altro

Laboratorio BP4 scrive:

adesso vorresti fare una prova?

(dati personali)

In questo scambio, che avviene tra due parlanti nativi, si può notare che la richiesta di un incontro di Paola (quando possiamo vederci?) si inserisce in una pausa del discorso di Laboratorio BP4 e non sembra coerente con il tema del turno che lo precede e che lo segue (ho notato alcune impostazioni/sul software che avevo io). Questi casi si verificano quando gli interlocutori seguono il loro pensiero, non attendono il tempo di scrittura del partner, il cui processo in corso è segnalato dal software di *chat*, ed iniziano a comporre i loro messaggi. Le sovrapposizioni della messaggistica istantanea si evidenziano così attraverso una incoerenza di un turno di parola con il successivo, alla quale pongono presto rimedio i partecipanti stessi (si vedano anche i problemi di analisi dei dati come descritti in Fernández-García, Martínéz-Arbelaiz 2002: 285). D'accordo con Negretti (1999: 79), possiamo affermare che “turns cannot overlap since they are displayed in a vertical sequence, and speakers don't have a chance to negotiate when to start, finish, or give a turn as they would be able to do in face-to-face interaction”.

Lo sviluppo della conversazione sullo schermo attraverso tematiche parallele, non coerenti tra loro, può quindi essere effetto del mezzo che dilaziona l'invio dell'informazione rispetto al processo di elaborazione del messaggio. Se è possibile individuare affinità tra l'interazione faccia a faccia e lo scambio dialogico scritto attraverso IRC, è necessario considerare la monodimensionalità di quest'ultimo, soprattutto nei casi di ricerche empiriche basate sull'analisi di dati relativi a chat testuali. La scarsa coesione di coppie adiacenti, come quelle evidenziate nell'esempio è sovente esito del mezzo utilizzato, mettendo in discussione così eventuali spiegazioni dei turni “mal posti” quale cattiva comprensione del messaggio da parte degli interlocutori.

La chat, vista la natura testuale del mezzo, si dimostra meno “ricca” di risorse comunicative rispetto al dialogo in presenza (Garcia, Jacobs 1999: 338), nonostante spesso si tenti di compensare tramite l'impiego di “emoticons”, anche chiamate faccine, ovvero piccole icone fisse rappresentative di diversi stadi d'animo (es. sorriso, rabbia), e da poco anche di “animoticons”, immagini in movimento che irrompono sullo schermo riproducendo anche suoni. Sebbene l'uso di questi simboli consenta di trasmettere emozioni e comporre quindi la

profondità espressiva della comunicazione, i limiti imposti dall'uso del canale scritto e l'assenza dell'immagine dell'interlocutore creano le condizioni per una forma di "condivisione virtuale mediata dal mezzo". Come afferma Pistolesi (2004: 68) "Il flusso della scrittura è infatti il solo segno tangibile della compresenza viva, oltre lo schermo, degli interlocutori"⁶.

