



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

Dipartimento di psicologia dello sviluppo e della socializzazione

“M’AsSOCIO: trip inside volunteering’s World”: qualitative analysis on explicit opinions that people involved in volunteering associations have about each other.

“M’AsSOCIO, viaggio nel mondo del volontariato”: analisi qualitativa sulle opinioni esplicite che le persone che operano nel volontariato hanno in merito ad altre associazioni.”

Relatore: Prof. Massimo Santinello

Anno accademico 2021/2022

Sommario	
PREMESSA	4
CAPITOLO 1	6
1.1 INTRODUZIONE	6
1.2 IPOTESI	10
CAPITOLO 2	12
2.1 LA RICERCA	12
2.1.a. Fondamenti Teorici	12
2.1.b. La trascrizione	21
2.1.c. Aspetti procedurali	23
CAPITOLO 3	30
3.1 L' ANALISI	30
Episodio 1	30
Episodio 2	36
Episodio 3	39
Episodio 4	43
Episodio 5	48
Episodio 6	52
2.2 ANALISI STATISTICA	58
CAPITOLO 4	77
4.1 LIMITI	77
4.2 CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	79
4.2 a. L'analisi conversazionale	79
4.2 b. L'analisi statistica	80
4.2.c. L'esperienza in generale	80
Ringraziamenti	82

Bibliografia e sitografia	83
Allegati	88

PREMESSA

Ricordo che durante un laboratorio un professore ci consigliò di fare delle esperienze di tirocinio in contesti che ci piacessero e che potessero far emergere delle competenze a cominciare dai nostri interessi. Questo consiglio mi accese una lampadina e pensai di iniziare un tirocinio all'interno della redazione di una radio locale chiamata Radio Sherwood. Si potrà obiettare che l'ambiente di una radio non si presti all'attività di psicologo di comunità visto che, per quanto sia multidisciplinare, la psicologia di comunità non riguarda strettamente la produzione di programmi radiofonici e l'uso di strumenti multimediali per fare informazione e comunicare. Infatti quando mi presentai alla redazione e comunicai il mio desiderio di iniziare un'esperienza di tirocinio, mi risposero che non sarebbe stato possibile proprio per l'obiezione soprascritta, nonostante questo, il capo della redazione e altri componenti rimasero colpiti dalla mia proposta progettuale perciò decisi di rimanere e collaborare con loro per sviluppare una trasmissione radiofonica che potesse essere oggetto di una ricerca qualitativa ai fini di quella che divenne questa mia tesi di laurea. Stretto questo accordo, iniziai il mio percorso con la redazione di Radio Sherwood e parallelamente cercai un tirocinio altrove.

Per essere proprio precisi, l'idea iniziale del progetto era un'analisi del rapporto tra le associazioni di volontariato, idea nata dalla frequentazione del primo corso di studi della laurea magistrale in psicologia di comunità ovvero, modelli d'intervento in psicologia di comunità tenuto dal Professor Santinello, relatore del presente elaborato. Ricordo infatti che durante quel corso parlammo di volontariato in più occasioni e il professore ci fece capire che prima o poi uno psicologo di comunità deve aver a che fare con il volontariato anche se questo mondo poteva essere, sotto certi aspetti, complesso e opaco. Le associazioni, infatti, sono delle organizzazioni che si basano solo su relazioni e rapporti umani insieme ai valori che accompagnano tali relazioni, ciò significa che il tempo e le variabili sociali e politiche possono intervenire e cambiare alcuni equilibri. I rapporti umani e il mutualismo senza scambi di denaro mi hanno sempre affascinato; perciò, ho voluto immergermi in questo "mondo" cercando di capirne le dinamiche. Il punto più delicato riguarda il vero volto del volontariato, cercare di cogliere il volontariato per come è, per come viene vissuto e non per come viene visto. Si può dire

che qui la matassa da sbrogliare non avrà un fine e che questo tipo di dinamiche non potranno mai essere rivelate veramente, a ciò obietto la mancanza di coraggio nel cimentarsi in qualcosa che si vuole capire. Ora, non si può certo dire che con questo elaborato si sia capito il vero volto del volontariato, però credo di aver fatto un tentativo degno di essere esposto. Con questo progetto ho voluto coniugare i miei interessi con il mio futuro, in particolare ho potuto fare esperienza di radio ed entrare a far parte di una redazione, cosa che desideravo fin da piccolo, e poi ho potuto approfondire il tema del volontariato attraverso metodi di ricerca che nessuno mi aveva spiegato ma che mi hanno sempre interessato. Nessun corso di studi in psicologia di comunità insegna come fare ricerca qualitativa, questa infatti viene accennata e quasi screditata, anche perché, sembra più facile di quella quantitativa ma invece si rivela essere molto più complicata, proprio per questo, ho voluto studiarne i suoi metodi per poi scegliere il più adatto per la mia ricerca, una ricerca qualitativa modesta ma pur sempre la mia ricerca qualitativa, su un argomento di mio interesse e che utilizza metodi stimolanti che mi hanno permesso di svolgere un progetto di ricerca-studio soddisfacente ma soprattutto motivante.

CAPITOLO 1

1.1 INTRODUZIONE

Sono molte le ricerche e i saggi in merito al volontariato internazionale, nazionale e locale anche perché molte sono state le evoluzioni e le modifiche dell'intero apparato del cosiddetto agire sociale e solidale, vediamole insieme. Storicamente parlando, le prime forme di volontariato in Italia, oltre a quelle promosse dalla Chiesa, erano composte da gruppi di persone che cercavano di arginare le gravi condizioni in cui vertevano le persone più svantaggiate e bisognose di aiuto, erano gruppi non organizzati e motivati dallo scenario che avevano di fronte ai loro occhi. Si assistette ad una regolarizzazione e a un primordiale riconoscimento di tale intervento, attraverso l'emanazione di norme e l'istituzione di gruppi specifici grazie all'intervento della sfera politica, con la quale, da quel momento in avanti, intreccerà un rapporto a doppio filo. Il primo intervento fu quello alla fine del 1800 con la legge Crispi che regolava l'assistenzialismo laico e a supporto dei poveri¹.

La presenza dello Stato che si avvicina e affianca le opere di bene, un tempo marchio esclusivo della Chiesa, sancisce un grande passo in avanti che viene rimarcato dalla successiva Costituzione Italiana (1948) agli articoli 2 e 119, che riconoscono l'importanza della solidarietà e del diritto a poter essere assistiti, a livello sociale ed economico². In questo periodo nascono anche le prime forme autonome di assistenzialismo laico e i gruppi di volontariato, accompagnati da una forte componente politica e dipendenti dai partiti, si osservano infatti sia i movimenti operai e dei lavoratori di stampo comunista e socialista e dall'altra parte si formano gruppi sostenuti dai repubblicani e dai massoni. Alla fine degli anni 60', soprattutto con l'avvento del 1968, si verifica una svolta nel mondo del volontariato (Pastore G., 2011). Si formano le prime

¹[legge 17 luglio 1890, n. 6972 legge crispi.pdf \(unisa.it\)](#)

²[Articolo Art. 2 Costituzione Italiana - Testo Legge - Diritto e Codici](#) e [Articolo Art. 119 Costituzione Italiana - Testo Legge - Diritto e Codici](#)

organizzazioni di volontariato (Odv) in svariati ambiti della società, non solo per quanto riguarda l'assistenzialismo sociosanitario ma anche nella cultura, nello sport e attività ricreative ecc. Anche gli anni 80' sono considerati importanti per quanto riguarda lo sviluppo del volontariato, sono anni di grave crisi finanziaria che fa crollare il welfare e perciò conferisce rilievo alle Odv, le quali iniziano a riunirsi e affrontare tematiche comuni attraverso congressi e fondazioni di gestione di più ampio respiro. Si potrebbe definire questo periodo come un periodo glorioso per il cittadino volontario, investito di importanza e agency in mancanza di servizi forniti dallo stato. Gli anni 90' invece sono stati un vero perno per le prospettive del volontariato nazionale. Con la legge 266/1991 si inizia a regolare e definire il volontariato sotto una luce nuova, sia economica che normativa. Si rendono esplicite le connessioni tra volontariato e istituzioni pubbliche grazie alla costituzione di strutture che si occupano nello specifico di tali rapporti, ovvero le fondazioni e i centri servizi per il volontariato. In questo periodo il volontariato, ormai riconosciuto e meritevole di fiducia, cresce esponenzialmente e può contare anche su una discreta disponibilità economica data dalla possibilità di attingere a fondi pubblici. Il volontariato organizzato, rinforzato da queste nuove prospettive, inizia ad assumere anche altre forme che si discostano da esse ma rimangono all'interno del grande insieme dei servizi sociali, basti pensare alle imprese sociali e alle cooperative, regolate a loro volta da altre norme di legge. Prende così forma il cosiddetto terzo settore (Ts), ovvero la formazione di un terzo elemento rispetto al mercato e allo Stato che può fornire servizi e capitale sociale nel momento in cui gli altri due settori non sussistono.

In questo modo il volontariato si evolve, da una parte acquisendo visibilità e tutele, dall'altra professionalizzandosi e specializzandosi a seconda del bisogno a cui si risponde, il risultato è un misto tra trionfo e declino (Salvini, 2010) che porta con sé svariate conseguenze: fenomeni di gemmazione, l'isomorfismo aziendale dovuto all'aumento di personale retribuito e alla dipendenza dai fondi pubblici e infine, la struttura centro-periferica delle associazioni, cioè la differenziazione in associazioni grandi piccole e medie che competono per le risorse e fanno fatica a intrecciare nodi di rete tra di loro. Da ciò si capisce come nel tempo il mondo del volontariato abbia superato un processo di istituzionalizzazione (Corchia L., 2011), si sia evoluto e modificato tanto da perdere parte della propria identità, o forse più che perderla sarebbe più corretto dire frammentarla, infatti a causa di queste trasformazioni si parla di volontariati e non al singolare, cosa che

CAPITOLO 1

assume un'accezione negativa, nel momento in cui si pensa all'azione sociale come un unicum compatto per la risoluzione di alcuni problemi che gravano sulle persone. Come da incipit, molte sono le ricerche esplorative del mondo del volontariato, in ambito storiografico, sociologico, economico, giuridico e psicologico. Si spazia dal rapporto con le istituzioni pubbliche al confronto con le imprese, dalla motivazione alla formazione giovanile e non solo, dagli studi sociosanitari all'analisi politica, dal tema delle organizzazioni che gestiscono le associazioni alla risposta data alla crisi del welfare, dalla comunicazione al networking, ovvero la capacità di fare rete (Corchia L., 2011). Questi ultimi due aspetti sono stati poco approfonditi e quasi trascurati ed è per questo motivo che questa ricerca mette insieme le due questioni per indagare sulle opinioni esplicite di coloro che si occupano di volontariato quando sono inserite in un contesto mass-mediale come quello radiofonico.

A proposito del rapporto tra mass-media e volontariato, è opportuno aprire una piccola parentesi, si tratta infatti di un rapporto difficile, ostico per entrambi perché da un lato le associazioni di volontariato accusano i media di non concedergli uno spazio opportuno mentre, dalla parte dei media, si protrae la critica di non fare notizia³. Cercando di andare contro corrente rispetto a questo, con il seguente progetto si è cercato, non solo di dare spazio ad associazioni che forse non avrebbero mai avuto occasione di partecipare ad una trasmissione radiofonica, ma anche di provocare quelle associazioni che in un contesto comunicativo si presentano aperte a tutti e senza spirito competitivo. Oltre a questo, c'è dal sottolineare un altro aspetto, ovvero quello della progressiva verticalità delle connessioni a discapito di quelle orizzontali, più estemporanee e sintomo di un'autoreferenzialità e senso di autonomia. Detto ciò, le trasformazioni del volontariato hanno sottolineato il significato dell'azione volontaria, definita come il *“luogo” in cui la vita di relazione si fonda sulla ricerca di comunicazione tra persone appartenenti ad orizzonti culturali differenti, difformi, ideologicamente contrapposti, attraverso la ricerca di canali di comunicazione empatici, interpersonali fondati sul coinvolgimento faccia a faccia*” (Bramanti, 1996). A conferma di tali affermazioni si aggiunge la tendenza, sempre più crescente e in voga negli ultimi tempi, alla reciproca contaminazione tra Odv e imprese. Infatti, se da una parte il volontariato, cresciuto e

3 <https://www.ferpi.it/news/media-e-volontariato-un-rapporto-ancora-difficile>

ormai “stufato” di dover sempre ricoprire il ruolo di sostituto degli altri due settori, si carica di una forza contaminatrice e bussava alla porta delle imprese, con le quali condivide l’entusiasmo nella spinta propositiva alla realizzazione di una mission (il sogno a cui il futuro dovrebbe assomigliare) e la determinazione di chi si vuole mettere in gioco per ottenere ciò che si vuole ottenere. Dall’altra parte vi è il mondo imprenditoriale, il quale, al passo con la modernità, cerca di assumere i valori della sostenibilità e della risposta ai bisogni di comunità.

In tutto ciò lo Stato ha fatto la propria parte, attraverso una normativa (legge n.208 del 28/12/2015) che istituisce le cosiddette società benefit, ovvero imprese in grado di ottenere beneficio non solo per sé stesse ma anche per altri interlocutori. Nasce una vera e propria “postura” delle imprese, chiamate C-corp (la c sta per comunità o community) che ha come scopo fondamentale quello di intrattenere rapporti virtuosi e biunivoci con la comunità e il territorio.⁴ Per rendere l’idea del quadro complessivo del mondo del cosiddetto no-profit, ecco alcuni numeri: attualmente i volontari nel mondo sono un numero esorbitante, tanto che neppure l’ONU è riuscita ad assicurare l’affidabilità del proprio report (se ne conterebbero infatti più di un miliardo), perciò basandoci su un dato più contenuto ma non molto recente, da un resoconto su scala mondiale del 2011 (Rsvm) si contano 140 milioni di volontari (registrando un aumento del 625% rispetto al 2002); nel continente europeo se ne contano 94 milioni (sempre ONU 2011), in Italia invece l’Istat nel 2017 registra circa 350 mila organizzazioni no-profit e 6,63 milioni di volontari (un italiano su otto) nel 2013. In Veneto invece, che si pone al terzo posto in ordine di grandezza, con quasi 30 mila realtà, ci sono, per la maggior parte, associazioni di volontariato rispetto a cooperative sociali e fondazioni. Padova ricopre una buona fetta di queste e conta ben 6.374 organizzazioni tra culturali, ambientali, sportive e sociosanitarie.⁵ Rispetto al campione preso in considerazione in questa sede, questi numeri sono enormi ma entrando nel vivo di un’associazione, dandole voce attraverso una trasmissione radio, si assume una prospettiva diversa. Tuttavia, per quanto sia stato

4 Informazioni tratte dal video [\(27\) ABC delle imprese sostenibili per la comunità che saremo - YouTube](#)

5 [Volontariato, numeri che parlano - Padova EV Capital 2020](#) ; [Struttura e profili del settore non profit \(istat.it\)](#) ; [Attività gratuite a beneficio di altri \(istat.it\)](#)

CAPITOLO 1

illuminante, un simile progetto non può che portare con sé delle limitazioni spazio-temporali. Lo spaccato in questione è notevolmente ridotto ma i contenuti espressi pongono le basi per una riflessione ricca e sufficientemente originale

1.2 IPOTESI

Nel momento in cui si punta uno sguardo analitico sul volontariato, si capisce subito come sia tutto veicolato dalle relazioni interpersonali con tutto ciò che ne comporta, ovvero aspettative valori sogni desideri speranze sacrifici scambi emozioni ecc. Perciò pensare che le persone che si occupano di volontariato siano escluse dalla possibilità di entrare in discussione o litigare tra loro è un errore grossolano. La mia idea, quindi, è quella di esplorare e approfondire le relazioni e le opinioni espresse da coloro che fanno volontariato per capire se possono entrare in conflitto tra di loro, in particolare tra chi fa parte di associazioni diverse che si occupano dello stesso ambito. Le ipotesi indagate, quindi, sono due: se esistono conflitti o divergenze tra le associazioni di volontariato e se queste possono emergere a partire dall'analisi delle opinioni delle persone intervistate, in particolare verranno analizzate le risposte alla domanda "Esistono altre associazioni di volontariato che considerate di spicco o d'impatto che si occupano dello stesso ambito e perché?".

Partendo dalla premessa che le persone sono il fulcro di un'associazione di volontariato, non si può approfondire l'argomento volontariato senza sentire le persone che ne fanno parte e soprattutto senza nemmeno provare cosa significa fare volontariato. All'inizio del mio percorso di studi magistrali non ero ancora a conoscenza della possibilità di svolgere del volontariato, si avevo svolto qualche servizio saltuariamente ma due anni fa non facevo parte di nessuna associazione che mi vedesse partecipare in modo attivo e costante. Cominciare questa ricerca senza "sporcarsi le mani" in prima persona non avrebbe conferito solidità e sufficiente spessore a questo lavoro, quindi, parallelamente all'inizio dell'ideazione della domanda di ricerca, iniziai la mia collaborazione su base volontaria con l'associazione sportiva di cui faccio parte con la quale svolgo la recupero di frutta, verdura e vestiti e con la radio, che mi ha fornito gli strumenti per le interviste, ho iniziato una collaborazione anche per altri progetti, infine, con l'associazione presso cui ho svolto il tirocinio ho voluto estendere la mia disponibilità

rappresentando l'associazione in un progetto che vede coinvolta una rete di realtà attive nel territorio (rete menzionata anche nel programma M'AsSOCIO).

CAPITOLO 2

2.1 LA RICERCA

2.1a. Fondamenti Teorici

Questo elaborato è totalmente frutto della mia curiosità e della volontà di esplorare argomenti e concetti che, durante il corso di laurea, non sono stati di grande importanza ai fini dello svolgimento degli esami ma sono stati menzionati e hanno stimolato il processo di creazione e costruzione della ricerca.

Così come una casa, una solida ricerca deve poggiare su fondamenta ben definite e precise, queste fondamenta sono le basi teoriche di riferimento: ciò da cui ho estrapolato idee e concetti studiati e formulati precedentemente, per conferire alla ricerca affidabilità e sostanziosità scientifica. Le basi su cui poggia questa ricerca sono differenti, così come le modalità d'analisi alle quali ho sottoposto i dati raccolti. L'analisi, infatti, è composita ed è costituita da due filoni o assi. Per fornire completezza a tale lavoro, ho voluto integrare due metodologie differenti di analisi dei dati. La prima, che può essere affiancata alla teoria delle rappresentazioni sociali e ad altri approcci che si esporrà a breve, è un tipo di analisi testuale che nasce dalla commistione tra le scienze linguistiche e la sociologia, mi riferisco all'analisi conversazionale di stampo Jeffersoniano. Parallelamente a quest'analisi, che si potrebbe definire "prosaica", si propone anche un'analisi di stampo statistico, svolta utilizzando il software R.