6. La comunicazione bimodale durante Teletandem

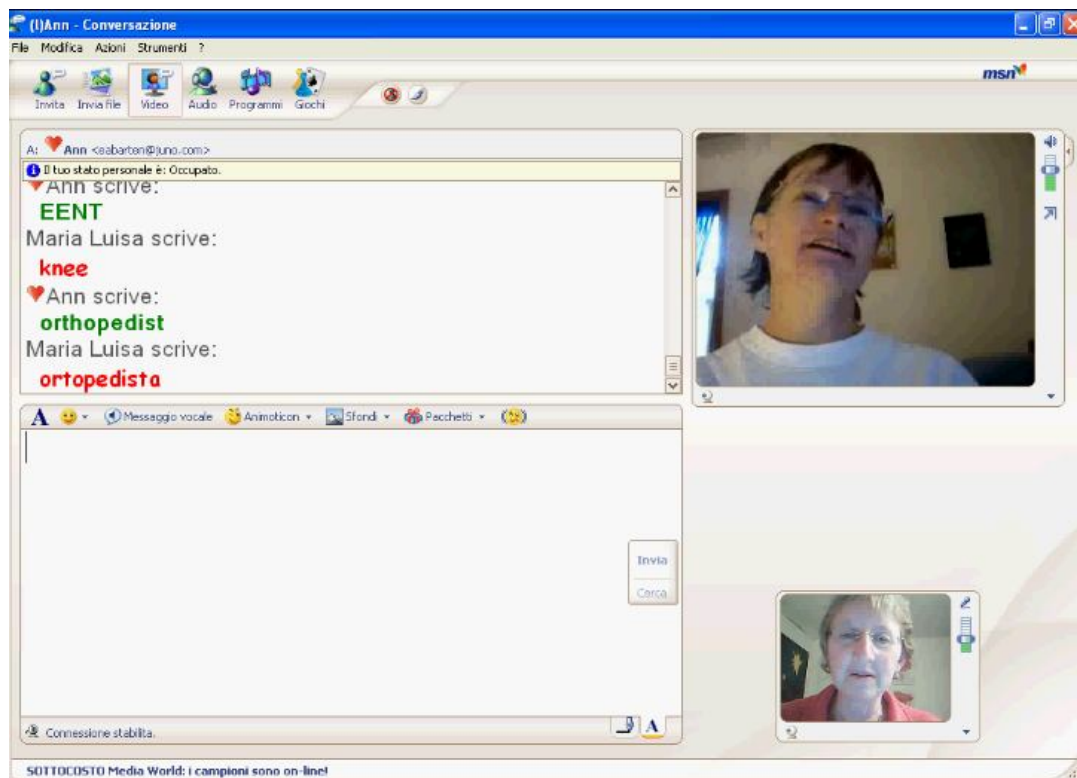
Nel corso delle sessioni Teletandem, i partecipanti possono comunicare, come si diceva, sia tramite videochiamata sia tramite *chat* (Fig. 2), anche simultaneamente. Tra le due forme di interazione i parlanti tendono a privilegiare la prima. La scrittura dell'IRC viene impiegata perlopiù come tecnica di focalizzazione, per fermare cioè l'attenzione su una parola o su una frase, offrendone anche la resa ortografica (si veda Fig. 2).

Nella comunicazione bimodale del Teletandem i limiti della videochiamata e della *chat* si compensano reciprocamente. La comunicazione audio e video permette di rendere visibile l'immagine dell'interlocutore consentendo così di andare oltre la "relazione virtuale" della messaggistica istantanea e creando le condizioni per una parziale condivisione del contesto (si veda esempio nel paragrafo seguente sulla videochiamata). La scrittura della *chat*, d'altra parte, compensa la velocità dell'interazione orale rendendo permanente parti dello scambio comunicativo.

L'alternanza dell'impiego dei due modi comunicativi o il loro uso sovrapposto riflette il carattere "ibrido" del discorso Tandem, condotto via computer o faccia a faccia (Anderson, Banelli 2005): nel corso degli scambi esigenze espressive si affiancano a turni conversazionali a carattere didattico, rendendo così il discorso molto vicino ad una forma di "conversation for learning" (Kasper 2004), cioè un parlare per apprendere. Il carattere "composito" degli scambi Tandem faccia a faccia, come discusso da alcuni studi (Apfelbaum, 1993, 1995; Banelli 2000, 2002), si evidenzia non solo nella presenza di sequenze di apprezzamento/accordo simili a quelle della conversazione fra pari e di sequenze di correzione/riparazione, spiegazione, ecc., tipiche dell'interazione pedagogica ma anche nel ricorso alla commutazione di codice che appare motivata oltre che dall'esigenza di evocare in modo efficace il contesto al quale rimanda la narrazione (es. *and here it's like if you have people around for dinner or something you can and they like – "oh telegiornale uh!"*; Anderson, Banelli 2005: 94) anche dall'esigenza di potenziare l'interlingua dei partecipanti (per un esempio si rimanda al testo di Anderson, Banelli 2005: 102-105).

Il Teletandem offre la possibilità di indagare se l'avvicendamento o l'uso sovrapposto dei canali comunicativi conferma le caratteristiche del tandem in presenza, come già evidenziate negli studi citati, e di vedere in quali occasioni i partecipanti intendono impiegare la forma di comunicazione orale e quella scritta per il potenziamento delle rispettive interlingue e/o per esprimere nuovi contenuti. Sebbene la *chat* non sia il canale comunicativo privilegiato, durante le sessioni Teletandem essa sostiene il processo comunicativo divenendo parte integrante dello scambio discorsivo. La permanenza del testo scritto è infatti ritenuta utile dai partecipanti per porre attenzione su una determinata parola o frase o per chiarire contenuti espressi oralmente. Attraverso l'analisi di alcuni esempi tratti da un corpus trascritto di sessioni Teletandem, svolte tra una parlante anglofona ed una italoфона, analizzeremo in modo più approfondito la funzione della *chat* nella comunicazione bimodale.

⁶ Per una trattazione sullo spazio virtuale del Teletandem, la telepresenza in rapporto alla dimensione spaziale nel tandem faccia a faccia cfr. Vassallo 2009.

Fig. 2 Bimodalità nel discorso Teletandem.

7. La chat utilizzata per scopi didattici

La funzione pedagogica della messaggistica istantanea si evidenzia nell'estratto n. 3. La parlante nativa M. consapevole della difficoltà dell'espressione "dipende" per l'interlocutrice anglofona fornisce in primo luogo il corrispettivo inglese, alternando così i due codici; per rendere "permanente" il nuovo vocabolo ne offre, inoltre, anche la resa ortografica. L'impiego del codice fonico e del codice grafico rafforza così la funzione chiarificatrice e didattica della commutazione di codice.

Estratto n. 3

A: (xxxx) working now that will be last night

M: no you are right perché noi possiamo dire stanotte vuol dire la notte passata o la notte prossima **dipende it depends dipende (chat:dipende)** ((risate)) non lo sapevo

A: so ho lavorato stanotte

M: Sì

(dati AM_nov_1)⁷

Nell'estratto n. 4 l'uso della chat si sovrappone alla comunicazione orale della parlante italofona che prosegue la conversazione ma scrive i contenuti detti precedentemente "è importantissimo per un'infermiera avere le mani libere avere le mani libere è importantissimo ma [>(chat: è importantissimo per un'infermiera, capisco/avere le mani libere)<] [>e allora come fai se il telefono non capisce la tua voce?<]". La messaggistica

⁷ Dove non espressamente indicato ho trascritto io stessa i dati.

istantanea serve perciò a fissare sul testo una frase ritenuta dal parlante un essenziale esempio linguistico. In questo caso, la comunicazione di nuovi contenuti è messa in secondo piano poiché la domanda “e allora come fai se il telefono non capisce la tua voce?” si sovrappone al processo di scrittura in chat mettendo così l’interlocutore non nativo nelle condizioni di dover leggere dei contenuti e ascoltarne di nuovi.

Estratto n. 4

M: sì sì ho capito no no capisco per un'infermiera è importantissimo per un'infermiera capisco (0.6) **è importantissimo per un'infermiera avere le mani libere avere le mani libere è importantissimo ma [>(chat: è importantissimo per un'infermiera, capisco/avere le mani libere)<] [>e allora come fai se il telefono non capisce la tua voce?<]**

(dati AM_nov_1)

Attraverso questi esempi vediamo come la funzione didattica di Teletandem venga percepita come fondante dalle due partecipanti. Nell’estratto n. 3 il nuovo lessico viene riportato in chat quasi come su una lavagna scolastica per fissare in memoria un enunciato; nell’estratto n. 4 la scrittura di ciò che è stato detto “offusca” la comunicazione di nuovi contenuti dimostrando che per la parlante nativa ciò che conta è riportare per iscritto esempi d’uso linguistico.

Sembra perciò che, laddove la nuova espressione appare per iscritto sulla chat nel corrispettivo in L2, senza che ci sia una forma di verifica di comprensione da parte del locutore, si tratti perlopiù di funzione pedagogica. Allo stesso modo, laddove la partecipante scrive sulla chat ciò che ha detto e contemporaneamente propone dei nuovi contenuti privilegia lo sviluppo delle competenze in L2 della sua interlocutrice.

8. Funzione comunicativa: scrivere per capirsi

La chat viene utilizzata anche quale supporto a processi negoziali. Casi di *nonunderstanding*, di mancata comprensione di una parte del discorso, vengono affrontati attraverso sequenze di negoziazione del significato. Come afferma Gass (1997: 107), “Negotiation refers to communication in which participants’ attention is focused on resolving a communication problem as opposed to communication in which there is a free-flowing exchange information”.

Il processo di negoziazione del significato si compone di quattro differenti mosse chiamate da Varonis e Gass (1985) “primes”. Esse sono: mossa iniziale (*trigger*), indicatore (*indicator*), risposta (*response*), reazione alla risposta (*reaction to response*). Quest’ultima mossa non compare in tutte le sequenze negoziali.