Per quanto riguarda la teoria delle rappresentazioni sociali, in due parole si può dire che si tratta di una teoria che spiega come le persone rappresentano i concetti e si fanno intendere mentre parlano. In particolare, questa teoria si riferisce ai processi attraverso cui il senso comune si forma, producendo legami che uniscono le società, le organizzazioni e i gruppi. È utile nelle ricerche di ambito comunicativo, perché specifica un numero di meccanismi che spiegano come le idee vengono trasformate in ciò che viene percepito come senso comune, inoltre la teoria presenta un modo teoretico di fare analisi.

In merito al senso comune, la teoria di S. Moscovici trae origine dal concetto dalle istanze trattate dal sociologo Durkheim⁶, il quale fa riferimento ai modi comuni in cui si pensa, valuta e si concepisce la realtà sociale. La differenza tra questo concetto e quello di Moscovici sta nel fatto che quest'ultimo è considerato, dallo stesso studioso, più dinamico rispetto a quello di Durkheim, considerato invece troppo statico rispetto a come viene concepita la società contemporanea. Tornando alla teoria delle rappresentazioni sociali, è opportuno chiarire che non esiste una definizione univoca di tali concetti e quella data precedentemente, può risultare superficiale e generalizzata, lo stesso S. Moscovici fornisce diverse definizioni del concetto di rappresentazione sociale: *“... si riferiscono al senso comune e a idee o pensieri che riguardano la religione, la cultura, gruppi di persone, la politica e quindi sono legate alle connessioni che creiamo così come respiriamo. Sono utili perché rendono possibili le classificazioni di persone e oggetti e per spiegare comportamenti e oggettificarli come parte del contesto sociale. Si possono trovare nella mente degli uomini e delle donne così come si possono trovare “nel mondo” e quindi essere esaminate separatamente”* (Moscovici, 1988: 214)⁷.

“Sono un sistema di valori idee e pratiche con una doppia funzione: 1 per stabilire ordine e permettere agli individui di orientarsi nel loro mondo materiale e sociale e per gestire tale mondo. 2 per permettere la comunicazione tra i membri di una comunità fornendo un codice per gli scambi sociali e un codice per nominare e classificare senza ambiguità i vari aspetti del loro mondo e della loro storia” (Moscovici, 1973; xiii)⁸.

“Da un punto di vista dinamico le rappresentazioni sociali sono una rete di idee, metafore, immagini, più o meno legate insieme” (Moscovici, 2000: 153). Nello specifico questa teoria si applica attraverso due meccanismi che permettono agli individui di rappresentare i concetti tramite il linguaggio. Questi due meccanismi comunicativi sono l'ancoraggio e l'oggettivazione. L'ancoraggio è usato per contrastare la paura

6 E. Durkheim è considerato uno dei fondatori della sociologia insieme a Simmel e Goffman, S. Moscovici ha seguito le lezioni di Durkheim e ne ha tratto la sua teoria.

7 Moscovici, S. (1988) 'Notes Towards a Description of Social Representations', *European Journal of Social Psychology* 18: 211-250.

8 Moscovici, S. (1973) 'Foreword', pp. Xiii in C. Herzlich: *Health and Illness. A Social Psychological Analysis*. London: Academic Press.

CAPITOLO 2

dell'ignoto sostituendolo a qualcosa di simile ma noto, un esempio può essere quello della banalizzazione della seduta psicoanalitica definita come una confessione religiosa, mentre l'oggettivazione è una modalità attraverso la quale applicare l'ancoraggio e da questa emergono i suoi derivati ovvero la neutralizzazione la figurazione e la personificazione⁹. Non si andrà ora ad approfondire tali meccanismi perché emergeranno nel corso dell'analisi testuale. Basti sapere che sono strumenti analitico-concettuali utili nelle analisi empiriche. Altro aspetto che necessita di essere sottolineato in merito alle rappresentazioni sociali, è come queste abbiano una natura dinamica, la studiosa e amica di Moscovici, Markovà infatti definisce le rappresentazioni sociali come pensieri in movimento che si sviluppano attraverso la comunicazione (Markovà and Moscovici 1998), oltre a questo, secondo Moscovici, l'individuo può contribuire alla formazione della rappresentazione sociale co-costruendola insieme alla struttura sociale in cui è inserito, si può quindi concludere che atteggiamento e rappresentazione sociale siano interdipendenti, visto che nella società moderna l'individuo gode di una certa autonomia espressiva e comunicativa. All'interno di questa cornice, infatti, l'individuo è considerato sciolto da strutture sociali "antiche" come la famiglia, la religione, le classi sociali che prima guidavano il pensiero ed il comportamento. A prova di ciò, l'autore parla di un vero e proprio *mercato aperto delle rappresentazioni* nel quale gli individui si trovano a confrontarsi e selezionano le conoscenze a seconda del gruppo a cui appartengono (Moscovici 1984a: 963)¹⁰.

Dando spazio all'individuo la teoria delle rappresentazioni sociali evita il determinismo sociale e apre la rotta verso processi di trasformazione. Nonostante questo, l'individuo viene considerato ancora come formato e strettamente legato alle strutture sociali. In ultima analisi, con "sociale" Moscovici intende enfatizzare come le rappresentazioni emergano attraverso le interazioni sociali e le relazioni tra gruppi e individui. Ciò significa che con il progetto M'AsSOCIO si è cercato di mettere in luce il vero volto del volontariato, tentando di trasformare la rappresentazione sociale del volontariato attraverso l'analisi del linguaggio e della comunicazione espressa dagli intervistati a partire dalle domande da me poste, domande che cercano di scontrare il

9 Da [Le rappresentazioni sociali tra sociologia e psicologia - Sociologicamente](#)

10 Moscovici, S. (1984a) 'The Myth of the Lonely Paradigm: A Rejoinder', *Social Research* 51: 939-967

senso comune con quella che è la rappresentazione sociale del volontariato di ogni soggetto, al fine di far emergere una nuova rappresentazione. Anticipo già che non si è riusciti in questo, ma dall'analisi conversazionale verranno resi evidenti alcuni passaggi di questo tentativo.

L'analisi conversazionale nasce durante gli anni 70' del 1900 negli Stati Uniti, da Jefferson, Sack e Schegloff, studiosi sociologi e linguisti che vollero trovare una modalità di trascrizione e codifica delle interazioni sociali per comprenderne la struttura e le sfumature. Il codice utilizzato per la trascrizione delle trasmissioni radiofoniche è il codice Jeffersoniano, quest'ultimo va eseguito osservando alcune regole precise di scrittura e simboli, ciò che interessa è che questo tipo di codice permette di evidenziare le verbalizzazioni non lessicali, gli oggetti esterni a cui si fa riferimento, le sfumature nel tono e nel volume di voce, gli aspetti, quindi, che si usano tacitamente nell'interpretazione del parlato come pronuncia, intonazione e linguaggio non verbale.¹¹

L'Analisi conversazionale può essere accostata alla prospettiva etnometodologica perché condivide con essa la ricerca di senso nelle pratiche sociali all'interno di un gruppo e l'interesse nel linguaggio naturale e non verbale. Qui si potrebbe obiettare che questo tipo di approccio non è in accordo con le procedure messe in atto all'interno delle situazioni in analisi, perché fare delle trasmissioni radiofoniche in cui si pone sempre le stesse domande ai soggetti non è un contesto che rientra nella vita quotidiana, però è anche vero che le risposte e la modalità con cui sono formulate le domande è naturale e spontanea così come lo studio di registrazione, non è un laboratorio scientifico ma un luogo in cui la persona è libera di esprimere la propria opinione, parzialmente inquinata dall'emozione di parlare in diretta radio, cosa che può rappresentare una limitazione ma anche un punto di forza per l'originalità del progetto di ricerca, inoltre vengono rispettate le caratteristiche della cognizione quotidiana (Woll,2002)¹². Perciò dalla raccolta delle

11 Dal mio quaderno di appunti del corso di Intercultura tenuto dal Prof. P. Cottone

12 Ovvero: 1) presenza di errori;2) preminenza del concreto sull'astratto;3) distinzione tra processi automatici e controllati;4) distinzione tra ciò che è implicito o esplicito;5) l'influenza della situazione o del contesto;6) l'impossibilità di separare i processi di pensiero dalle rappresentazioni

Da [Manuale di Psicologia Sociale - Il parlare come pratica sociale. \(Ade\). Dal linguaggio come sistema - StuDocu](#) Woll, S. (2002) Everyday thinking, London Lawrence Erlbaum..

CAPITOLO 2

registrazioni conversazionali e dall'accurata trascrizione, si ritiene rispettata la regola secondo cui non sono ammesse interazioni indotte sperimentalmente né esempi inventati o ipotetici. La metodologia dell'analisi conversazionale può essere definita induttiva o *data driven* perché i dati (le conversazioni) sono al centro dell'analisi e più sono spontanee e registrate per essere riconsultate, più l'analisi risulterà precisa. I fenomeni su cui si basa tale analisi sono le tre strutture interne a una conversazione: 1 organizzazione sequenziale 2 allocazione dei turni 3 riparazione (Zanettin 2009)¹³.

Si può affermare che ogni interazione verbale avviene in modo lineare, la forma base è la coppia adiacente, anche se la vicinanza tra due componenti di una coppia non avviene necessariamente. Quando parliamo non è sempre tutto un domanda-risposta, saluto-saluto, invito-rifiuto o accettazione. Perciò si può parlare di organizzazione sequenziale ma con certe accortezze di selezione. L'allocazione dei turni, invece, avviene secondo modalità ricorsive e coordinate, il principale meccanismo d'analisi sono proprio i turni, i quali, in questo caso, vengono guidati dalla presenza del conduttore ma, come si vedrà più avanti, i turni saranno d'interesse perché permettono di avere una conversazione ordinata negoziando e producendo senso. Si possono presentare tre modalità di turnazione: la prima quando il parlante corrente seleziona il parlante successivo, questa modalità è quella che va per la maggiore nel caso in questione; la seconda è data dall'assenza di un mediatore e quindi il parlante si auto-seleziona; la terza modalità invece avviene quando è assente anche il secondo parlante allora il precedente continua l'eloquio. Il passaggio tra un turno e un altro viene detto punto di rilevanza transizionale ed è ricorsivo. Un turno può finire perché grammaticalmente completo o perché completa il contenuto di un parlante precedente oppure la completezza del turno viene segnalata dall'intonazione. Altro concetto importante è la pausa, questa viene percepita come una violazione delle regole di interazione e ha valore di silenzio. La negoziazione dei turni permette la presenza di turni estesi e in contesti come quello d'interesse ci sono turni estesi, perché vengono consentiti dalla presenza del conduttore, che ricopre una figura di tipo asimmetrico rispetto agli altri interagenti. Infine, proprio dall'allocazione dei turni deriva

13 Zanettin F., (2009) Corpora multimediali e analisi dell'interazione. Osservazione su strumenti e metodologie, in L. Galvioli (a cura di), La mediazione linguistico-culturale: una prospettiva interazionista, Guerra, Perugia pp. 210-231.

la riparazione, quella situazione in cui un parlante cerca di rimediare ad alcuni errori espressivi o a problemi di comprensione. Infatti, può capitare che un secondo turno venga utilizzato dal primo parlante per chiarificare incomprensioni, anche lo stesso interlocutore può accorgersi di aver sbagliato e riformulare, oppure la riparazione può essere richiesta dal parlante. Quindi abbiamo 4 tipi di riparazione: auto/etero riparazione o riparazione auto/etero iniziata (a seconda di chi la inizia).

Un altro aspetto che si può considerare importante durante un'analisi conversazionale è il concetto di preferenza, questo meccanismo non si riferisce a ciò che un interlocutore preferisce o meno dopo un invito o una domanda di un parlante al primo turno, ma fa riferimento alla scelta dei parlanti relativamente all'orientamento dell'interazione, si tratta, nello specifico, della valutazione implicita compiuta nella seconda parte di una coppia adiacente all'interno di una sequenza. Nelle situazioni in esame, durante le trasmissioni, per la maggior parte dei casi ero io, in qualità di conduttore, a decidere la preferenza esplicitando a chi dare la parola dicendo ad esempio "Mi risponderà prima A e poi B ok?", quindi l'analisi della preferenza non ha un ruolo fondamentale in questo caso, però è giusto notare come le alternative preferite o dispreferite, vengano prodotte. Le prime seguono una risposta immediata e diretta, le seconde invece sono precedute da una pausa o da esitazioni, segnali di disfluenza o formulazioni indirette come "domanda difficile questa". Punto di forza dell'analisi conversazionale, è la possibilità di rivelare in che modo gli interagenti mostrano gli uni gli altri cosa stanno facendo o come risolvono i problemi legati alle interazioni attraverso pratiche ricorrenti, cosa che lega tale metodologia con la teoria delle rappresentazioni sociali illustrata in precedenza. Nel caso qui d'interesse, la parte non verbale dell'analisi è modesta perché, non potendo affidarsi alla propria memoria e non avendo registrazioni video ma solo audio, manca il dato visivo.

Come si è visto l'analisi conversazionale è un metodo di analisi che è stato il frutto di studi sociologici e linguistici, è quindi doveroso fare chiarezza sui fondamenti teorici che hanno portato alla formulazione di questo tipo di analisi sociolinguistica. Si può dire infatti che l'analisi conversazionale possieda punti di contatto ma anche divergenze rispetto ad alcuni metodi di ricerca che pongo attenzione all'uso della lingua da parte dei parlanti e al rapporto tra lingua e sistema sociale. Innanzi tutto, l'oggetto di un'analisi conversazionale è il parlato in interazione o *talk in interaction*, cosa che dal

CAPITOLO 2

punto di vista della linguistica moderna era abbastanza sottovalutata, visto che questa considerava il parlato come una forma degradata e disordinata del linguaggio. La linguistica studia la lingua come prodotto della facoltà di linguaggio cioè come fenomeno cognitivo riferibile a istanze biologiche e psicologiche, l'analisi conversazionale invece assume anche una prospettiva sociologica eleggendo a proprio oggetto di studio il parlato. La lingua, quindi è vista come forma dell'agire sociale e il significato di questo agire, non è solo nel codice linguistico ma si produce anche collettivamente e localmente dai parlanti attraverso l'interazione. Come detto in precedenza, per capire bene l'analisi conversazionale è opportuno distinguere tale metodo di ricerca rispetto ad altri metodi che rientrano nella categoria ombrello dell'analisi del discorso.

Tali metodi sono quattro e hanno punti di contatto e divergenze con l'analisi conversazionale:

1) ETNOGRAFIA DELLA COMUNICAZIONE, fondata da Dell Hymes (1962) e chiamata anche linguistica antropologica: questo metodo non considera solo le regole grammaticali ma anche come usarle in modo appropriato e distingue tre unità d'analisi: atto, evento, situazione comunicativa; tutti riferiti al contesto in cui la lingua viene usata.

2) SOCIOLINGUISTICA VARIAZIONISTA, l'autore di riferimento è William Labov (1972), l'oggetto di studio erano i dialetti, gli stili, i registri e le forme specifiche di una comunità. Si può dire che questo metodo studia la variazione linguistica correlata ai contesti d'uso sociale in termini demografici. La scelta della varietà linguistica dipende dai gruppi sociali a cui i parlanti appartengono (classe, età, etnia, sesso, religione, istruzione). I dati utilizzati possono essere resoconti, interviste, testimonianze o contesti sperimentali.

3) LINGUISTICA FUNZIONALE, studia l'interazione tra strutture formali e funzioni comunicative, perciò le strutture linguistiche sono determinate dalle funzioni che esse esplicano nel contesto sociale. Michael Halliday (1985) ha individuato tre funzioni della grammatica (ideativa, interpersonale e testuale) che permettono di vedere la lingua più come uno strumento di comunicazione che come una facoltà cognitiva.

4) TEORIA DEGLI ATTI LINGUISTICI, Austin (1962) e Searle (1969) sono gli autori di questa teoria che, rispetto agli altri metodi di ricerca, possiede più interessi filosofici che antropologici e sociologici. Questa teoria infatti considera il linguaggio non come avente funzione di creare significato ma come un mezzo che i parlanti utilizzano per “fare cose” cioè promettere, ordinare, ringraziare o sostenere un’idea.

Ora che sono stati chiariti i metodi di ricerca linguistici e sociologici, si andrà a confrontarli con l’Analisi conversazionale per descrivere questo metodo e motivare la scelta di tale modalità di analisi testuale. Tutti gli approcci finora elencati si soffermano sulla dimensione sociale della lingua ma differiscono per la scelta dell’oggetto della ricerca, per la nozione di contesto e per come i dati vengono utilizzati. L’Analisi Conversazionale è più definita e circoscritta come tipo di ricerca, perché pone l’accento sull’interazione, il contesto è qui inteso come il contesto locale dell’interazione. Le identità sociali diventano rilevanti solo se vengono invocate dai partecipanti. Qui possiamo già individuare una prima differenza rispetto ai primi due metodi (1 e 2), i quali si soffermano maggiormente sulle strutture sociali e cercano la spiegazione dei significati in base alle caratteristiche e ai ruoli predefiniti, piuttosto che porre l’enfasi sulle azioni dei partecipanti all’interazione. In questo modo l’etnografia della comunicazione e la sociolinguistica variazionista de-enfatizzano la soggettività dei partecipanti e la costruzione collaborativa delle azioni e dei significati, oggettivizzando l’evento comunicativo.

L’Analisi Conversazionale invece indaga le risorse e i metodi attraverso i quali le persone costruiscono a propria identità sociale nel corso dell’interazione. Altro aspetto da considerare è che mentre la teoria degli atti linguistici (4), condivide con l’Analisi Conversazionale la visione degli enunciati come atti sociali, si differenzia da quest’ultima perché cerca di individuare il significato di un enunciato isolato, quando invece l’Analisi Conversazionale comprende un enunciato in modo indissolubile rispetto al contesto di appartenenza e le sue unità di analisi sono le sequenze e la posizione dei turni nelle sequenze. Nell’AC l’uso della lingua è indessicale, cioè il significato di un enunciato non può essere determinato senza un preciso riferimento dai parlanti e alla posizione di tale enunciato nel contesto sequenziale. Per l’AC il significato non risiede nei parlanti o negli enunciati ma piuttosto nella articolazione dell’interazione. Infatti, così come afferma la teoria delle rappresentazioni sociali, sono le interazioni che danno significato e

CAPITOLO 2

organizzano la lingua, la società e la cultura. Infine, risulta necessario comprendere ciò che sta dietro l'analisi conversazionale da un punto di vista teorico. Un concetto teorico che sicuramente ha aiutato la genesi dell'analisi conversazionale è l'approccio etnometodologico formulato da Harold Garfinkel: *““Etno” si riferisce ai membri di un gruppo sociale o culturale e “metodo” si riferisce alle cose che i membri routinariamente pongono in essere al fine di creare e ricreare le varie riconoscibili azioni sociali o pratiche sociali. “Ologia” come nella parola “sociologia” implica lo studio di, o la logica di, questi metodi. Quindi Etnometodologia significa lo studio dei metodi dei membri per produrre ordini sociali riconoscibili”*¹⁴. Di Garfinkel, va citato anche il concetto di *accountability* o significato delle azioni sociali, ovvero il fatto di trovare un certo grado di abitudine in un'azione routinaria, su cui quindi si può porre affidabilità, all'interno delle situazioni sociali.

Questo concetto è stato oggetto di una lezione di Garfinkel che ha chiesto ai propri studenti, tra i quali comparivano anche i futuri analisti della conversazione, di testare l'*accountability* di una situazione sociale comportandosi diversamente rispetto al solito, come ad esempio comportarsi come i clienti di un hotel pur essendo a casa. Altro concetto importante, già esposto prima, è il *talk in interaction* di Schegloff che non è che un sinonimo di analisi conversazionale nella sua accezione di sequenze, turnazioni e preferenze. Infine altri concetti importanti riferiti all'analisi conversazionale sono il *disorder* come pratica sociale dell'antropologo A. Duranti, che considera il ruolo del mediatore come fondamentale nel linguaggio ed eleva quest'ultimo ad attività conservatrice di coerenza e generatrice di connessioni tra individui, perciò parlare è un'azione che ha delle conseguenze per chi partecipa e la *cognition in practice* di Jeanne Lave, che rivaluta l'importanza e l'analisi del quotidiano e unisce psicologia cognitiva forme educative e la pratica quotidiana, cosa che si presta perfettamente alla CA. Per Lave, la *cognition* è creata socialmente ed è tutta distribuita tra mente, corpo, attività e infine contesti organizzativi. Si tratta infatti di un teoria socio-antropologica più che prettamente psicologica, prendendo quindi le distanze dalla psicologia cognitiva che considera il pensiero come generatore del discorso e individua schemi o script nella quale sono

14 GARFINKEL H., *Ethnomethodology's Program: Working Out Durkheim's Aphorism*, Edited and with an introduction by Anne Warfield Rawls. Lanham, Md.: Rowman & Littlefield, 2002; pag. 6.

inserirle le routines delle azioni sociali, avvicinandosi invece maggiormente alla psicologia discorsiva, focalizzata principalmente sulla produzione di senso che le persone operano per riflettere sulle proprie e altrui esperienze, inquadrandole nello schema generale della vita.

2.1.b. La trascrizione

La prima fase dell'analisi conversazionale è la trascrizione, come scritto in precedenza si è utilizzato un metodo preciso di scrittura del parlato ma prima di delinearne la fisionomia è giusto spendere alcune considerazioni riguardo alla trascrizione. Durante un'analisi del discorso, un'analisi che potremmo definire qualitativa, poca attenzione viene data alla fase della trasformazione di materiale audio in forma scritta e analizzabile. Con il passare del tempo, la trascrizione è considerata una garanzia nel processo di ricerca e proprio per questo non le si dedica più il giusto riconoscimento. Infatti, è bene ricordare che la trascrizione non è un processo meccanico ma richiede una porzione di soggettività per capire cosa includere e cosa no, se correggere gli errori comuni durante il parlato come errori grammaticali, errori di pronuncia o ripetizioni. Scegliere se fare una trascrizione naturalizzata (o "intelligent" verbatim) nella quale correggere l'orale secondo le norme scritte, oppure una "denaturalizzata" (full verbatim) dove tutto viene lasciato così com'è, compresi errori reticenze e ripetizioni (Bucholtz, 2000)¹⁵. In questo caso si è optato per la seconda scelta, visto che si vuole porre enfasi sul modo in cui si è svolta l'interazione più che soffermarsi solo sul significato degli enunciati. È vero che con i tempi che corrono, si sarebbe potuta affidare la trascrizione ad un software CAQDAS (computer assisted qualitative data analysis) ma si è preferito prendere delle decisioni in autonomia anche perché la trascrizione è un atto inerentemente politico e interpretativo influenzato dalle credenze e dalle assunzioni di chi la opera (Jaffe, 2007)¹⁶. Perciò si è deciso di operare in autonomia, anche perché il tipo di trascrizione utilizzata, quella jeffersoniana, richiede alcuni determinati simboli di codifica. Ignorare le scelte soggettive e le prospettive

¹⁵ Bucholtz, M. (2000). The politics of transcription. *Journal of Pragmatics*, 32(10), 1439–1465. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(99\)00094-6](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(99)00094-6)

¹⁶ Jaffe, A. (2007). Variability in transcription and the complexities of representation, authority and voice. *Discourse Studies*, 9(6), 831–836. <https://doi.org/10.1177/1461445607082584>




CAPITOLO 2

teoretiche che determinano la produzione del trascritto presuppone assumere una posizione positivista sull'oggettiva natura dei dati, cosa che è inconsistente per le metodologie di tipo qualitativo. Al fine di aumentare l'affidabilità della trascrizione però si è voluto affiancare l'interpretazione soggettiva ad un'altra creazione dello scritto, secondo le regole Jeffersoniane, da parte di un collega collaboratore, Maurizio Melis, il quale, dopo essere stato introdotto al progetto di ricerca e alle metodologie di analisi, ha ascoltato tutte le puntate della trasmissione M'AsSOCIO e ha svolto la trascrizione parallelamente all'autore, infine si sono confrontati i due testi e abbiamo tratto alcune conclusioni. I due trascritti erano perlopiù identici, differivano in alcune minime parti, perché alcune parole non sono state comprese da Maurizio, che essendo un ascoltatore esterno non era presente in diretta e non poteva sapere a che cosa facessero riferimento quelle parole, inoltre, sempre per lo stesso motivo, alcuni gesti o azioni non sono stati identificati da lui. Nonostante ciò, l'utilizzo della simbologia è stato piuttosto pedissequo concludendo che i file audio erano di buona qualità e i contenuti non erano di difficile comprensione.

Prima di mostrare il trascritto, si riporta di seguito la legenda della simbologia utilizzata per la trascrizione Jeffersoniana¹⁷:

- (.) durata di una pausa in secondi/ pausa inferiore a 0.2 secondi.
- (0.5) pause superiori a 0.2 secondi; il numero tra parentesi indica la lunghezza di una pausa (in questo caso 5 secondi).
- prolungamento del suono che precede (vocale o consonante)
- = mancanza di separazione (allacciamento) tra due turni o tra parti di un turno di uno stesso parlante.
- ? Tono ascendente (tipico delle domande)
- . Tono discendente (tipico delle affermazioni)
- , tono leggermente ascendente (tipico dell'enumerazione)

17 Da pagina campione nel sito <https://www.torrossa.com/it/resources/an/2419921?msclid=e2426925d05711ec9d17c6926a5e287d> , Alby Francesca, Zucchemaglio Cristina, 2005 GFL Editori La Terza, "Gruppi e tecnologie al lavoro", pg 2.

- - posto vicino ad un suono indica una pausa derivante da un'interruzione nel parlato.
- ABC marcato aumento di volume di voce rispetto al resto del parlato.
- ! Tono animato
- [] inizio e fine della sovrapposizione tra una o più parole tra parlanti diversi.
- () parole non comprensibili.
- (abc) parole di incerta comprensione.
- >abc< tono accelerato rispetto al resto del parlato.
- <abc> tono decelerato rispetto al resto del parlato
- °abc° parole pronunciate sottovoce.
-  Innalzamento del tono rispetto al resto del parlato.
-  abbassamento del tono rispetto al resto del parlato.
-  abc enfasi sulla parola o su parti di essa.
- h espirazione (ripetuta per la sua durata).
- .h inspirazione (ripetuta per la sua durata).
- ((abc)) azione non verbale dei parlanti e/o commenti del trascrittore per aumentare la comprensione.

2.1.c. Aspetti procedurali

In concreto, la ricerca si è svolta in seguito all'approvazione del format da parte della redazione di Radio Sherwood e dopo aver acquisito le conoscenze di base sul funzionamento delle strumentazioni utilizzate: teoria del suono, console, microfoni, cuffie, programma per l'editing delle puntate (Audacity), programma per la regia (MB studio), back-office del sito di Sherwood e sul modo di porsi da parte di un conduttore dal punto di vista del tono e dell'impostazione della voce. Dopo di che, i contatti per le diverse interviste sono stati forniti dal* sest* intervistat*, che lavorando con il CSV ha accesso al numero telefonico e alla mail dei soggetti. Tutti i partecipanti sono stati prima chiamati per ascoltare la presentazione del progetto e accettare o rifiutare di partecipare, poi ricevuti in studio per la messa in onda della puntata. Prima di andare in onda, ogni partecipante ha firmato un consenso informato creato a partire dal modello standard, disponibile sul sito dell'Università di Padova. Il capo redazione della Radio invece ha

CAPITOLO 2

firmato l'autorizzazione alla ricerca presso gli studi della radio. Si presentano di seguito i due documenti.

MODULO INFORMATIVO E DI CONSENSO ALLA PARTECIPAZIONE E AL TRATTAMENTO DEI DATI

DESCRIZIONE E SCOPI DELLA RICERCA Gentile partecipante, con il presente documento le chiediamo di fornire il suo consenso informato a partecipare alla ricerca: “Analisi qualitativa sulle opinioni esplicite degli appartenenti ad associazioni di volontariato in merito ad altre associazioni” coordinata da Luigi Funghi. L’obiettivo della ricerca è: capire la qualità delle opinioni degli esponenti delle associazioni di volontariato in merito ad altre associazioni che si occupano dello stesso ambito.

METODOLOGIA DI RICERCA

durante la ricerca verrà richiesto di rispondere a delle domande aperte in sede di registrazione radiofonica e poi le risposte saranno trascritte e soggette ad analisi qualitativa tramite software R.

In dettaglio, verranno utilizzati i seguenti strumenti:

Microfono, cuffie computer

LUOGO E DURATA DELLA RICERCA

La ricerca sarà svolta presso lo studio di registrazione di radio Sherwood in vicolo Pontecorvo 1/a e avrà la durata di 1 ora

La ricerca sarà svolta previa autorizzazione del capo redazione di Radio Sherwood (Antonio Lancillotti)

RECAPITI

Responsabile della Ricerca e della raccolta dati: Luigi Funghi e-mail:

luigi.funghi@studenti.unipd.it

Altri riferimenti: Relatore progetto di tesi prof. Massimo Santinello e-mail:

massimo.santinello@unipd.it

CONSENSO ALLA PARTECIPAZIONE E AL TRATTAMENTO DEI DATI

La/Il sottoscritt_ (COGNOME E NOME IN STAMPATELLO)

_____ acconsente liberamente a partecipare allo

CAPITOLO 2

studio dal titolo “Analisi qualitativa sulle opinioni esplicite degli appartenenti ad associazioni di volontariato in merito ad altre associazioni”

La/il sottoscritt_ dichiara:

1. Di essere a conoscenza che lo studio è in linea con le vigenti leggi D. Lgs 196/2003 e UE GDPR 679/2016 sulla protezione dei dati e di acconsentire al trattamento ed alla comunicazione dei dati personali, nei limiti, per le finalità e per la durata precisati dalle vigenti leggi (D. Lgs 196/2003 e UE GDPR 679/2016). Il responsabile della ricerca si impegna ad adempiere agli obblighi previsti dalla normativa vigente in termini di raccolta, trattamento e conservazione di dati sensibili.

2. Di essere consapevole di potersi ritirare dallo studio in qualunque momento, senza fornire spiegazioni, senza alcuna penalizzazione e ottenendo il non utilizzo dei dati.

3. Di essere a conoscenza che i dati saranno raccolti in forma anonima e associati a un codice che consenta esclusivamente al partecipante di accedere ai propri dati.

4. Di essere a conoscenza che i propri dati saranno utilizzati esclusivamente per scopi scientifici e statistici e con il mantenimento delle regole relative alla riservatezza.

7 Di acconsentire alla videoregistrazione e/o audio registrazione si

8 Di essere consapevole che la partecipazione alla ricerca è completamente libera e disgiunta dalle cure/trattamenti/corsi eventualmente somministrati dall’Ente Radio Sherwood

9 Di sapere che l’Ente Radio Sherwood non avrà accesso né ai dati della ricerca né ai dati sensibili del partecipante.

10 Di sapere che la protezione dei suoi dati è designata con Decreto del Direttore Generale 4451 del 19 dicembre 2017, in cui è stato nominato un Responsabile della Protezione dati, privacy@unipd.it.

La/Il sottoscritt_ (COGNOME E NOME IN STAMPATELLO) _____
presa visione del presente modulo esprime il proprio consenso alla partecipazione e al
trattamento dei propri dati personali.

Data

Firma leggibile

CAPITOLO 2

AUTORIZZAZIONE ALLO SVOLGIMENTO DELLA RICERCA IN SEDE NON DIPARTIMENTALE

Il sottoscritto

capo della redazione di Radio Sherwood autorizza lo svolgimento della ricerca “Analisi qualitativa sulle opinioni esplicite degli appartenenti ad associazioni di volontariato in merito ad altre associazioni” garantendo che Radio Sherwood non avrà accesso ai dati sensibili dei partecipanti né ai dati della ricerca qualitativa svolta dopo la messa in onda della trasmissione M’AsSOCIO.

Data

Firma

Le interviste si sono svolte quasi ogni settimana dall’8 febbraio fino al 22 marzo per un totale di 6 episodi e 8 soggetti che hanno risposto alla domanda analizzata. Tutti i soggetti hanno acconsentito e si sono mostrati collaborativi in tutte le puntate e per tutta la loro durata.

CAPITOLO 3

3.1 L' ANALISI

Di seguito si riporta il contenuto del trascritto, episodio per episodio, oggetto dell'analisi conversazionale. Si ricorda che il corpus dell'analisi comprende solo una parte dell'intera intervista, una parte nella quale, per i primi 5 episodi, si pone la domanda "Ci sono altre associazioni di volontariato che si occupano dello stesso ambito, che si considerano di maggior impatto o di spicco, per quale motivo?". Per il sesto e ultimo episodio, poiché l'ospite non fa parte di un'associazione ma del Centro Servizi per il Volontariato, le domande poste sono differenti.

Episodio 1

- 1 **Speaker:** "Abbiamo parlato di rete precedentemente, e: volevo farvi
 2 quest'altra domanda ci sono altre associazioni che si occupano di
 3 senza fissa dimora che considerate impattanti o di spicco Per quale
 4 motivo?(.) (Nome int1)."
- 5 **Int1:** ".h Allora siamo molteplici realtà che
 6 lavorano coi >senza dimora< e: vorrei: ecco fare una premessa .h e:
 7 per noi, eh è fondamentale la rete tra le varie realtà cooperative
 8 associazioni non per questo città ideale è stato un percorso
 9 dove abbiamo coinvolto tutti almeno circa due per e realtà e: noi e::
 10 m: e: oltretutto e oltre ad essere in rete a Padova siamo e: come cct
 11 veneto facciamo parte dell dell'organismo fiopst .h nazionale .h psd
 12 fiopst vuol dire p persone senza dimora quindi cerchiamo sempre di
 13 condividere i temi, e: e: strategie e progetti in modo appunto ad
 14 esempio come e ne avrete già sentito l'Housing first. Un tema che"

15 [speaker: "Housing first"]

16 **Int 1:** "eh eh è molto e ormai da anni che viene ricorso anche con
 17 finanziamenti. .h E quindi e: realtà di spicco (.) e. non. no direi
 18 che siamo tutte di spicco ((ridendo)) perché ognuno ognuno ha una
 19 parte fondamentale e: e: e: m: per per appunto nella gestione dei
 20 senza dimora(.). e: voi sapete no che i senza dimora e il termine
 21 senza fissa dimora è stato trasformato nel tempo, in
 22 persona senza dimora cioè il termine tecnico è un po' più questo e:
 23 proprio perché sono persone che magari la dimora ce l'hanno. Nel senso
 24 che .h hanno un posto in cui dormire eccetera quello che manca è la
 25 dimora .h relazionale affettiva, quindi >noi la rete è fondamentale
 26 non solo per noi ma proprio per costruire una rete anche per loro< e è
 27 una realtà appunto quindi .h io non definirei e: situazioni di
 28 spicco >realtà di spicco< diciamo >situazioni< di spicco e: sono
 29 molte, potrei dire alcuni nomi e:: tra cui: ad esempio: anche caritas
 30 anche snt'egidio per dire però le associazioni sono tantissime e:: e
 31 quindi: e: m: si. No no la lista sarebbe infinita." ((ridendo
 32 pronuncia -ita)).

33 **Speaker:** "capisco capisco. invece invece (nome int2) cosa ci dice?"

34 **Int2:** "e: bah sì io concordo che la lista è appunto infinita noi in
 35 particolare stando in quartiere stazione m: >diciamo< in questi anni
 36 in diversi casi >diciamo< ci siamo trovati ad avere a che fare in
 37 particolare sia con croce rossa .h sia con coges e che come h diceva
 38 (Nome int 1) insomma e: anche il contributo di realtà per esempio come
 39 la nostra che appunto non è neanche paragonabile al lavoro che fanno
 40 tutte queste realtà che che che ho nominato ne la realtà di Int1,
 41 perché siamo volontari di fatto e comunque lo facciamo nel
 42 tempo libero h. è stato comunque utile per esempio è successo m l'anno
 43 scorso che una persona insomma che stava per strada e che era stata
 44 allontanata da persone che >non avevano il diritto di allontanarla<
 45 grazie al fatto che si conoscesse tra noi croce rossa e coges anche a
 46 livello personale, visto che comunque la realtà di Padova è
 47 piccolina >anche dal punto di vista del territorio< siamo riusciti,
 48 ognuno avendo a che fare con la stessa persona in momenti diversi
 49 della giornata e in diversi contesti, siamo

CAPITOLO 3

50 riusciti per esempio a ricostruire il percorso che questa persona
51 aveva fatto e dov'era finita .h e questo naturalmente si fa (.)solo
52 attraverso il fatto che tutte le realtà dalla più grande alla
53 più strutturata alla appunto la realtà di di piccoli volontari come
54 noi(.) em: riescono a collaborare ognuno nel proprio anche insomma
55 nel rispetto ovviamente dei dei proprio ruoli quindi in realtà appunto
56 l'attività in rete magari sembra una banalità però appunto è
57 indispensabile in questi casi ecco.”