L’estratto n. 5 è un esempio di processo negoziale, durante il quale le due partecipanti al Teletandem discutono del telefono che A utilizza nella sede di lavoro. La parlante nativa M. definisce l’apparecchio “senza fili”, utilizzando un’espressione che verrà equivocato dalla parlante non nativa a causa del fonema liquido laterale /l/ in /fili/ confuso con la palatale laterale /ʎ / di /fiʎ li/, parola probabilmente a lei familiare. La reazione di A. “no not my son” all’enunciato “il portatile il **senza fili** il telefono **senza fili**”, permette di identificare quest’ultimo come *trigger*. Infatti, “A Trigger”, affermano Varonis e Gass (1985: 76), “is recognized only in retrospect, in other words, if it has been reacted to by the hearer”. La reazione di A. diventa in questo modo un indicatore della errata percezione dell’espressione. La prima reazione della parlante nativa M. è quella di fornire una risposta al problema di comprensione attraverso un *response* espresso in forma orale “**no no fili** ((risate)) **non figli**”. A questo fa seguito una reazione di A. (incomprensibile a chi trascrive) che suggerisce alla

parlante nativa l'impiego della chat per rendere "indelebile" la risoluzione del problema comunicativo. In questo caso, quindi, il ricorso alla scrittura, accanto alla "risposta orale" mira a risolvere l'ambiguità fonologica. La chat costituisce perciò una forma di *response*: la parlante nativa scrive prima cosa intendeva dire "senza fili" e dopo ripropone la coppia minima fili~figli nella forma "fili-figli".

Estratto n. 5

M: [sì] il portatile il **senza fili** il telefono **senza fili**

A: (0.2) **no not my son** ((risate))

M: **no no fili** ((risate)) **non figli**

((risate))

A: (xxx that xxx)

M: [hai ragione] [(chat: **senza fili**)]

A: (xxx) come si dice (vacancy)

M: eh eri libera vacancy? stai cercando questo?

(chat: [**fili-figli**]/vacancy?)

A: [ok] no numero

(dati AM_nov_1)

Nell'estratto n. 6, le partecipanti discutono ancora di alcune parti che compongono il telefono. La parola "tastiera" è chiaramente poco nota alla parlante non nativa. La parlante nativa decide così di scrivere in chat "tastiera = keyboard" per fornire la traduzione della parola nuova non compresa da A. In questa sequenza, la valenza comunicativa della chat si evidenzia nella risposta [**>Ok<**] di A. che viene pronunciata in sovrapposizione alla lettura del testo scritto da M. La chat costituisce perciò un vero turno di parola, il suo impiego non spezza il fluire del dialogo ma è parte integrante di una sequenza negoziale.

Estratto n. 6

M: No tastiera è keyboard perché è fatta di tasti

[>(chat: **tastiera = keyboard**)<] ok? button button (pronuncia in modo incerto la parola inglese)

A: [**>Ok<**] so

M: [>>(chat: buttons)<<] [>>tastiera è keyboard perché è fatta di tasti<<]perché è fatta di tasti perché è fatta di tasti ok? buttons=

(dati AM_nov_1)

È possibile perciò individuare sequenze in cui la scrittura in chat costituisce un *prime* negoziale o costituisce un vero e proprio turno di parola. Il ricorso alla chat in questi casi riflette il chiaro intento delle partecipanti di risolvere ambiguità comunicative per capirsi.

9. Funzione comunicativa e funzione pedagogica

L'impiego della chat da parte dei partecipanti alle sessioni Teletandem permette di rivolgere l'attenzione tanto al significato linguistico quanto alla forma di una nuova parola ed espressione (*meaning-focused negotiation and form focused negotiation*; Long 1996; Pica 1994). Il ricorso alla scrittura ha in questi casi una funzione comunicativa e pedagogica.

Nell'estratto n. 7- prima parte il tema della conversazione è se A. ha lavorato la notte antecedente il momento del colloquio Teletandem o se deve ancora lavorare. L'uso di "stanotte" in italiano per indicare tanto la notte che precede quanto quella che segue il momento in cui si parla crea non pochi problemi ad A. La sequenza risolutoria del problema comunicativo è molto lunga e l'estratto n. 7 è solo il frammento iniziale.

Nella prima parte del dialogo di seguito riportata vediamo che la parlante nativa scrive ciò che dice "[>(chat: = ho lavorato ieri sera)<] [>ho lavorato ieri sera<]", mettendo perciò l'interlocutore nel ruolo di ascoltatore e di lettore dello stesso messaggio. Nell'esplicita richiesta "è questo che volevi dire?", il deittico intende verificare la comprensione dei contenuti che sono stati proposti oralmente e in forma scritta. La ripetizione dell'enunciato da parte del parlante non nativo dimostra la chiara volontà di imprimere nella memoria quella nuova frase senza però confermare di averne capito i contenuti e di essere in grado di dire che effettivamente aveva lavorato la notte passata, come dimostra il seguito della conversazione che ruota ancora attorno al significato della parola "stanotte".

Il ricorso alla chat ha fornito così un modello al lettore (ascoltatore) e ha costituito un tentativo di risolvere una difficoltà espressiva (*trouble shooting*; Aston 1986) dovuta, come si diceva, dalla polisemia della parola italiana "stanotte".

Estratto n. 7- prima parte

M: Tu- hai lavorato ieri sera

A: I worked (xxx)

M: uhm uhm

A: I worked all night

M: [>(chat: = ho lavorato ieri sera)<] [>ho lavorato ieri sera<] **è questo che volevi dire?**

A: Ah ho lavorato ieri sera

M: yesterday evening è ieri sera

A: sì sì

M: no stanotte

A: oh notte

(dati AM_nov_1)

Nella seconda parte dell'estratto, all'interno di uno stesso turno di parola si susseguono una commutazione di codice ed una commutazione di modo. Con la prima alternanza la parlante nativa M. propone la resa in inglese della parola oggetto di riflessione, con l'uso della chat invece riporta il lemma "stanotte" con punto interrogativo per verificare l'avvenuta comprensione del testo. La parlante non nativa A. riprende in parte ciò che ha detto la sua

interlocutrice, conferma di aver capito, “ok so”, e offre una sua interpretazione articolata del concetto, ovvero “last night” si riferisce a “ieri” che in italiano è “stanotte”. Infine ripete il nuovo lemma. L’impiego della chat è così servito a capirsi e ad ampliare le conoscenze lessicali della partecipante non nativa. La sequenza procede con la spiegazione in inglese e in italiano del concetto da parte di entrambe le interlocutrici (M: last night stanotte sì last night is this night for us stanotte/A: ah last night is this night).

Estratto n. 7- seconda parte

M: stanotte this night in the night (**chat: stanotte?**)

A: this night ok so last night ieri stanotte

M: last night stanotte sì last night is this night for us stanotte

A: ah last night is this night

M: eh becau (ride)

A: eh

M: it's logical there is no more other night only the last night

A: (xxx) working now that will last night

La funzione didattica e comunicativa della chat nelle due sequenze analizzate è messa in evidenza dalla ripetizione dell’enunciato e del lemma da parte della parlante non nativa. Nel primo caso, la ripetizione non affianca un’interpretazione dei contenuti; nel secondo, invece, si evidenzia la resa in inglese del testo che funziona da spiegazione e la ripetizione del nuovo lessico. Tali strategie rientrano nella necessità di apprendere una nuova lingua comunicando contenuti che riguardano il vissuto delle due partecipanti.

Conclusioni

Gli scambi analizzati riconducono ad una forma di *conversation for learning*, ovvero di un contesto d’uso linguistico programmato per potenziare le competenze comunicative in L2 dei partecipanti (Kasper 2004: 554). Gli estratti analizzati evidenziano da un lato il limitato repertorio linguistico in L2 della parlante non nativa dall’altro il ruolo attivo della parlante nativa finalizzato a strutturare l’intero discorso, sollecitando l’interlocutrice ad intervenire, ricercando informazioni con domande specifiche e con richieste di verifica di comprensione, rivolte in forma fonica o grafica. La parlante nativa fornisce inoltre esempi linguistici per iscritto tratti dal colloquio in corso. La forma di comunicazione bimodale del Teletandem, l’alternanza dei modi comunicativi quindi, contribuisce a creare lo status sociolinguistico di quest’evento virtuale, in cui ogni singolo partecipante conosce le regole del proprio ruolo di apprendente o di locutore competente. La parlante nativa seleziona, infatti, scambi scritti a seconda del proprio intento, consapevole che nell’*instant messaging* può rendere permanente e quindi più utile ai fini di apprendimento il nuovo lessico o i nuovi enunciati. La partecipante non nativa fa spesso riferimento al testo scritto per potenziare le proprie capacità espressive.