58 **Speaker:** “Assolutamente sì è indispensabile in
59 questi casi vi ringrazio per aver per le ottime
60 risposte em e puntuali devo dire em:”

CAPITOLO 3

Questo è il trascritto della prima puntata. Il tema della puntata è la categoria delle persone senza fissa dimora e si sono intervistati due esponenti che si occupano del tema all'interno delle loro associazioni. Dopo aver posto la domanda, in un modo che forse ha influenzato la seguente risposta perché nell'introduzione alla domanda si inserisce il concetto di rete, -cosa che può mettere il rispondente fuori dai binari rispetto a ciò che si vuole chiedere e di fatto, pur parzialmente, così è stato- il soggetto, che chiameremo A.A. ha iniziato parlando del fatto che le associazioni sono molte e poi ha continuato facendo una premessa (righe da 6 a 9), ovvero che l'associazione di cui fa parte considera fondamentale il lavoro di rete ma non per questo nei progetti (come quello citato "città ideale") vengono coinvolte sempre tutte le associazioni. Dal punto di vista dell'analisi ciò significa che, pur avendo compreso la domanda, la sua preferenza viene messa in discussione dalla premessa fatta, senza rispondere direttamente. Lo provano i numerosi riempitivi, indicati con l'allungamento dei suoni e o m (righe 9-10-11), segno di nervosismo e di attivazione di una strategia dialettica per gestire la domanda. Se fino a riga 8 il A.A. aveva risposto alla domanda affermando la disponibilità dell'associazione di cui fa parte a entrare in rete ma non sempre con tutti, successivamente inizia a parlare del fatto che la propria associazione fa parte di organismi regionali e nazionali delle associazioni che si occupano di senza fissa dimora (righe da 10 a 15), citando anche la pratica del Housing First, un progetto che mira a fornire una casa a chi ne è sprovvisto per accompagnare la persona a uscire dalla grande marginalità, la menzione di tale pratica fa ripetere il nome del progetto allo speaker per sottolinearne l'importanza. Nelle righe seguenti A.A. risponde alla domanda, nega infatti che ci sono realtà di spicco perché considera tali tutte le realtà, "Ognuna", parola ripetuta a cui è posta enfasi, è fondamentale per la gestione dei senza fissa dimora (righe da 18 a 20). Alla riga 27 però si esprime in un modo interessante per l'analisi, infatti compie una piccola pausa per riprendere la domanda posta dallo speaker e poi prende altro tempo con dei piccoli allungamenti e prima di rispondere dice -non- che indica ulteriormente la difficoltà nel gestire la risposta appena data ma poi la tensione sparisce quasi subito perché nel pronunciare spicco A.A. si mette brevemente a ridere, risata interpretabile secondo tre letture: forse perché è riuscito a trovare un escamotage per non mancare di rispetto a nessuna associazione, oppure perché si è appena accorto di aver citato due organismi regionali e nazionali di cui non fa parte l'associazione dell'altro soggetto intervistato quindi facendo intendere il

CAPITOLO 3

contrario di ciò che ha appena affermato, infine il riso potrebbe essere interpretato come uno sminuire la domanda, considerata assurda, visto che secondo A.A. non c'è motivo di innalzare un'associazione al livello di associazione di maggior spicco. Nelle righe seguenti A.A. , ritenuto di aver risposto alla domanda, desidera fare una precisazione riguardo al termine “senza fissa dimora” affermando che il termine più tecnico sarebbe senza l'aggettivo “fissa” e quindi “persona senza dimora”, si tratta di un messaggio aggiuntivo da parte di A.A. che ha in sé un valore importante anche ai fini dell'analisi perché in questo modo si è voluto informare e far da preludio alla spiegazione espressa nelle righe seguenti (da 24 a 26), nelle quali A.A. fa intendere come il concetto di “dimora” non sia solo quello sinonimo di casa ma possa essere riferita anche alla “dimora relazionale”, cosa che poi A.A. fa combaciare con il concetto di “rete” , perciò è la rete tra le associazioni che permette di costruire una dimora relazionale per chi ne è sprovvisto e inoltre è tale rete a rendere la dimora stabile, ecco il motivo per cui le associazioni devono andare d'accordo ed essere unite, la risposta alle righe 17 e 18 viene ribadita alle righe 27 e 28 quindi sembrerebbe che non ci siano, “situazioni” di spicco, così come erroneamente le definisce A.A. rispetto ad un termine più stabile e importante come “realtà”, per riferirsi ad una associazione; al contrario nelle righe seguenti A.A. decide di provare ad elencarne alcune pur ammettendo che “sono molte”. Questa decisione sembra deporre a favore delle altre associazioni ma fa comunque pensare il fatto che A.A. ha appena detto che non ce ne sono e ora inizi ad elencarne alcune, come se il fatto di elencarne altre direttamente in prima battuta, fosse troppo difficile. Infatti, A.A. riesce a nominare solo altre due associazioni (Caritas e Sant'Egidio), le più grandi in termini di numeri in Italia, ma non nomina né l'associazione assieme alla quale sta facendo l'intervista né un'altra associazione nata a Padova o nel Veneto. La risposta di A.A. è al quanto confusionaria, così come testimoniano le ripetizioni presenti nelle ultime righe della sua risposta (righe da 28 a 31) e quindi alla conclusione del suo turno, tale confusione può essere interpretata in due modalità, la prima è che la difficoltà della domanda ha portato ad un aggiustamento ripetuto della risposta per poi giungere al compromesso finale che “la lista sarebbe infinita”, la seconda interpretazione parte dai presupposti della prima ma vi aggiunge anche la volontà di rispondere in modo da nominare le associazioni più grandi invece che quelle più vicine geograficamente, al fine

di mantenere il focus dell'intera puntata sull'associazione di appartenenza e sui progetti attivi in rete con altre realtà, o sul tema dei senza dimora in generale.

Per non perdere il ritmo dell'interazione lo speaker rivolge subito l'attenzione sul secondo intervistato, B.B., senza ripetere la domanda. B.B. comincia la risposta concordando con A.A. in merito al fatto che la lista sarebbe infinita, quindi coglie l'espedito usato da A.A. e rifiuta la possibilità di rispondere direttamente con un elenco di associazioni. Questo è un piccolo esempio di come la rappresentazione sociale della "lista infinita" si sia verificata durante l'interazione attraverso il meccanismo dell'ancoraggio e dell'oggettivazione. Nelle righe seguenti (da 35 a 42) B.B. torna indietro rispetto alla decisione precedente e nomina due associazioni, anzi una cooperativa e un'associazione, diverse da quelle nominate da A.A., e le annovera tra le associazioni con le quali hanno stretto delle collaborazioni anche in virtù del fatto che l'associazione di cui fa parte si trova nel quartiere Stazione a Padova. Interessante notare come nelle prime righe del turno concesso a B.B. si ripeta, più rapidamente, lo schema espresso da A.A. ovvero, prima si nega che ci possano essere altre associazioni di spicco, in questo caso solo perché la lista sarebbe infinita; invece, poi si nominano delle associazioni ma stavolta sono associazioni con la quale l'associazione di appartenenza ha collaborato. Si può notare quindi come l'interazione indiretta, mediata dallo Speaker, abbia già punti in comune e punti discordanti, segno che è proprio l'interazione a influenzare reciprocamente le espressioni e le rappresentazioni sociali dei parlanti. Più avanti si può notare come B.B. faccia un paragone tra l'associazione di cui fa parte e quelle nominate da A.A. insieme all'associazione di cui A.A. fa parte, ne deriva una percezione di inferiorità mista a orgoglio dovuto al fatto che B.B. definisce "volontari di fatto", ponendo enfasi sulla parola "volontari" per definire i membri della propria associazione, facendo intendere che le altre associazioni nominate e lo stesso A.A. invece vengono pagati per svolgere le loro mansioni, che pur essendo più importanti o di maggior impatto, non vengono svolte durante il tempo libero e quindi si possono considerare non-volontarie. Questa frase, così pronunciata, non viene discussa tra i due partecipanti perciò può dirsi plausibile. Più avanti nel testo B.B. riporta un esempio concreto di collaborazione tra associazioni. Nello specifico B.B. afferma che componenti dell'associazione di cui fa parte, in collaborazione con altri membri facenti parte delle associazioni nominate in precedenza, sono riusciti a rintracciare e aiutare una persona straniera senza dimora che era stata allontanata "da

CAPITOLO 3

persone che non avevano il diritto di allontanarla”. Questo episodio è molto interessante perché entra nel concreto delle azioni svolte dai volontari che si occupano di persone senza dimora ma per ciò che riguarda l’analisi, questo racconto è importante perché, a microfoni spenti, B.B. ha rivelato che le persone che “non avevano il diritto di allontanare” quel tale senza dimora, sono i membri di un’associazione di volontariato, che aveva la propria sede vicino alla sede della associazione di B.B. e svolge attività di aiuto alla comunità secondo dei valori socio-politici conservatori come la protezione della famiglia e la sicurezza. Questo dato non compare nel testo e quindi non può essere preso in considerazione, ma è un fattore determinante ai fini del tipo di rapporto che c’è tra i membri di diverse associazioni. Si tratta di un dato, purtroppo, inammissibile che si è potuto riscontrare grazie al fatto che il conduttore della trasmissione è anche l’autore di questa tesi ma si ritiene necessario sottolinearlo anche perché tutto ciò rientra anche nei limiti della ricerca, limiti che verranno esposti più avanti. Da riga 50 a riga 57 B.B. termina la sua risposta e quindi il suo turno, asserendo che l’aneddoto appena esposto è stato possibile solo grazie alla collaborazione tra più associazioni, da queste ultime righe, si può capire come secondo B.B. esistano associazioni più piccole e meno strutturate di altre; tuttavia, la collaborazione tra di esse è indispensabile, infatti pone enfasi alla parola “Indispensabile”. Da questo finale di risposta però si evince anche che B.B., facendo parte di un’associazione “piccola”, apprezza di più il valore delle piccole realtà con pochi volontari rispetto alle associazioni più “strutturate” così come le ha chiamate lui.

Episodio 2

- 1 **speaker:** “Continuiamo la nostra ehm la nostra intervista, e la
- 2 prossima domanda è se ci sono altre associazioni che considerate
- 3 impattanti o di spicco che si occupano di migranti, (.) e per quale
- 4 motivo se ci sono?”.
- 5 **Int 1:** “Beh ((ridendo)) sicuramente grazie al cielo non siamo solo qua
- 6 noi tre ad occuparcene ((ridendo)). No chiaramente Padova è una città
- 7 molto viva dal punto di vista associativo lo sappiamo benissimo e
- 8 anche nei confronti dei: dei richiedenti, e: c’è un grandissimo
- 9 movimento e ovviamente ci sono un sacco di associazioni che se ne
- 10 occupano tra cui em per esempio c’è anche refugees welcome, che: molo
- 11 molto importante, ci sono vari progetti anche all’interno

12 dell'amministrazione e: ci sono adesso per esempio open gates fa parte
 13 di una rete in piazza gasparotto, che riunisce molte associazioni che
 14 si occupano di varie tematiche per cui trasversalmente e il tema della
 15 em: e delle emigrazioni, dei pregiudizi verso il migranti, e:m delle
 16 discriminazioni, soprattutto viene affrontato quotidianamente da varie
 17 angolature in vari modi e anche intersecandosi le esperienze di tutte
 18 queste associazioni che fanno parte della rete di piazza gasparotto(.)
 19 em:. =teatr- ((o che altro?))”

20 [Speaker:” = Piazza] gasparotto che era la protagonista della scorsa
 21 puntata perché abbiamo ascoltato insomma e: Nomein2 ep1 che: era e
 22 salutiamo lo salutiamo

23 [Int1: “Esatto” ((ridendo))]

24 anche e che fa proprio parte di piazza gasparotto >bene<. E: invece:
 25 (Nome int 2 e3) ci sono altre associazioni che si occupano di migranti
 26 che considerate di spicco o: impattanti per quale motivo?”

27 Int 3: “(.)si assolutamente si, allora ci: beh ci abbiamo pensato
 28 sicuramente: associazioni come mimosa, la cooperativa sestante, o
 29 anche popoli insieme, tra l'altro come help desk abbiamo dei volontari
 30 che (.)lavorano proprio all'interno di queste associazioni per esempio
 31 mimosa che si occupa di tratta di:di: di donne migranti e di minori
 32 non accompagnati, abbiamo proprio una nostra volontaria che lavora lì
 33 e che quindi ci affianca anche nel nel nostro lavoro all'help desk
 34 perché spesso ci troviamo a: a dover affrontare casi simili quindi:
 35 si(.) queste sono, ed è fondamentale sicuramente la cooperazione anche
 36 (0.1).”

37 Speaker:”benissimo e: ovviamente è fondamentale la rete è fondamentale
 38 la (0.2) cooperazione (...)”

CAPITOLO 3

L'episodio 2 invece tratta del tema dei migranti e vede protagonisti esponenti di due associazioni che si occupano di aiutare e supportare il groviglio burocratico e sociale che queste persone devono affrontare, dopo essere fuggire dal proprio paese per una vita migliore. La risposta del primo soggetto intervistato, che da ora chiameremo C.C., inizia con una risata e una battuta sul fatto che sicuramente non ci sono solo i presenti ad occuparsi del tema migranti (righe 5 e 6). Queste prime righe posso essere interpretare come un segnale di rifiuto alla preferenza nel rispondere prendendo tempo per riflettere e sciogliendo la tensione, inoltre la battuta compie lo scopo di far rimanere il focus sui presenti, perché il soggetto è consapevole che di seguito dovrà parlare di altre associazioni. Si può dire anche che la risposta di C.C. prende il largo e inizia a parlare del territorio padovano e di come questo sia vivo dal punto di vista associativo, emerge poi un'altra figura retorica, ricollegabile alla "lista infinita", ovvero quella del "sacco", ci sono un sacco di associazioni e quindi non si riesce a nominarne un elenco subito, prima di farlo, è da sottolineare come C.C. compia degli allungamenti e una ripetizione per poi nominare un'altra associazione (righe da 8 a 13). Lo spazio che C.C. dedica per parlare delle altre associazioni si consuma presto; infatti, parla di altri progetti attivi nell'amministrazione e poi sposta il focus ancora sull'associazione di appartenenza perché fa parte di una rete di associazioni, quindi ancora una volta, per parlare delle altre parla della propria associazione (righe da 14 a 18), di questa rete di cui parla non nomina altre associazioni se non un'altra, quella in cui tale rete ha la sede di ritrovo. Successivamente C.C. parla dei temi trattati nei progetti di rete e quando nomina ancora una volta l'associazione precedentemente menzionata, interviene lo Speaker perché approfitta della nomina per salutare B.B. che è proprio di quella associazione, ospite della puntata precedente. Questo intervento, sfortunatamente fa terminare, per mano dello Speaker, il turno di C.C. che forse era già terminato, almeno secondo quanto capito dal collaboratore alla trascrizione, infatti l'intervento dello Speaker per dare parola agli altri ospiti, interrompe una parola pronunciata da C.C. e pone fine al suo turno, parola che secondo l'autore è "teatr-" secondo il collaboratore è "che altro", perciò se si seguisse l'ipotesi del collaboratore il turno non sarebbe troncato perché pronunciare "che altro" significa chiedersi se c'è altro da aggiungere, domanda retorica auto diretta che permette l'inserimento di altri parlanti. Il secondo soggetto rispondente, siglato D.D., inizia il proprio turno con una breve pausa,

segno che la domanda richiede una risposta strutturata. Questa breve pausa è seguita da un'affermazione che conferma lo scopo della pausa precedente perché D.D. dice “ci abbiamo pensato” (riga 27), qui si riferisce a lei stessa e alla sua compagna volontaria L.P. che non ha risposto alla domanda ma probabilmente ha contribuito alla risposta, elaborandola mentre C.C. svolgeva il proprio turno. Contrariamente alle risposte date finora, e forse in virtù del fatto che D.D. e L.P. si siano preparate prima di rispondere, alle righe 28 e 29 D.D. fa un piccolo elenco di tre associazioni che collaborano con l'associazione di cui fa parte con cui condividono dei volontari, o meglio con cui condividono del personale lavorativo di un'associazione che si presta, come volontaria, all'associazione rappresentata da D.D. e L.P. in questa seconda puntata.

Infine, le righe 35 e 36, precedute da una pausa che sancisce l'arrivo della conclusione del proprio turno, concludono il turno di D.D. che spiega la collaborazione tra membri di realtà differenti attraverso la condivisione di casi e tematiche simili per poi sottolineare l'importanza fondamentale della

cooperazione. Modalità di chiusura accostabile ai soggetti presenti alla prima puntata e quindi in linea con il fatto che chi risponde alla domanda di indicare quali altre associazioni si considerano di spicco o più d'impatto, non fa subito un elenco ma interpreta la domanda come un espediente per parlare dell'importanza di collaborare e fare rete.

Episodio 3

- 1 **Speaker:** “Un'altra domanda ehm: e tutte queste vostre attività, eh:
 2 immagin di questa di questa associazione che è il CIN centro
 3 iniziative nuove, e fa, em: immagino anche relazioni anche con altre
 4 realtà, perciò quali altre associazioni, consideri impattanti o di
 5 spicco (0.2) in tema di dipendenze qual'è il motivo?”
 6 **Iint1:** “Ma sai io credo che m la la situazione più bella e più
 7 importante sarebbe proprio quella di lavorare attraverso le
 8 istituzioni che dovrebbero essere le prime ad agganciare l'utente
 9 chiamiamolo così oppure il ragazzo no? E poi di conseguenza
 10 valutarne il caso per poi dopo eventualmente (.) stabilire se è un
 11 soggetto che può fare un percorso attraverso magari così gruppi, o

CAPITOLO 3

12 attraverso dei semplici colloqui, >chiamiamoli così sai< di e poter
13 e >come dire< ancorare determinate emozioni, ((si schiarisce la
14 voce)) oppure se invece ha bisogno veramente di un percorso. .h
15 collaboriamo comunque con per quelle che sono le associazioni di
16 tipo (01) e: A. cioè il self help perché noi siamo comunque
17 un'associazione che non avendo medici, non essendo infermieri, e
18 quant'altro non ci si occupa di quello che è tutta la problematica
19 legata al mondo dell'assunzione di sostanze di sintesi o
20 eventualmente di psicofarmaci e quant'altro ok? Misure alternative poi
21 che ci sono state anche date dall'eroina e quant'altro e poi per altre
22 realtà però sempre in concetto di come dire così nodi no?! cioè nel
23 cercare di delegare effettivamente quelle che possono essere le le
24 (.) mi permetto di chiamarle utenze ma io li chiamo ragazzi ok?
25 Ecco“[cioè]”
26 **Speaker**((interrompe)):" Si i ragazzi si persone si
27 [int1: "esatto"]
28 diciamo che in effetti. c'è un grande dibattito ancora su su come
29 definire certe categorie di persone che si rivolgono a non solo a
30 questo tipo di servizio ma in generale ai servizi e: non solo delle
31 associazioni ma i servizi pubblici quindi chiamiamoli in realtà
32 persone perché o ragazzi
33 [int1: "bravissimo"]
34 perché è giusto così."

CAPITOLO 3

Unico ospite dell'episodio 3 è E.E., presidente di un'associazione che si occupa di tossicodipendenza, tema della puntata. In questo caso, così come per la prima puntata, si può obiettare che la domanda posta dallo Speaker, poiché preceduta da un incipit incerto (a causa del troncamento e delle ripetizioni e allungamenti alle righe 2 e 3), possa aver spostato il focus della risposta verso il contenuto dell'incipit, piuttosto che verso il contenuto della domanda (righe 4 e 5) che seppur posta con i dovuti accorgimenti (l'enfasi posta sulla parola "impattanti" e la pausa che precede "in tema di..."), a quanto si vedrà, non è riuscita nel suo intento. La risposta di E.E. infatti è quella che si può considerare come la meno includente rispetto alle altre risposte, includente nel senso che si tratta di una risposta che non riguarda direttamente le altre associazioni e nemmeno il loro rapporto con l'associazione di E.E., inoltre in questa risposta non vengono nominate altre associazioni che si occupano di tossicodipendenza perché l'opinione di E.E. è che la situazione migliore per questo tipo di questione è l'intervento delle istituzioni, non tanto la necessità di collaborare tra le diverse associazioni, come invece sostenevano gli intervistati precedenti. Dalla riga 8 alla riga 14 E.E. espone uno scenario di agganciamento e valutazione e ancoraggio (parole dette con enfasi) di un ipotetico caso di tossicodipendenza per poi menzionare una frase che, presa singolarmente, potrebbe rispondere erroneamente all'incipit della domanda posta dallo Speaker, E.E. infatti dice che la propria associazione collabora con le associazioni di tipo A ovvero quelle che operano il self-help. Da notare, in queste righe, lo schiarimento di voce dopo la locuzione "ancorare le emozioni", segno interpretabile come manifestazione emotiva a sua volta, visto che E.E. prima di collaborare con l'associazione, specializzarsi e diventarne il presidente ha dovuto prenderne parte come beneficiario. Rivelazione che nel corso della puntata ha fornito molta ricchezza e umanità nei contenuti espressi fuori da questa analisi. In secondo luogo, è degno di nota anche l'ispirazione a riga 14 che sta ad indicare la fine dell'espressione del concetto appena esposto, in merito allo scenario di presa in carico, che funge da separazione rispetto alla riga 15 ovvero quella riguardante la collaborazione, per quanto generica, con le associazioni di tipo A; invece, si può notare il piccolo errore nell'apporre prima la preposizione giusta e poi quella errata ("per") nel dire "collaboriamo con", e la pausa di almeno un secondo prima di dire "A". Le righe successive specificano il tipo di collaborazione che questa associazione ha insieme a queste fantomatiche associazioni di tipo A, visto che E.E. non ne ha nominata nemmeno

CAPITOLO 3

una, le quali forniscono le professionalità mediche e le conoscenze in merito alle sostanze di sintesi all'associazione di E.E. (righe da 17 a 20). Nelle ultime righe E.E. va più a fondo riguardo al tema delle altre realtà, ma si limita a definirle "nodi" (e vi pone enfasi, riga 22). Scegliendo, secondo la teoria della rappresentazione sociale, un'oggettivazione per mezzo della figurazione della rete, E.E. si esprime a sostegno dell'opinione che sia giusto e fondamentale la presenza di una rete tra le associazioni ma senza fare paragoni, considerandole tutte allo stesso piano come i nodi, appunto, di cui una rete è composta. Rete che, in questo caso, svolge la funzione di delegare la persona e non l'"utente", termine non apprezzato da E.E., verso il percorso riabilitativo più adatto. In ultima analisi, la piccola diatriba riguardo al termine più adatto da utilizzare per chi beneficia di un'associazione di volontariato o altri servizi della cura (righe da 28 a 32), in effetti spezza il turno di E.E. a causa dell'interruzione dello Speaker che, a quanto pare, in quel momento ha ritenuto giusto sottolineare la questione e rendere esplicito il dibattito in merito al fatto di annoverare "utente" a sinonimo di beneficiario o persona tossicodipendente e per non perdere il ritmo radiofonico del discorso, ha poi deciso di continuare l'intervista e passare alla prossima domanda.

Episodio 4

1 **Speaker:**” Un'altra domanda invece riguarda eh. un po' quello che aveva
2 detto a microfoni spenti Int1, che riguarda e: la necessità di venirsi
3 in contro. Di aiutarsi anche, se nel momento in cui le istituzioni
4 vengono a mancare. Perciò vi chiedo,
5 chiedo a a: int1 stavolta visto che int2 ha appena parlato, se ci sono
6 quali altri di indicare quali altre associazioni si occupano di e:m
7 salute mentale, che consideri di spicco (.) e o impattanti e per quale
8 motivo? (0.2)Nome int1.”

9 **Int1:** “grazie: Speaker non è che sia. .h io mi sono avvicinato al
10 mondo del volontariato per problemi personali, e sei sette anni fa e
11 non avrei mai pensato un tempo di fare del
12 volontariato di fare qualcosa per gli altri perché pensavo
13 sinceramente più a me stesso ((risata smorzata)) e invece quando si
14 trova di fronte ci si trova di fronte alla necessità: ci si mette i si
15 rimbecca le maniche e si fa molto spesso perché non c'è altra
16 possibilità (.) e: io ho conosciuto il progetto itaca, ma e: e poi
17 facendo: e: facendo attività ho conosciuto per esempio Nome int2 di
18 Alice e: per i disturbi alimentari, che
19 ritengo più che meritevole ((ridacchiando)) come persona e:m allo
20 stesso modo avevo co e: avevo conosciuto a suo tempo e: Anna Gatti
21 dell'a ((appoggia la mano sul tavolo))

22 [Int2 suggerisce:” Aez,”]

23 dell'aez per esempio, e ogni associazione ha un suo prop ha una sua
24 impronta che molto spesso può esse der che derivare dai m: () nei più
25 piccoli carriera magari presidente o da un gruppo fondatore o dagli
26 spi principi ispiratori io credo che non ci sia alcun dubbio però che
27 sia importante quello di collaborare e: siamo così pochi ((breve
28 riso)) scherzando dico che non ha senso fare: trovare: trovare:
29 rivalità o ti va c'è assolutamente:.. (0.05) se se: qualcosa ci
30 insegna appunto la necessità di e: di(.) di (0.2) porre rimedio di di
31 di e:. di(.) sopperire magari a volte alle mancanze della struttura
32 pubblica, non. può essere fatto soltanto assieme tutti assieme
33 insomma ecco se poss. () credo di averti risposto Luigi.”

CAPITOLO 3

34 **Speaker:**” assolutamente sì Nome int1 e: invece per quanto riguarda
35 Alice e: per i dca, e: qual’è quali sono altre associazioni che si
36 occupano di disturbi alimenta:ri e: che: si considerano d’impatto e di
37 spicco(.) e:m NomeInt2.”

38 **Int2:** “ si. ci sono: tante altre associazioni in veneto, e: la
39 margherita a Belluno, la fenice: di Venezia, e: poi chi c’è: (0.2) >ce
40 ne sono tante altre scusate i nomi non li so< ((leggero riso)) esiste
41 anche un . Non li ricordo più che non li so, esiste anche una: la
42 consulta dei disturbi alimentari che è un'associazione a livello
43 nazionale, che (.) mette insieme associazioni di tutte le regioni sui
44 disturbi alimentari (.) e: e: stanno facendo di tutto, pur:
45 riscontrando il fatto che nelle varie regioni (0.2) ci sono, come dire
46 em: >risorse diverse<. per cui noi ci lamentiamo ma il veneto già è
47 una di quelle((ride)) che .h (.) somma non è neanche male ecco.

48 [**Speaker:** “Mmh hm.”]((cenno di assenso))

49 però noi abbiamo tante carenze (0.1). Pensiamo cosa può essere in
50 Sicilia: o in altri posti insomma.”

51 [=Speaker:” in altri posti”=.]

52 **Speaker:**” capisco capisco Nome int2”.

CAPITOLO 3

Il quarto episodio vede come ospiti i membri di due associazioni, il tema della puntata era la salute mentale; perciò, gli ospiti fanno parte di realtà che forniscono supporto alle persone e ai familiari di coloro che soffrono di un disturbo mentale, in particolare due di questi ospiti, anche se parla solo uno dei due in questo estratto, fanno parte di un'associazione che si occupa nello specifico di disturbi alimentari. Il trascritto inizia con l'intervento dello Speaker, il quale, come sempre, cerca di mantenere un certo ritmo nel parlato e nel fornire informazioni essendo in un contesto radiofonico; perciò, bisogna porre la stessa considerazione delle puntate precedenti in merito a come la domanda viene posta (righe da 1 a 8). La domanda viene introdotta per mezzo del racconto di un episodio avvenuto fuori onda, riportato all'attenzione dei parlanti e degli ascoltatori, in merito all'importanza dell'incontro tra le diverse associazioni, soprattutto nel momento in cui il servizio offerto dalle istituzioni risulta carente. La domanda viene pronunciata dallo Speaker con degli accorgimenti (riga5), il primo elemento degno di nota è la gestione dei turni, infatti, in tutte le puntate è stato lo Speaker a fungere da mediatore e conduttore nelle interazioni, perciò l'allocazione dei turni è stata decisa dal conduttore prima che iniziasse l'interazione, in riferimento al primo scenario mostrato in precedenza quando si è introdotto l'argomento turni, quello in cui il parlante corrente seleziona il parlante successivo. Infatti, lo Speaker concede la parola all'int 1, d'ora in poi F.F. perché prima aveva parlato l'altro ospite, che verrà siglato come G.G., quindi rispettando l'alternanza dei turni tra i parlanti. Da ciò però non si può trarre la conclusione che i turni non vengano in qualche modo negoziati ugualmente durante l'interazione tra i parlanti. Secondo aspetto da notare è (alla riga 7) la presenza dell'enfasi nel pronunciare "spicco" e "impattanti" e la pausa tra la fine della domanda e l'assegnazione del turno attraverso il nome del parlante. Enfasi posta affinché si parli di altre associazioni che abbiamo tali caratteristiche e pausa volta a rimarcare la concessione del turno a F.F. La prima parte della risposta di F.F. (da riga 9 a riga 16), risulta personale, il parlante infatti decide di spiegare brevemente il motivo per cui si è trovato ad essere un volontario, riassumendo, si potrebbe dire che F.F. ha iniziato a svolgere attività di volontariato per necessità a causa di problemi personali, curioso come F.F. spiega che se fosse stato per lui non lo avrebbe mai fatto "perché pensava più a sé stesso", ride nel dirlo e questa risata è interpretabile come un esorcizzare la scelta fatta con la consapevolezza che aiutando gli altri, si possa

CAPITOLO 3

fare anche del bene per sé stessi, anche se, per certi aspetti, si fatica a crederlo. Le ripetizioni e gli errori auto-corretti sono il segno che F.F. porta con sé una certa componente emotiva nel momento in cui spiega la propria esperienza di volontario, componente che si fa sentire durante tutto il turno di F.F. Come scritto poco sopra, è la necessità di essere presente e fare azioni concrete in mancanza del supporto fornito dai servizi pubblici, che ha portato F.F. a entrare in contatto con l'associazione che rappresenta e la pausa a riga 16 dopo "possibilità", seppur breve, risulta molto eloquente perché svolge due funzioni: la prima, quella di rendere l'idea del vuoto creato dalle istituzioni a discapito delle persone che soffrono di una malattia mentale, dibattito che purtroppo non è il momento di approfondire, la seconda funzione della breve pausa è quella di separare in due parti il tipo di risposta. Da riga 17 a riga 23 infatti F.F. parla delle altre associazioni e persone che ha incontrato durante le sue attività in qualità di volontario, la prima ad essere nominata, anche per prossimità, è proprio G.G. e la sua associazione, l'altra ospite della puntata, non a caso il nome di G.G. è seguito da complimenti detti ridacchiando, proprio per sottolineare la coincidenza tra la nomina e il fatto che veramente i due si conoscono. La nomina della seconda persona invece è seguita da un momento di dimenticanza, intuibile dalla presenza di allungamenti e ripetizioni e dal gesto dell'appoggiare la mano sul tavolo, gesto distinguibile dal suono ma non riconoscibile da Maurizio, il collaboratore, in mancanza di videoregistrazione, questo dato non verbale, infatti, è riportato dall'autore per via mnemonica quindi anche se c'è un riscontro uditivo, non può rientrare a pieno nell'analisi.

Il tentennamento di F.F. suscita l'intervento di G.G. che interrompe il turno di F.F. per suggerire l'associazione a cui F.F. faceva riferimento dopo aver nominato la seconda persona, questa interruzione è molto utile ai fini dell'analisi, perché da ciò si notano diverse cose: innanzitutto questa è la prova della considerazione fatta all'inizio dell'analisi di questa quarta puntata, ovvero che nonostante la presenza del conduttore che media l'assegnazione dei turni, i parlanti possono intervenire liberamente. Altro elemento da considerare, è il tipo di suggerimento fatto, cosa che sarà utile sottolineare durante l'analisi del turno di G.G. Il suggerimento di G.G. sembra far traballare il proseguo della risposta di F.F. perché le righe da 24 a 28 risultano poco chiare nel complesso ma forse anche per via della componente emotiva esposta precedentemente. Il turno di F.F. prosegue con la seconda parte della risposta nella quale si ribadisce

l'importanza e la necessità della collaborazione tra le associazioni e qui F.F. compie un'altra manifestazione di riso affermando, ironicamente, che “siamo così pochi” (riga 27) ovvero le persone che si occupano di volontariato siano troppo poche per creare rivalità, cosa che non avrebbe assolutamente senso di esistere (“assolutamente” e “senso” entrambe parole su cui è posta enfasi). L'ultima parte del turno di F.F. (da riga 30 a 33) costituisce una terza porzione della risposta, nella quale si uniscono due concetti espressi nelle parti precedenti, cioè si afferma che la mancanza delle strutture pubbliche crea la necessità di sopperire (parola pronunciata con enfasi) ai servizi e questo può verificarsi solo attraverso la collaborazione tra le diverse associazioni. La riga 33 è quella più carica di componente emotiva perché è un chiaro segnale del fatto che F.F. si è reso conto di aver espresso a pieno la propria opinione, ma visto che questa ha con sé qualcosa di prezioso, come la propria esperienza di volontariato, il desiderio di aggiungere informazioni è grande ma la razionalità e il contesto prevalgono, perciò F.F. si blocca e termina il suo turno per lasciare spazio agli altri parlanti rivolgendosi di nuovo allo Speaker. A differenza di altre puntate in cui, per preservare il ritmo e il flusso della conversazione, lo Speaker non ripete la domanda ma si rivolge direttamente al parlante successivo, qui il conduttore riformula la domanda in modo chiaro e ponendo enfasi sulle parole più significative (“altre”, “impatto” e “spicco”), la chiarezza e la ripresa della domanda, permettono a G.G., second* intervistat*, di iniziare il suo turno esprimendo preferenza e quindi rispondendo direttamente e in modo affermativo. Quando inizia ad elencare alcune associazioni, G.G., già dopo due nomine (riga 39), si ferma brevemente e poi accelera il tono di voce (riga 40) dichiarando, prima di non sapere altri nomi, poi di saperli ma di non ricordarseli in quel momento. Da ritenersi strana e poco convincente tale frase, ma forse l'aggettivo più corretto sarebbe strategica. Strana perché in contraddizione con il suggerimento dato durante il turno di F.F., strategica perché con questa constatazione semplice e frettolosa, G.G. termina il suo elenco di nomine limitando lo spazio da dedicare al riconoscimento di altre realtà, il tutto coronato dalla manifestazione di riso (riga 40), volta a stemperare l'imbarazzo e a sminuire l'improvvisa dimenticanza. Il turno di G.G. continua con un'altra nomina che segue il ragionamento fatto per A.A. ospite della prima puntata; infatti, invece di riferirsi a realtà locali, G.G. si riferisce ad un'organizzazione nazionale che mette insieme le associazioni di tutte le regioni. Infine, con un piccolo cenno di assenso del conduttore che si va a sovrapporre

CAPITOLO 3

alla conclusione di G.G., l'ospite riflette sulla differenza in termini di risorse e gestione delle stesse, nelle differenti regioni quando si parla di disturbi alimentari, lo fa con alcune accortezze da considerare. La prima è la pausa alla riga 44 che indica l'inizio di un argomento alquanto saliente, la seconda considerazione va fatta in merito alla risata alla riga 47, volta a porre un pathos leggero su un argomento, quello delle lamentele, che sarebbe tragico. Questo è un segno del fatto che G.G. probabilmente non si sta esprimendo in modo totalmente libero ma stia ponendo dei filtri nella sua risposta che, grazie a questa analisi emergono con facilità. In ultima analisi alle righe 49 e 50 G.G. vuole puntare l'attenzione su quelle regioni che, rispetto al Veneto, hanno molte meno risorse ma si trovano ad affrontare gli stessi problemi con gli stessi obiettivi.

Episodio 5

1 **Speaker:**” Proseguiamo adesso con la: con la nostra
2 intervista perché ho anche altre domande ovviamente da farvi, Eh: hai
3 detto tu Int1 em che ci sono em tante associazioni em a Padova ehm
4 però vi chiedo allora (.) ci sono altre associazioni infatti che
5 considerate più(.) di spicco oppure più impattanti (.) e: rispetto
6 alla vostra e che e:: sono em: che si occupano dello stesso ambito
7 cioè di violenza di genere di di contro la violenza sulle donne
8 insomma e passo la parola a: ((int2 indica int1)) di nuovo ad Int1”.
9 **int1:** “allora che em che si occupino di violenza di genere e noi devo
10 dire forse siamo la realtà più grande(.) ma in termini di numeri ma
11 forse anche un po' di di risorse (.) e di progetti ed di anche di
12 risorse economiche perché no perché anche quello fa parte la m a
13 Padova, esiste un'altra realtà, che è importante
14 [**Speaker:**” mmh hm,”]
15 e che comunque ci: non so ci viene un po' a braccetto che è la m: la:
16 mm il gruppo polis
17 diciamo che gestisce il centro uomini maltrattanti
18 [**Speaker:**”Eh”]
19 mm come dire è per certi versi cioè per certi versi. È sicuramente
20 l'altra parte della: della medaglia
21 [**Speaker:**”Assolutamente”]

22 questo non vuol c'è non è la stessa cosa, cioè non siamo sullo stesso:
23 e: neanche livello non non è lo stesso piano chiaramente perché noi
24 (.) accogliamo donne che subiscono violenza mentre dall'altra parte
25 c'è e ci dev' essere il riconoscimento di un atto: della messa in atto
26 di qualcosa di che rientra nella violenza e la richiesta di un un
27 sostegno in questo senso però (.) è un servizio che è attivo sul
28 territorio, e con cui m: spesso magari ci interfacciamo insomma ci
29 capita nei casi (0.2) rari,
30 [Speaker:"Ah ma è giusto"]
31 ma consentimi di dirlo nei casi rari, in cui gli uomini decidono di
32 (0.3) Di andarci"
33 **Speaker:**" Ma è vero è vero è giusto hai fatto bene a sottolineare
34 questa cosa perché chiaramente essendo violenza ci sono due ruoli due
35 controparti(...)".