Le caratteristiche individuate nelle sessioni Teletandem ci sembra giustifichino un orientamento didattico e di ricerca in cui si tenga conto degli effetti dell’ impiego del computer e dell’alternanza dei modi comunicativi. Nonostante la chiarezza di vedute sull’interazione faccia a faccia possano guidarci nella lettura di esperienze di dialogo tramite il computer, non è possibile trascurare le peculiarità che lo strumento conferisce al processo comunicativo per vederne poi gli effetti sul processo di apprendimento. Per interpretare le qualità didattiche dell’agire e del comunicare al computer sembra perciò opportuno un approccio integrato: una prospettiva di analisi deduttiva in cui, partendo dalle caratteristiche

delle forme di comunicazione note, interpretiamo il dialogare tramite strumentazione informatica ed una seconda modalità di indagine che, partendo dal dato empirico, raccolto attraverso le diverse forme di comunicazione attuate grazie alla tecnologia digitale, ci permetta di mettere a fuoco ciò che è singolare nei nuovi processi di comunicazione per vedere la ricaduta delle singole componenti sull'apprendimento.

Questo studio esplorativo ha permesso di individuare alcuni tratti degli scambi Teletandem. Rimane in futuro da verificare se la netta separazione dei ruoli sia generalizzabili anche a situazioni di tandem via computer, in cui il grado di competenza linguistica del parlante in L2 non sia sbilanciato rispetto a quelle del parlante nativo.

Riferimenti bibliografici

Anderson, L., Banelli, D., 2005. "La commutazione di codice negli incontri Tandem", in G. Banti, A. Marra, E. Vineis (a cura di), *La ricerca in linguistica applicata: Nuove riflessioni sul contatto e conflitto linguistico*, Perugia, Guerra Editore, pp. 89-110.

Apfelbaum, B., 1993. *Erzählen im Tandem. Sprachlernaktivitäten und die Konstruktion eines Diskursmusters in der Fremdsprache* (Zielsprachen: Französisch und Deutsch), Tübingen, Narr.

Aston, G., 1986. "Trouble-shooting in Interaction with Learners: the more the merrier?", in *Applied Linguistics*, 7(2), pp. 128-143.

Banelli, D., 2000. *L'interazione tra parlante nativo e parlante non nativo negli incontri Tandem*, Tesi di laurea, Università degli Studi di Siena, sede di Arezzo.

Banelli, D., 2002. "Apprendere autonomamente interagendo negli incontri Tandem", in RILA (Rivista italiana di Linguistica Applicata) 3, pp. 21-38.

Bazzanella, C., (a cura di) 2002. *Sul dialogo. Contesti e forme di interazione verbale*, Milano, Guerini Studio.

Bazzanella, C., Baracco, A. 2003. "Misunderstanding in IRC (Internet Relay Chat)", in Bondi M.- Stati S. (a cura di), *Dialogue Analysis*, Tübingen, Niemeyer, pp. 119-131.

Brammerts, H., Kleppin, K. (eds.). 2001. *Selbstgesteuertes Sprachenlernen im Tandem. Ein Handbuch* (Forum Sprachlehrforschung. 1), Tübingen, Stauffenburg.

Doughty, C., 1991. "Theoretical motivations for IVD software research and development" in M. D. Bush, et al. (eds.), *Interactive Videodisc: The "Why" and the "How"*, CALICO Monograph series, 2, pp. 1-14.

Fernández-García, M., Martínéz-Arbelaiz, A., 2002. "Negotiation of meaning in nonnative speaker-nonnative speaker synchronous discussions", in *Calico Journal*, pp. 279-293.

Fiorentino, G., 2005. "Così lontano, così vicino: coerenza e coesione testuale nella scrittura in rete", in I. Korzen (a cura di) *Lingua, cultura e intercultura: l'italiano e le lingue altre*. Atti dell'VIII convegno internazionale della SILFI, Copenaghen giugno 2004, Samfundslitteratur Press,

Frederiksberg(su cd-rom) URL→

<http://serviziweb.unimol.it/unimol/allegati/docenti/2749/materiale/Cosi%20lontano,SILFI%202004.pdf>

Garcea, A.,Bazzanella C., 2002 "Discours rapporté et Courrier Electronique", in

Faits de Langues, 19, pp. 233-246.

Garcia, A., Jacobs J., 1999. "The eyes of the beholder : Understanding the turn-taking system in quasi-synchronous computer mediated communication", in *Research on Language and Social Interaction*, 32(4), pp. 337-367.

Gass, S., 1997 *Input, interaction and the second language learner*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Gass, S., Varonis E. 1985. "Task variation and nonnative/nonnative negotiation of meaning", in S. Gass, C. Madden (eds) *Input in Second Language Acquisition*, Rowley, MA: Newbury House.

Gavioli, L., Mansfield G., (a cura di) 1990. *The PIXI corpora: bookshop encounters in English and Italian*, CLUEB, Bologna.

Harrington, M.,Levy M. 2001. "CALL begins with a "C": Interaction in Computer-mediated Language Learning", in *System*, 29, pp.15-26.

Kasper G., 2004. "Participant orientations in German Conversation-for-Learning", in *The Modern Language Journal*, 88, iv, pp. 551-567.

Liou H.-C., 1994. "Practical considerations for multimedia courseware development: an EFL IVD experience", in *CALICO Journal*, 11 (3), pp. 47-74.

Long M.H., 1981. "Input, interaction and second language acquisition", in H. Winitz (ed.), *Native language and foreign language acquisition*, Annals of the New York Academy of Sciences, 379, pp. 259-278.

Long M.H., 1983. "Native speaker non native speaker interaction and the negotiation of comprehensible input", in *Applied Linguistics*, 4, pp. 126-141.

Long M.H., 1996. "The role of the linguistic environment in second language acquisition", in: Ritchie, W.C., Bhatia, T.K. (eds.), *Handbook of Second Language Acquisition*. Academic Press, San Diego, pp. 413- 468.

Negretti R., 1999. "Web-based activities and SLA: a conversation analysis research approach", in *Language Learning and Technology*, 3 (1), pp. 75- 87.

O'Neill J., Martin D., 2003. "Text chat in action", in *Proceedings of the 2003 international ACM SIGGROUP conference on Supporting group work*, pp. 40-49.

Pica T., 1994. "Research on negotiation: What does it reveal about second-language learning conditions, processes and outcomes?", in *Language Learning*, 44, 3, pp. 493-527.

Pica T., Doughty C., 1985. "The role of group work in classroom second language acquisition", In *Studies in Second Language Acquisition*, 7(2), pp. 233-248.

Pica T., Kanagy R., Falodun J., 1993. "Choosing and using communication tasks for second language research and instruction", in G. Crookes, S. Gass. *Tasks and language learning: Integrating theory and practice*. Clevedon, Avon: Multilingual Matters, pp. 9-34.

Pistolessi E., 2004. *Il parlar spedito*, Padova, Esedra.

Scarcella R., Higa C.,1981. "Input negotiation and age differences in second language acquisition", in *Language Learning*, 31, pp. 409-437.

Schick R., Scheffel-Dunand D., Baecker R., 2005. "Bimodal text and speech conversation during on-line lectures", in P. Kommers, G. Richards (eds), *Proceedings of World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications 2005*, Chesapeake, VA: AACE, pp. 822-829.

Swain M., 1985. "Communicative competence: Some roles of comprehensible input and comprehensible output in its development", in S. Gass and C. Madden (eds) *Input in second language acquisition*, Rowley, MA: Newbury House, pp. 236-244.

Telles J., Vassallo M.L., 2006a. "Foreign Language Learning in-tandem: Teletandem as an alternative proposal in CALLT", in *The ESPEcialist*, 25, 2, pp. 1-24.

Telles J., Vassallo M.L., 2006b. "Tandem come tirocinio: la riflessione nel corso dell'azione in un tandem in presenza italiano-portoghese", in *Revista de italianistica XII*, São Paulo, pp. 65-114.

Varonis E., Gass S., 1985. "Non-native/non-native conversations: A model for negotiation of meaning", in *Applied Linguistics*, 6, 1, pp. 71-90.

Vassallo M., "Teletandem ou tandem tele-presencial? Percepções de presença no Teletandem", in J.A. Telles (a cura di) *Teletandem. Um contexto virtual, autônomo e colaborativo para aprendizagem de línguas estrangeiras no século XXI*. Campinas/SP: Pontes Editores, 2009, pp 91-116.

Zorzi D., 2006 "Parlare in classe, parlare con tutti", in P. Nobili (a cura di) *Oltre il libro di testo. Multimedialità e nuovi contesti per apprendere le lingue*, Roma, Carocci, pp. 141-170.