CAPITOLO 3

La quinta e penultima puntata di M'AsSOCIO verte sulla violenza di genere, in particolare sul contrasto alla violenza sulle donne, lo fa, attraverso due ospiti che fanno parte di un'associazione che gestisce vari centri antiviolenza. L'espedito utilizzato dallo Speaker per porre la domanda in esame è semplice perché riprende delle parole dette precedentemente dal primo intervistatore, che da ora chiameremo H.H., in merito alla moltitudine di associazioni presenti a Padova per poi porre la domanda (righe da 1 a 8). Domanda posta con dovizia di enfasi e che suscita uno scambio non verbale tra gli ospiti alla riga 8, proprio nel momento in cui lo Speaker sta per dare la parola a uno di loro, nonostante questo scambio sia frutto dello sforzo mnemonico e quindi non possa riguardare l'analisi, infatti non è potuto essere ravvisato dal collaboratore Maurizio, si tratta di un gesto, quello di indicare l'altro parlante affinché sia lui/lei a rispondere, che esprime la dispreferenza nel voler rispondere alla domanda posta, segno che tale domanda è percepita come scomoda. Ecco spiegato il motivo per cui lo Speaker concede la parola di nuovo a H.H. nonostante avesse risposto alla domanda precedente. Perciò questa è stata un'altra interazione che segna la negoziazione dei turni durante le trasmissioni. Contrariamente a quello che ha detto in precedenza sulla moltitudine di associazioni, in merito alla violenza di genere, H.H. assegna alla propria associazione il primato per grandezza e importanza. Si tratta della prima e unica volta che si registra una risposta di questo tipo. Alle righe 15 e 16 però, H.H. nomina un'altra associazione con la quale spesso si trovano "a braccetto", espressione che denota qualcosa di più di una collaborazione e da notare anche l'uso di un'oggettivazione in riferimento alla teoria delle rappresentazioni sociali. Tale associazione è un centro per uomini maltrattanti, una realtà che rappresenta "l'altra parte della medaglia" (riga 20). Si nota una certa incertezza nel definire la qualità di questa associazione rispetto a quella di H.H., le svariate autocorrezioni, allungamenti e ripetizioni ne sono la netta testimonianza (righe da 19 a 23). Successivamente H.H. esplicita la differenza operativa tra la loro associazione e il centro uomini maltrattanti e coglie l'occasione per sottolineare il fatto che sono pochi gli uomini che ne fanno parte, lo fa, attraverso la ripetizione di "casi rari" e la pausa prima di "andarci". Gli interventi dello Speaker alle righe 18 21 e 30 denotano il proprio entusiasmo e stupore nell'apprendere che H.H., che inizialmente aveva detto che solo la propria associazione è importante e di spicco, abbia nominato il centro per uomini

maltrattanti, una realtà che è poco conosciuta ma sicuramente degna di essere approfondita in un contesto come quello in cui era inserita l'interazione in analisi.

CAPITOLO 3

Episodio 6

1 **Speaker:**” Volevo chiederti in concreto se vi è mai capitato insomma di
2 dover proprio mediare tra un’associazione e un’altra di dover fare da
3 paciere 4 tra un’associazione e un’altra?”

4 **Int1:** “(.)Allora le associazioni:, (0.2) anzi i volontari e le
5 volontarie delle associazioni, appunto dobbiamo partire da da questa
6 premessa

7 [**Speaker:**”mmh” ((cenno di assenso))]

8 sono spinti e fanno questa attività a titolo volontario gratuito e
9 spesso e: dedicano molto del loro tempo e delle loro energie quindi
10 può succedere che come dire si creino dei cortocircuiti e:m che che
11 vanno mediati. e: tra associazioni ma anche all’interno. della
12 stessa associazione e proprio perché: appunto nel momento in cui si fa
13 un’attività di volontariato e non di lavoro, le aspettative e: sono.
14 molto diverse e: e quindi m

15 probabilmente questo porta a a dinamiche a volte esasperate magari
16 anche su piccole cose. e: abbiamo dovuto mediare o soprattutto quello
17 che abbiamo visto negli anni è che spesso sono nate delle associazioni
18 dalla divisione di ((ride)) un’associazione

19 [**Speaker:**”mmh”]

20 quindi un gruppo che si è staccato da un’associazione ha costituito
21 un’altra associazione

22 [**Speaker:**”mmh”=]

23 è una dinamica che abbiamo cer sempre cercato di evitare per quanto
24 possibile, cercando anche di di far capire che e il valore del
25 volontariato non è dato dal numero di associazioni ma anzi h dal
26 numero di volontari ((ride)) che un’associazione ha. Quindi è meglio
27 avere cento associazioni con cento volontari, che mille associazioni
28 con dieci volontari.

29 [**Speaker:**”Assolutamente”]

30 em: però insomma (0.05)

31 [**Speaker:**”è capitato”]

32 ci è capitato ecco.”

33 **Speaker:**” è capitato e:m perciò (.) e da da mi pare di di capire da
 34 quello che mi hai detto tu che quelle che sono le aspettative e anche
 35 quelle che sono un po' i valori che stanno dietro le mission che
 36 stanno dietro a: delle attività di volontariato spingono poi le
 37 persone ad andare oltre. a che quello che è il loro magari (.) e
 38 piccolo compenso di un lavoro normale e perciò eh iniziano ad esserci
 39 appunto quelle che tu hai chiamato dei cortocircuiti e: anche per
 40 magari dissonanze di di intenti o di di visioni insomma perciò si e:m
 41 non vanno sempre d'accordo le associazioni tra di loro e per per quale
 42 motivo secondo te Nome int1?”

43 **Int1:** “Eh: non vanno sempre d'accordo .h perché e:m perché spesso ci
 44 sono e come dire le associazioni nascono per giungere uno scopo no? Di
 45 natura: appunto non economica:, sociale. insomma e:m però con la
 46 strada per raggiungere quello scopo spesso può essere diversa e quindi
 47 nei bivi ((ridendo)) si creano e: si creano insomma queste tensioni
 48 ecco. E:m un'ass due associazioni che si occupano della della stessa
 49 tematica e che hanno lo stesso obiettivo comune, posso scegliere due
 50 strade diverse

51 [**Speaker:**“assolutamente”]
 52 per raggiungerlo e e quindi nel momento in cui
 53 le strade sono diverse è difficile ((riso))

54 [**Speaker:**“Esatto”]
 55 farle interagire.

56 **Speaker:** “ne è un esempio la prima puntata che abbiamo visto, in cui
 57 si affrontava il tema dei senza senza fissa dimora (...)”.

CAPITOLO 3

La sesta e ultima puntata è stata la puntata della verità, il tema della puntata era proprio il volontariato e l'ospite accolto in trasmissione era un membro del CSV (Centro servizi del volontariato) di Padova e Rovigo. L'intervistato, da ora I.I., è stato utile alla trasmissione non solo per il contributo fornito ma anche per aver suggerito chi contattare a seconda del progetto che l'autore aveva in mente, perciò vanno rinnovati i ringraziamenti. Questa puntata mira a segnare un divario tra questa e le puntate precedenti, per svelare la realtà profonda dell'ambiente formato dalle relazioni che costituiscono il volontariato, in due parole, si è voluto guardare al vero volto del volontariato dando voce a chi lavora in un'istituzione che lo rappresenta. Ovviamente non si sarebbe potuto riproporre ad I.I. le stesse domande fatte nelle puntate precedenti, perché I.I. non fa parte di una associazione e non è una volontaria. Perciò a metà intervista si è cercato di andare direttamente al punto focale di questa tesi, chiedendo esplicitamente se è mai capitato al CSV, in particolare a I.I., di dover mediare e far da paciere tra un'associazione e un'altra, e se le associazioni andassero sempre d'accordo tra di loro e per quale motivo. Due domande estremamente essenziali nell'interesse dell'analisi, che hanno prodotto risposte altrettanto interessanti. La prima delle due domande oggetto dell'analisi, è stata posta dallo Speaker in modo diretto, senza preamboli, cercando di capire "in concreto" la realtà del mondo del volontariato, ponendo enfasi sul possibile ruolo ("mediare") che avrebbe dovuto svolgere il CSV, nel caso in cui emergessero disaccordi tra associazioni (righe da 1 a 3). La risposta di I.I. inizialmente non fa pensare ad una mancanza di preferenza, che si ricorda essere la valutazione implicita compiuta nella seconda parte di una coppia adiacente all'interno di una sequenza, ma la presenza della breve pausa prima di iniziare a parlare e la correzione in itinere riguardo al soggetto della prima frase (riga 4), cambiamento che viene marcato da un'altra pausa, insieme alla dichiarazione di una premessa, che, come nel primo episodio, indica la necessità di fare un passo indietro per costruire un ragionamento che possa essere adeguato alla domanda, considerata come difficile da rispondere, ci conduce alla conclusione che la risposta non gode di preferenza. Questa dis-preferenza viene percepita dal conduttore che, nella riga 8, cerca di sostenere il ragionamento che I.I. sta producendo con qualche difficoltà, attraverso suoni d'assenso e attenzione sovrapposti all'incipit del rispondente. I.I. prosegue pronunciando con enfasi "spinti", in riferimento ai volontari, e tracciando uno scenario (righe da 10 a 18) che delinea, in maniera generale,

il motivo per cui possono avvenire dei “cortocircuiti” (riga 10), usando una figurazione, che necessitano di un intervento di mediazione. Alla riga 11 I.I. rivela qualcosa di molto interessante perché pone enfasi sui contesi all’interno dei quali possono capitare tali “cortocircuiti”, cioè sia “tra” le associazioni sia “all’interno” di una stessa associazione. Ecco che emerge il vero volto del volontariato, cioè un mondo fatto anche di disaccordi e divergenze, nulla di idilliaco e di facile comprensione ma teatro di relazioni interpersonali che in quanto tali, risultano complesse e di difficile gestione. Questa riga 11 è foriera di verità e si pone da una parte, in contraddizione con tutte le belle parole dette, forse con troppa leggerezza, dagli ospiti precedenti in merito alla fondamentale importanza della collaborazione, dall’altra, in linea con gli atteggiamenti e gli indizi analitici che ci permettono di scoprire le strategie di risposta messe in atto da parte dei soggetti. Da riga 12 a riga 18, I.I. esprime la propria opinione sul motivo per cui possono nascere divergenze e imputa tutta la responsabilità alle diverse aspettative che un gruppo di volontari può formarsi alla luce del fatto che i loro sforzi non derivano da motivazioni economiche, come può essere per un lavoro retribuito, ma derivano da motivazioni personali e valori che possono portare a esasperazioni anche su piccole questioni. Con questa opinione, si coglie uno dei punti più critici dell’analisi perché emerge un lato più nascosto del volontariato, fatto di esasperazione e di aspettative preziose, umane e concrete che possono mettere in seria difficoltà i rapporti interpersonali, linfa vitale del volontariato. Nelle righe seguenti (16-18) I.I. afferma che spesso, lo scenario che si viene a verificare è quello interno, ovvero che da una associazione si vengono a creare, o meglio smembrare, altre associazioni. Si tratta di una vera e propria svolta per quanto riguarda questa ricerca perché se si pensava di indagare su eventuali disaccordi tra volontari di associazioni diverse che si occupano dello stesso ambito, ora viene rivelato che ciò che capita più frequentemente è la presenza di disaccordi all’interno di una stessa associazione. Questa affermazione svela la natura tutt’altro che superficiale sottostante il volontariato e conferma la presenza di strategie ed egoismi emersi durante le analisi delle risposte precedenti. Da notare il riso a riga 18, la risata ha accompagnato diversi momenti critici nel corso delle puntate precedenti e anche qui, come in altri casi, questo riso può essere interpretato come una manifestazione di imbarazzo, proprio per aver appena rivelato un mondo sottostante, rispetto alla coltre di perbenismo e solidarietà, che frequentemente si pensa sia la tipica e unica natura del volontariato. Alle righe 19, 22 e

CAPITOLO 3

29 lo speaker si limita a sostenere le affermazioni di I.I. con brevi suoni di assenso che vanno prima a sovrapporsi e poi ad allacciarsi al proseguo del turno di I.I. che non fa che ribadire lo scenario dello smembramento interno. Più avanti invece I.I. spiega in cosa consiste l'intervento del CSV nei casi in cui si verificano le discrepanze e gli smembramenti, afferma come sia importante far capire il messaggio che il valore del volontariato consiste nel numero di volontari e non nel numero di associazioni (righe da 23 a 27). In effetti, come dice la parola stessa, il volontariato è fatto di volontari, quindi l'affermazione di I.I. può essere interpretata come una distinzione netta nell'importanza dei rapporti tra le persone che si occupano di volontariato, cioè è più importante il rapporto tra i volontari di un'associazione, rispetto al rapporto che può sussistere tra volontari di associazioni diverse, ovvio, senza il primo non può esserci il secondo ma questa puntualizzazione potrebbe essere vista anche come una critica alla ricerca perché soffermandosi sulle opinioni tra volontari di associazioni diverse non si è riusciti ad indagare l'aspetto più importante, ovvero il rapporto tra i volontari di una stessa associazione. Qui si obietta che se è stato complicato estrapolare il punto di vista dei volontari di diverse associazioni tra loro, non si osa pensare la difficoltà che può esserci nell'affrontare lo stesso tema, per quanto riguarda gli esponenti che fanno parte della stessa associazione. In riga 26 si nota, di nuovo, la presenza del riso da parte di I.I., forse perché memore di alcune scene vissute in prima persona, oppure volta a stemperare la tensione e il nervosismo dovuto alla risposta appena data. L'intervento di I.I. termina, nelle righe 26, 27 e 28, con una frase che anche matematicamente parlando, ha un'estrema efficacia e ribadisce l'importanza data dal rapporto tra i volontari prima del rapporto tra le associazioni. La seconda domanda in analisi è preceduta da un piccolo preambolo (righe da 33 a 40), che cerca di riassumere il contenuto della risposta di I.I. e quindi creare l'espedito per porre la domanda successiva, domanda di cui ormai si sa la risposta e che quindi cerca di approfondire i motivi per cui le associazioni non vanno sempre d'accordo tra loro. La risposta di I.I. questa volta è più breve ma emergono ancora una volta degli elementi che suggeriscono la percezione della difficoltà di tale domanda, l'allungamento iniziale, l'ispirazione, la ripetizione di "perché" e lo stratagemma di auto porsi la domanda "le associazioni nascono per uno scopo, no?" (riga 45) che svolge la stessa funzione di preparare un ragionamento che possa essere adeguato alla difficoltà della domanda. Difficoltà che si percepisce per tutta la durata della risposta perché I.I.,

nonostante ripeta che la questione principale sia il fatto che il volontariato non è un lavoro e quindi porta con sé aspirazioni più importanti del semplice guadagno economico, la “strada” (parola su cui è posta enfasi) per raggiungere gli scopi prefissati può essere diversa per un’associazione e per un’altra; perciò, nei “bivi” (anche qui è posta enfasi), si vengono a creare delle “tensioni”. Interessante la rappresentazione sociale della strada e del bivio perché è una metafora che rende proprio l’idea delle possibili divergenze e anche perché è accompagnata, ancora una volta, da una risata che può essere interpretata come segno di compiacimento per aver trovato un’immagine azzeccata, oppure per svolgere la funzione espressa in precedenza e quindi smorzare la propria tensione emotiva nel rivelare questi retroscena. L’affermazione da riga 43 a riga 50 riassume l’intera risposta e conclude, in parte, il turno di I.I. Il motivo per cui le associazioni che si occupano della stessa tematica non vanno d’accordo, secondo I.I. è la diversità delle “strade” percorse per raggiungere uno “stesso” obiettivo, nel dire ciò I.I. pone enfasi sulla parola “stesso”, forse anche per sottolineare una certa vacuità di alcuni scontri tra associazioni, e torna a presentare l’oggettivazione della strada per rappresentare i vari percorsi che le associazioni possono intraprendere. Tutto ciò viene sostenuto e conciliato dagli interventi dello Speaker (righe 51 e 54) che si inseriscono e forse anche decidono le ultime battute di I.I. che conclude affermando la difficoltà nel far “interagire” due “strade” che ormai hanno preso direzioni diverse, e lo fa, per la terza e ultima volta, manifestando un breve riso, interpretabile come un segnale che fa trasparire la frustrazione data dal momento in cui si è chiamati a mediare o fare da paciere in un contesto sociale come quello del volontariato, di solito descritto solo con parole positive, quali cooperazione, solidarietà e lavoro di rete (righe 52-53 e 55).

2.2 ANALISI STATISTICA

Oltre al trascritto e all'analisi conversazionale, i dati ora verranno sottoposti ad analisi statistica quantitativa. Come accennato in precedenza, l'analisi verrà svolta utilizzando il software R, perciò si andranno ad esplicitare le scelte di presentazione, selezione ed elaborazione dei dati e i relativi risultati. Innanzitutto si rende chiaro che i dati verranno presentati sotto diverse forme e strutture in funzione del tipo di richiesta da soddisfare, infatti, pur rimanendo all'interno della descrizione dei dati, mostrarli in forma e struttura diversa conferisce chiarezza all'analisi. Si comincia con la raccolta delle parole, parole che in questo caso sono state raccolte dall'autore stesso e quindi selezionate a partire dalla trascrizione. Le parole poi, suddivise per soggetto ed episodio, sono state, contate, andando a formare delle frequenze, e categorizzate secondo due criteri: "personale" cioè parole che si riferiscono alla sfera personale del rispondente e alla propria associazione, "altrui", vale a dire parole che fanno riferimento alle altre associazioni e alla sfera dell'altro. Ora, poiché la domanda oggetto di analisi è: "Ci sono altre associazioni che si considerano di spicco o d'impatto che operano nello stesso ambito?", viene sicuramente da pensare che siano poche, le parole riferite alla prima categoria rispetto alla seconda, ma non è sempre così, vediamo insieme. Ovviamente la grandezza della tabella complessiva è enorme, nonostante ciò, da questa tabella generale possiamo trarre alcune informazioni. Dagli output presentati si può vedere che le frequenze totali sono 421, i soggetti che hanno risposto alla domanda sono 8, le parole considerate sono 319, anche se queste si ripetono in alcuni casi, mentre della categoria "personale" fanno parte 129 parole e della categoria "altrui" ben 191. In effetti sono di più le parole appartenenti alla seconda categoria, vista anche la natura della domanda, ma la distribuzione delle categorie per soggetto non è sempre a favore della categoria maggiore, ovvero "altrui". Infatti si può notare come per qualcuno, le parole appartenenti alla categoria "personale" superano le parole in "altrui", in particolare: AA1 ha detto 40 parole, 8 di queste entrano nella categoria "personale" e le altre 32 in "altrui"; BB1 ha pronunciato 51 parole, di cui 20 assegnate alla categoria "personale" e 31 ad "altrui"; il soggetto DD2 invece ha un totale di 21 parole, di cui 10 in "personale" e 12 in "altrui", cosa che non lascia molto margine tra le due categorie scelte; CC2 ha detto 33 parole, con una distribuzione di 8 e 25 tra le categorie "personale" e "altrui"; EE3 è l'unico soggetto in controtendenza, infatti

ha totalizzato 43 parole dette, con una distribuzione che premia la categoria “personale” con 28 parole, invece della “altrui” con le restanti 15; FF4 ha pronunciato ben 55 parole registrandone 23 in ”personale” e 32 in “altrui”; GG4 ha risposto alla domanda dicendo 30 parole, 9 di queste rientrano nella categoria “personale” e le 21 che rimangono in “altrui”; infine HH5 ha detto 46 parole con una distribuzione simmetrica tra le due categorie 23 per una e 23 per l’altra, altro distinguo rispetto agli altri soggetti. Per concludere la panoramica generale le frequenze totali delle parole sono rispettivamente 65,77,43,45,64,40,59 per un totale di 393. Si premette già che rispetto alle prossime analisi, la tabella formata ed analizzata poco fa è frutto di conteggi e scelte dell’autore, il quale ha selezionato solo nomi verbi aggettivi e qualche locuzione verbale, è per questo che le elaborazioni e intuizioni che verranno esplicitate fra poco si serviranno di numeri differenti, perché emergeranno da altre tipologie di tabelle e altri tipi di calcolo, servendosi sempre dei pacchetti e dei comandi disponibili nell’ambiente R. Intanto si esplicitano i comandi e gli output per questo primo livello di analisi

```
AA1<-subset(mergedat,mergedat$SOGGETTO=="AA")
kable(glimpse(AA1))
```

Tabella 1. struttura della tabella per l’analisi descrittiva per soggetto

Rows: 40	
Columns: 7	
Variable name	Variable type
\$ SOGGETTO	<chr>
\$ EPISODIO	<num>
\$ PAROLE	<chr>
\$ PERSONALE	<num>
\$ ALTRUI	<num>
\$ FREQUENZA_tot	<num>

```
kable(AA1)
```

CAPITOLO 3

Tabella 2. Esempio di dataset di parole pronunciate e frequenze riferite al soggetto AA.
Il dataset completo si trova come allegato 1.

SOGGETTO	EPISODIO	PAROLE	PERSONALE	ALTRUI	FREQUENZA_tot
AA	1	molteplici	NA	0	1
AA	1	realta'	NA	0	6
AA	1	noi	1	NA	3
AA	1	rete	NA	0	4
AA	1	varie	NA	0	1
AA	1	cooperative	NA	0	1
AA	1	associazioni	NA	0	2
AA	1	percorso	1	NA	1
AA	1	tutti/e/o/a	NA	0	2
AA	1	Padova	NA	0	1
AA	1	veneto	NA	0	1
AA	1	fare parte di	NA	0	1
AA	1	organismo	NA	0	1
AA	1	nazionale	NA	0	1
AA	1	cercare di	NA	0	1
AA	1	condividere	NA	0	1
AA	1	temi	NA	0	1
AA	1	strategie	NA	0	1
AA	1	progetti	NA	0	1
AA	1	finanziamenti	NA	0	1
AA	1	spicco	NA	0	5
AA	1	ognuno	NA	0	2
AA	1	avere una parte	NA	0	1
AA	1	gestione	NA	0	1
AA	1	termine	1	NA	1
AA	1	tempo	1	NA	1
AA	1	tecnico	NA	0	1
AA	1	persone	NA	0	2
AA	1	posto	1	NA	1
AA	1	dimora	1	NA	7
AA	1	affettiva	1	NA	1
AA	1	costruire	NA	0	1
AA	1	loro	1	NA	1
AA	1	situazioni	NA	0	2
AA	1	nomi	NA	0	1
AA	1	caritas	NA	0	1
AA	1	sant'Egidio	NA	0	1
AA	1	tantissime	NA	0	1
AA	1	lista	NA	0	1
AA	1	infinita	NA	0	1

CAPITOLO 3

`kable (tabyl (AA1$PERSONALE))`

Tabella 3. distribuzione parole pronunciate da AA nelle categorie “personale”(1) e “altrui”(NA)

AA1\$PERSONALE	n
1	8
NA	32

`kable (tabyl (BB1$ALTRUI))`

Tabella5. Distribuzione delle parole pronunciate da BB nelle categorie “personale”(NA) e “altrui”(0) (con “altrui” come riferimento)

BB1\$ALTRUI	n
0	31
NA	20

`kable (tabyl (DD2$ALTRUI))`

Tabella 7. Distribuzione delle parole pronunciate da DD nelle categorie “personale”(NA) e “altrui” (0) (rif.”altrui”)

DD2\$ALTRUI	n
0	12
NA	9

`kable (tabyl (CC2$ALTRUI))`

Tabella 9. Distribuzione delle parole pronunciate da CC nelle categorie “personale”(NA) e “altrui”(0)

CC2\$ALTRUI	n
0	25
NA	8

CAPITOLO 3

Tabella 11. Distribuzione delle parole pronunciate da EE nella categoria “personale” (NA) e “altrui”(0)

EE3\$ALTRUI	n
0	15
NA	28

Tabella 13. Distribuzione delle parole pronunciate da FF nelle categorie “personale”(NA) e “altrui”(0)

FF4\$ALTRUI	n
0	32
NA	23

Tabella 15. Distribuzione delle parole pronunciate da GG nelle categorie “personale”(NA) e “altrui” (0)

GG4\$ALTRUI	n
0	21
NA	9

Tabella 17. Distribuzione delle parole pronunciate da HH nelle categorie “personale”(NA) e “altrui” (0)

HH5\$ALTRUI	n
0	23
NA	23

```
ddply(mergedat,.(SOGGETTO),summarize,FREQUENZA_Sum=sum(FREQUENZA_tot),N_PAROLE=length(SOGGETTO))
```

Tabella 18. Somma delle frequenze delle parole e parole pronunciate per soggetti

SOGGETTO	FREQUENZA_Sum	N_PAROLE
HH	59	46
EE	45	43
DD	28	21
BB	77	51
FF	64	55
CC	43	33
GG	40	30
AA	65	40

Il secondo livello di analisi utilizza il pacchetto `tm`, vale a dire text mining, per l'elaborazione e preparazione di un testo in una forma che poi possa essere adatta all'analisi. Il testo va quindi preparato prima di essere analizzato. La preparazione del testo comprende una serie di fasi: importazione, eliminazione degli spazi, eliminazione della punteggiatura, rimozione delle parole inique come articoli e preposizioni. Anche qui ci si limita a descrivere i dati utilizzando i comandi specifici messi a disposizione all'interno del pacchetto `tm`. La preparazione si esegue nel seguente modo:

```
library(tm)
txt<- "C:/Users/cater/Desktop/tesi      gigi/risposte"
interviste<-VCorpus(DirSource(txt))
inspect(interviste)
<> Metadata: corpus specific: 0, document level (indexed): 0 Content: documents: 8
[[1]] <> Metadata: 7 Content: chars: 1499
[[2]] <> Metadata: 7 Content: chars: 1588
[[3]] <> Metadata: 7 Content: chars: 581
[[4]] <> Metadata: 7 Content: chars: 925
[[5]] <> Metadata: 7 Content: chars: 1199
[[6]] <> Metadata: 7 Content: chars: 1316
[[7]] <> Metadata: 7 Content: chars: 683
[[8]] <> Metadata: 7 Content: chars: 1090
```

CAPITOLO 3

```
tm_map(interviste, stripWhitespace)
interviste<-tm_map(interviste, content_transformer(tolower))
interviste<-tm_map(interviste, removeWords, stopwords("it"))
interviste<-tm_map(interviste, removePunctuation)
DocumentTermMatrix( interviste )
```

Tabella 19. Descrizione Matrice documenti x termini

<<DocumentTermMatrix (documents 8, terms: 426)>>	
Non-/sparse entries	581/2827
Sparsity	83%
Maximal term length	16
Weighting	term frequency (tf)

La procedura descritta in questi comandi inizia con l'apertura del pacchetto tm, pacchetto nato per l'analisi testuale, e la creazione dell'oggetto "txt" in riferimento alla cartella "risposte" che contiene tutte le 8 risposte dei soggetti salvate in files in formato testuale (.txt). Successivamente la cartella viene importata, creando l'oggetto "interviste" e utilizzando la funzione VCprpus e la fonte DirSource per chiarire il riconoscimento della cartella. Il comando VCorpus si riferisce al corpus da prendere in considerazione, per corpus si intende il testo, o il materiale oggetto dell'analisi testuale, "V" sta per volatile, distinto da PCorpus che sta per corpus permanente, i cui oggetti sono salvati fuori da R in un altro database perciò una volta cancellati gli oggetti in R, il corpus permanente può essere ripristinato mentre il VCorpus no (Fernerer I. 2017). Il comando inspect() permette di controllare e vedere alcuni dettagli dei documenti che sono stati caricati, come ad esempio il numero dei caratteri. lapply() permette invece la visione dei contenuti testuali ma visto che si è già visto il testo trascritto questo comando sarà più utile usarlo una volta che il testo è pronto per l'analisi. Per la pulizia e sistemazione del corpus è stata usata la funzione tm_map() e i comandi "stripWhitespace" per gli spazi bianchi, "content_transformer(tolower)" per la trasformazione del testo tutta in minuscolo, "removeWords", stopwords("it") per l'eliminazione delle parole superflue,, ottenendo questo tipo di testo:

```
lapply(interviste, as.character)
```


§ep1 risposta BB.txt [1] " bah sì concordo lista appunto infinita particolare quartiere stazione diciamo anni diversi casi diciamo trovati avere fare particolare croce rossa h coges diceva insomma contributo realtà esempio appunto neanche paragonabile lavoro tutte realtà nominato realtà int1 volontari fatto comunque tempo libero stato comunque utile esempio successo l 'anno scorso persona insomma strada stata allontanata persone diritto allontanarla grazie fatto conoscesse croce rossa coges livello personale visto comunque realtà padova piccolina punto vista territorio riusciti ognuno fare stessa persona momenti diversi giornata diversi contesti riuscii esempio ricostruire percorso persona fatto ' finita naturalmente fa solo attraverso fatto tutte realtà grande strutturata appunto realtà piccoli volontari riescono collaborare ognuno proprio insomma rispetto ovviamente proprio ruoli quindi realtà appunto 'attività rete magari sembra banalità però appunto indispensabile casi ecco"

§ep1 risposta AA.txt [1] "allora molteplici realtà lavorano senza dimora vorrei ecco fare premessa eh fondamentale rete varie realtà cooperative associazioni città ideale stato percorso coinvolto almeno circa due realtà oltretutto oltre essere rete padova cct veneto parte 'organismo fiopst nazionale psd fiopst vuol dire persone senza dimora quindi cerchiamo sempre condividere temi strategie progetti modo appunto esempio già sentito 'housing first tema molto ormai anni viene ricorso finanziamenti quindi realtà spicco no direi tutte spicco ognuno ognuno parte fondamentale appunto gestione senza dimora sapete no senza dimora termine senza fissa dimora stato trasformato tempo persona senza dimora cioè termine tecnico po proprio persone magari dimora ce ' senso posto dormire eccetera manca dimora relazionale affettiva quindi rete fondamentale solo proprio costruire rete realtà appunto quindi definirei situazioni spicco realtà spicco diciamo situazioni spicco molte potrei dire alcuni nomi esempio caritas sant'egidio dire però associazioni tantissime quindi no no lista infinita"

§ep2 risposta DD.txt [1] " assolutamente beh pensato sicuramente associazioni mimosa cooperativa sestante popoli insieme 'altro help desk volontari lavorano proprio 'interno associazioni esempio mimosa occupa tratta donne migranti minori accompagnati proprio volontaria lavora lì quindi affianca lavoro 'help desk spesso troviamo dover affrontare casi simili quindi fondamentale sicuramente cooperazione "

§ep2 risposta CC.txt [1] "beh sicuramente grazie cielo solo qua tre occuparcene no chiaramente padova città molto viva punto vista associativo sappiamo benissimo confronti richiedenti ' grandissimo movimento ovviamente sacco associazioni occupano em esempio ' refugees welcome molo molto importante vari progetti 'interno 'amministrazione adesso esempio open gates fa parte rete piazza gasparotto riunisce molte associazioni occupano varie tematiche trasversalmente tema emigrazioni pregiudizi verso migranti discriminazioni soprattutto viene affrontato quotidianamente varie angolature vari modi intersecandosi esperienze tutte associazioni parte rete piazza gasparotto teatr"

§ep3 risposta EE.txt [1] " sai credo m situazione bella importante proprio lavorare attraverso istituzioni dovrebbero essere prime agganciare 'utente chiamiamolo così oppure ragazzo no poi conseguenza valutarne caso poi dopo eventualmente stabilire soggetto può fare percorso attraverso magari così gruppi attraverso semplici colloqui chiamiamoli così sai poter dire ancorare determinate emozioni

CAPITOLO 3

oppure invece bisogno veramente percorso collaboriamo comunque associazioni tipo cioè self help comunque 'associazione medici infermieri quant'altro occupa tutta problematica legata mondo 'assunzione sostanze sintesi eventualmente psicofarmaci quant'altro ok misure alternative poi state date 'eroina quant'altro poi altre realtà però sempre concetto così nodi no cioè cercare delegare effettivamente possono essere permetto chiamarle utenze chiamo ragazzi ok ecco cioè esatto bravissimo"

§ep4 risposta FF.txt [1] "grazie luigi avvicinato mondo volontariato problemi personali sette anni fa mai pensato tempo fare volontariato fare qualcosa altri pensavo sinceramente me stesso invece quando trova fronte trova fronte necessità mette rimbecca maniche fa molto spesso ' altra possibilità conosciuto progetto itaca poi attività conosciuto esempio nome int2 alice disturbi alimentari ritengo meritevole persona stesso modo conosciuto tempo anna gatti 'adell'aez esempio ogni associazione prop impronta molto spesso può esse derivare più piccoli carriera presidente gruppo fondatore principi ispiratori credo alcun dubbio però importante collaborare così pochi scherzando dico seo fare trovare trovare rivalità va ' assolutamente qualcosa insegna appunto necessità porre rimedio sopperire magari volte mancanze struttura pubblica può essere fatto soltanto assieme assieme insomma ecco credo averti risposto luigi"

§ep4 risposta GG.txt [1] " tante altre associazioni veneto margherita belluno fenice venezia poi ' ce tante altre scusate nomi so esiste ricordo so esiste consulta disturbi alimentari associazione livello nazionale mette insieme associazioni tutte regioni disturbi alimentari pur riscontrando fatto varie regioni dire risorse diverse lamentiamo veneto già insomma neanche male ecco però tante carenze pensiamo cosa può essere sicilia altri posti insomma aaez"

§ep5 risposta HH.txt [1] "allora occupino violenza genere devo dire forse realtà grande termini numeri forse po risorse progetti risorse economiche no fa parte m padova esiste 'altra realtà importante comunque so viene po braccetto gruppo polis diciamo gestisce centro uomini maltrattanti dire certi versi cioè certi versi sicuramente 'altra parte medaglia vuol ' stessa cosa cioè stesso neanche livello stesso piano chiaramente accogliamo" [2] "donne subiscono violenza mentre 'altra parte ' dev' essere riconoscimento atto messa atto qualcosa rientra violenza richiesta sostegno senso però servizio attivo territorio spesso magari interfacciamo insomma capita casi rari consentimi dirlo casi rari uomini decidono andarci"

Da qui il testo può essere trasformato in una matrice Documento-termine che raccoglie i diversi documenti e le parole utilizzate per ogni documento, quindi per ogni risposta/soggetto, e le frequenze di tali termini. Lo si fa tramite la funzione `DocumentTermMatrix(interviste)`, ottenendo una matrice molto grande, dalla quale, con la funzione `inspect()`, è possibile visualizzare solo le prime righe e colonne.

```
inspect(DocumentTermMatrix(interviste))
```

Tabella 19. parte della matrice che mostra le frequenze delle parole per ogni risposta data dai soggetti (Docs x Terms)

Docs .txt	Terms									
	appuntamento	associazioni	dimora	dire	esempio	fare	parte	proprio	quindi	realità
ep1 rispBB	5	0	0	0	3	2	0	2	1	7
ep1 rispAA.	3	2	8	3	2	1	2	2	5	6
ep2 rispDD.	0	2	0	0	1	0	0	2	2	0
ep2 rispCC	0	3	0	0	2	0	2	0	0	0
ep3 rispEE.	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
ep4 rispFF	1	0	0	0	2	3	0	0	0	0
ep4 rispGG	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0
ep5 rispHH	0	0	0	2	0	0	3	0	0	2

Per concludere si propone un riscontro grafico, affidando tale compito al pacchetto `wordcloud`, il quale crea letteralmente una nuvola di parole. Di seguito vengono proposte le wordclouds per soggetto, con colori diversi, e infine la wordclouds generale, di tutte le parole dette da tutti i soggetti. Più la dimensione della parola è grande più questa è stata detta di frequente. Prima di mostrarvi gli output, è opportuno compiere delle precisazioni, il comando `scale()`, non è uguale per tutte le nuvole perchè alcuni soggetti hanno pronunciato più parole di altri, per questo si verifica la variazione da 10 a 7. Il comando `max.words` si riferisce alla lunghezza della tabella a cui si fa riferimento, mentre `random.order=FALSE` permette la visione delle parole distinte in più grandi e più piccole..

```
library(wordcloud)
wordcloud(AA1$PAROLE,AA1$FREQUENZA_tot,scale=c(10,.5),min.freq=1,max.words=length(AA1$FREQUENZA_tot),random.order=FALSE,color="#1B9E77" )
```



Figura 1. AA

```
wordcloud(BB1$PAROLE, BB1$FREQUENZA_tot, scale=c(10, .5), min.f  
req  
=1, max.words=length(BB1$FREQUENZA_tot), random.order=FALSE,  
color="#D95F02")
```



Figura 2. BB

```
wordcloud(DD2$PAROLE,DD2$FREQUENZA_tot,scale=c(7,.5),min.fr
eq
=1,max.words=length(DD2$FREQUENZA_tot),random.order=FALSE,
color="#7570B3")
```



Figura 3 DD

```
wordcloud(CC2$PAROLE,CC2$FREQUENZA_tot,scale=c(7,.5),min.fr  
eq  
=1,max.words=length(CC2$FREQUENZA_tot),random.order=FALSE,  
color="#E7298A")
```



Figura 4 CC

```
wordcloud(EE3$PAROLE,EE3$FREQUENZA_tot,scale=c(7,.5),min.fr
eq
=1,max.words=length(EE3$FREQUENZA_tot),random.order=FALSE,
color="#66A61E")
```

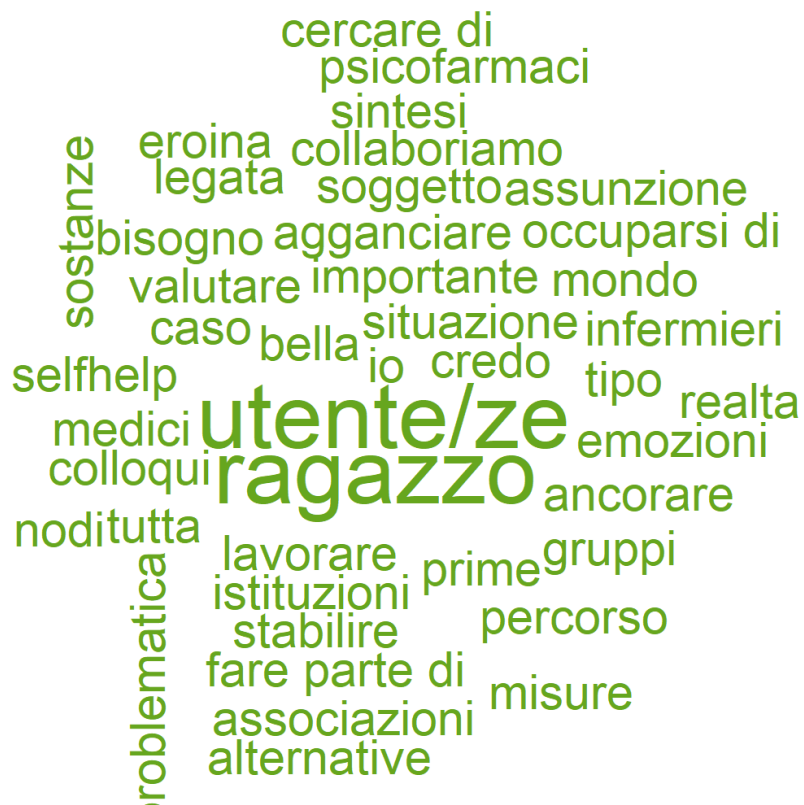


Figura 5 EE

```
wordcloud(FF4$PAROLE,FF4$FREQUENZA_tot,scale=c(7,.5),min.fr  
eq  
=1,max.words=length(FF4$FREQUENZA_tot),random.order=FALSE,  
color="#E6AB02")
```




Figura 6 FF

```
wordcloud(GG4$PAROLE,GG4$FREQUENZA_tot,scale=c(7,.5),min.fr
eq
=1,max.words=length(GG4$FREQUENZA_tot),random.order=FALSE,
color="#A6761D")
```



Figura 7 GG

```
wordcloud(HH5$PAROLE,HH5$FREQUENZA_tot,scale=c(7,.5),min.fr  
eq  
=1,max.words=length(HH5$FREQUENZA_tot),random.order=FALSE,  
color="#666666")
```

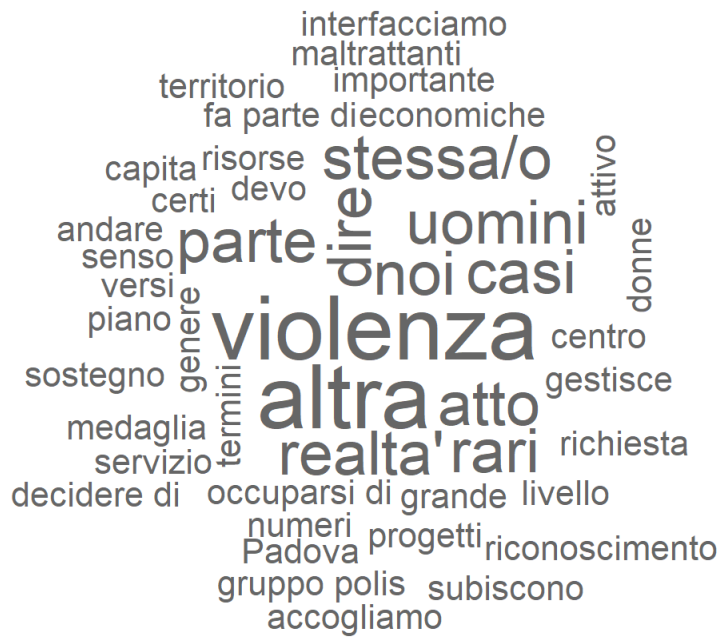


Figura 8 HH

CAPITOLO 4

4.1 LIMITI

Progettare una ricerca che non sia solo informativa, ma anche pioneristica nei metodi, significa gestire (o almeno cercare di farlo), le critiche e le obiezioni attraverso la trasparenza. Per citare Serge Moscovici: “Non essere solo ideologicamente corretto ma sii anche creativamente corretto” (Moscovici e Markovà, 1998). Per questo è doveroso trattare l’argomento delle limitazioni di questa ricerca, sapendo fin dall’inizio che ce ne sono state molte. Nel momento in cui si cerca di far luce su un tema così ampio come il volontariato, tanto che gli si accosta l’appellativo di “Mondo del Volontariato”, in un modo che non è quello di una ricerca standard attraverso la somministrazione di questionari, è normale dover trattare con alcuni limiti che ridimensionano tale ricerca. Essere chiari e rendere espliciti i limiti, è una parte fondamentale di un elaborato di ricerca, perché in questo modo lo studio è reso più condivisibile. Affrontare i punti critici fornisce, a chi legge lo studio, una serie di spunti per degli sviluppi futuri.

Sicuramente il primo limite da considerare è la credibilità delle risposte fornite dai soggetti, queste infatti potrebbero essere frutto di desiderabilità sociale visto che i rispondenti sono tutti ospiti di una trasmissione nata, implicitamente ai fini della ricerca, ma a livello esplicito come trasmissione che conferisca visibilità e dia voce alle associazioni di volontariato a Padova. Tutto ciò può aver contribuito ad alimentare il bisogno di fare buona impressione e mostrarsi accoglienti e disponibili, invece che critici e imparziali. A ciò si obietta il fatto che si ritiene che comunque tale limite sarebbe stato presente, anche se le interviste fossero state condotte privatamente e singolarmente. Un ulteriore appunto va fatto in merito al tipo di radio che ha accolto e ospitato il progetto sotto forma di trasmissione. Radio Sherwood, infatti, è una radio di stampo sicuramente politico e di sinistra, questo ha influenzato anche la scelta del campione di riferimento, vale a dire evitando associazioni che avessero affiliazioni evidenti con partiti politici avversi alla “policy” di radio Sherwood, condizione che sembra ancora legata ad un tipo di volontariato ormai superato ma che tutt’ora esiste.

Altra considerazione da fare, riguarda il limite imposto dai tempi radiofonici, non a caso, gran parte dei soggetti ha espresso un certo grado di attivazione emotiva nel

CAPITOLO 4

rispondere alle domande, sapendo che non era possibile dilungarsi più di tanto, non solo per lasciare spazio agli altri parlanti ma anche per evitare imbarazzi e il rallentamento del ritmo della diretta, la quale deve conservare delle tempistiche precise corrispondenti ad una scaletta che possa fare da canovaccio per la puntata. Corollario di tale esigenza radiofonica è la componente emotiva, altro limite della ricerca, perché se il/la rispondente non è abituato/a a parlare ad un microfono per rispettare un certo livello di decibel affinché la propria voce si ascoltabile, e soprattutto se non si è abituati a parlare in un contesto che comunque riguarda un pubblico, anche se non fisicamente presente, sarebbero potute emergere delle problematiche che avrebbero compromesso sia i dati della ricerca sia il prodotto radiofonico, vale a dire l'intera trasmissione. C'è da dire che, tutto sommato, ognuno dei soggetti ha saputo gestire tali emozioni facendo emergere solo qualche elemento, esplicitato nell'analisi narrativa. Un limite ulteriore alla ricerca è rappresentato dal fatto che, volutamente, le domande sono state formulate e poste prima della ricerca bibliografica sul volontariato, questa decisione è stata presa per evitare di rendere esplicita la "provocazione" all'interno della domanda, per farla sembrare innocua e allo stesso livello delle altre e per preservare la spontaneità del dialogo, instaurato con i soggetti ad ogni puntata. Nonostante questo, non si può negare che se lo studio fosse avvenuto prima della trasmissione, il livello dell'analisi sarebbe stato più approfondito, così come la strutturazione delle interviste. Per continuare pedissequamente con le procedure, anche la trascrizione ha delle limitazioni. Sicuramente la mancanza della registrazione video ha compromesso la completezza del testo trascritto, privato dell'analisi dei gesti, degli sguardi e di tutta la componente non verbale resa evidente grazie al supporto video, così come il fatto che, nonostante l'aiuto concessomi dal collega e amico Maurizio Melis per dare più affidabilità al processo di trascrizione, il fatto di aver vissuto in prima persona le puntate, ha creato uno scarto tra l'autore e il collega soprattutto perché la memoria avrebbe potuto inquinare la qualità del trascritto, visto che non è ammessa nessuna informazione riconducibile attraverso lo sforzo mnemonico. Infine, anche l'analisi statistica è limitata alla descrizione dei dati, senza fornire visualizzazioni grafiche e senza l'utilizzo di pacchetti e funzioni adatti a questo tipo di dati, ciò è dovuto a tre cause: prima di tutto la carente abilità dell'autore nella gestione dei dati e dell'analisi, in generale (visto che si tratta della prima volta che si svolge questo tipo di compito, anche se questo non giustifica pienamente l'autore); in secondo luogo è da notare la mancanza

di aggiornamenti disponibili e il tipo di performance che il computer a disposizione è riuscito a garantire (alquanto carente visti i risultati), terza e ultima causa è la scarsa numerosità del campione e quindi delle parole disponibili ad essere analizzate. Quest'ultima causa, la scarsità dei dati e la numerosità del campione, costituisce un limite a sé. In ultima analisi, si vuole chiarire che per quanto modesta, la parte statistico-descrittiva risulta semplice e lineare, si potrebbero avanzare delle obiezioni anche sulla bontà dell'analisi di primo livello perché si basa su criteri e selezioni che sono totalmente frutto del ragionamento dell'autore.

4.2 CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

4.2 a. *L'analisi conversazionale*

La prima cosa da annotare tra le conclusioni in merito all'analisi conversazionale è che tutti i soggetti, chi più chi meno, hanno fornito indizi riguardo alla loro opinione e al modo di porsi nei confronti della domanda posta e nei confronti della loro opinione in merito alle altre realtà, opinione che sembrerebbe poco più che inesistente se considerassimo solo l'aspetto semantico delle frasi pronunciate, ma che invece, grazie al tipo di analisi, fanno emergere alcuni stratagemmi logici e relazionali riconducibili ad atteggiamenti differenti verso le altre associazioni di volontariato. Una seconda considerazione riguarda il fatto che alcuni soggetti non hanno risposto direttamente alla domanda ma hanno preferito nominare fondazioni o gruppi di associazioni, all'interno delle quali è presente anche la propria, parlando comunque di "sé" nonostante la domanda d'analisi "Esistono altre associazioni, che si occupano dello stesso ambito, che consideri di spicco o d'impatto?", abbia un altro focus. Direi che solo 5 delle 9 persone che compongono il campione, hanno risposto rispettando la richiesta insita nella domanda, ovvero BB, CC, DD HH e II. Le altre hanno risposto esplicitando dispreferenza e parlando indirettamente dell'OdV di cui fanno parte. Altra considerazione riguarda la verifica delle ipotesi proposte nella sezione "ipotesi"¹⁸, ipotesi che si ritengono confermate almeno in parte, perché pur essendo vero che dalle opinioni dei soggetti non emergono esplicite conflittualità, gli stratagemmi messi in atto (le varie rappresentazioni sociali, le

18 Vedi sezione IPOTESI

CAPITOLO 4

dispreferenze, le piccole negoziazioni dei turni, le componenti emotive, le risate e le auto-correzioni) non possono che riferirsi ad un clima di tensione o quanto meno di imbarazzo non solamente dovuto al contesto radiofonico, ma rinforzato dal fatto che le trasformazioni del Volontariato a livello storico-sociale sono il risultato di tali informazioni, reperibili grazie all'analisi conversazionale delle opinioni esplicitate degli interagenti.

4.2 b. L'analisi statistica

Per quanto modesta e semplicemente descrittiva, l'analisi statistica merita alcune considerazioni conclusive.

La prima riguarda il fatto che l'analisi di primo livello, quella complessiva e più generale, è stata possibile grazie alla totale trasparenza e accessibilità ai dati e quindi alla possibilità di elaborarli secondo le scelte dell'autore, proprio come ogni analisi qualitativa. In secondo luogo, da tale analisi risultano evidenti le parole pronunciate da ogni soggetto e la sua distribuzione nelle categorie scelte ("personale" e "altrui"), decisione che apre un ragionamento in merito alla conferma o meno delle ipotesi, perché se per due casi, quello simmetrico di HH e quello maggioritario per EE, il conteggio delle parole nelle categorie è rispettivamente uguale o maggiore in favore della categoria "personale", significa che le risposte non sono state sempre coerenti con la domanda, riconfermando gli stratagemmi resi noti in precedenza. Il secondo livello di analisi, quella che si serve del pacchetto tm, fa emergere come creare una matrice di dati a partire dalle sole risorse testuali.

4.2.c. L'esperienza in generale

Era la prima volta per tutto, sia per una trasmissione radiofonica (da conduttore), sia per una ricerca. In una parola, l'intero processo è stato illuminante e così come quando un fascio di luce ti irradia con la propria energia e calore, si è provato sia entusiasmo ed ottimismo sia fastidio e soggezione nel gestire tutta l'attenzione e organizzazione richiesta per lo svolgimento dello studio. Non si scherza quando si scrive che quasi si rimpiange di non essere stati più "standard" nelle modalità di esecuzione però nel complesso si crede di aver confezionato una ricerca creativa tanto quanto decente. Il

mondo del Volontariato è complesso e strutturato, inoltre solo negli ultimi tempi anche gli altri settori, soprattutto le imprese, si stanno accorgendo della ricchezza e del potenziale che una comunità attiva può rappresentare e sprigionare, creando fusioni e ibridazioni. Sapendo che il ruolo dello psicologo di comunità si inserisce perfettamente all'interno di questo mondo così articolato, è stato doveroso entrarci e provare a capirne le istanze a partire dalle voci delle persone al suo interno. Questa ricerca non ha fatto altro che ribadire le trasformazioni del volontariato, esplicitando le dinamiche interazionali insite ad esso. Come da premessa, il progetto di ricerca è stato ideato per unire futuro e interessi, un'unione di due passioni molto importanti, la psicologia di comunità e la Radio. Si ritiene che questo connubio sia stato efficace per tutta la durata della ricerca, non solo perché in questo modo si è trovato un ruolo e una dimensione di identità professionale più definita, ma anche perché intervistare le persone e pubblicizzare la trasmissione ha permesso all'autore di conoscere e stringere relazioni importanti per il proprio futuro professionale. Si potrebbe dire che questo elaborato prova l'efficacia e i vantaggi nati dalla commistione tra il ricercatore in psicologia di comunità e lo speaker radiofonico. In conclusione, si ammette quanto sia stato difficile portare avanti il progetto ma il bagaglio conoscitivo, sia a livello accademico che a livello professionale, ha reso tutto più stimolante e soddisfacente. Questo progetto è stato lungo e faticoso, fatto di momenti stressanti, demotivanti e ricchi di tensione, ma anche momenti di umanità, creatività e gioia che, ora che lo studio è finito, diventano prove contro coloro i quali pensavano fosse troppo astruso o addirittura impossibile, nel momento in cui si è cercato di spiegarlo con chiarezza.

Ringraziamenti

A questo punto risulta perentorio rivolgere i miei più sentiti ringraziamenti a Radio Sherwood e a tutti i componenti della redazione per avermi formato e permesso di rendere reale questo progetto credendo nelle mie idee, ringrazio anche il Professor Santinello e il Prof. Pastore per avermi accompagnato lungo tutto il progetto. Ringrazio anche tutti coloro che hanno partecipato alla trasmissione M'AsSOCIO e coloro che l'hanno ascoltata. Un ringraziamento particolare va indirizzato al collaboratore Maurizio Melis, alla mia famiglia e a tutti coloro che hanno creduto in me e mi hanno sostenuto nei momenti di difficoltà.

Bibliografia e sitografia

- Alby F, Zuccheromaglio C (2005), *“Il sistema di trascrizione Jeffersoniano”*, in *Gruppi e tecnologie al lavoro, Percorsi*, 84, p.2, Roma, 2005.
- Ausin J. 1962, *“How to do things with words”*, Clarendon Oxford.
- Bramanti D (1996) *“Il Volontariato oggi in Italia: quale posto nel terzo settore? L’attualità del terzo settore in Italia: Elementi per un dibattito”*, 34, p 241-256 <https://about.jstor.org/terms> .
- Bucholtz M (2000), *“The politics of transcription”*, Journal of Pragmatics, vol. 32, issue 10, pp.1439-1465, doi: 10.1016/S0378-2166(99)00094-6, issn: 03782166, September.
- Carolillo G and Cortese F and Donato D (2008), *“L’etnometodologia. Profili teorici ed ambiti applicativi”*, Università degli studi di Foggia, Foggia, p2.
- Cipriani R, Bolasco S (a cura di), (1995) *“Ricerca qualitativa e computer, teorie, metodi, applicazioni”*, Franco Angeli, Milano.
- Cohen J (1994), *“The earth is round ($p < 0.5$)”*, *American Psychologist*, vol.49, pp. 997-1003.
- Cohen J (2013), *“Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences”*, pubblicato da Routledge, doi: 10.4324/9780203771587.
- Corchia L (2011), *“Rassegna bibliografica sul volontariato italiano (1991-2010)”*, *Sociologia e ricerca sociale*, vol. 96 pp 161-199.
- Crivellari F (2006) *“Analisi statistica dei dati con R”* Apogeo.
- Duranti, A. (2003). *“Il parlare come pratica sociale”*. *Manuale di psicologia sociale*. Firenze.
- Feinerer I (2017), *“Introduction to the tm Package Text Mining in R”*, December, pp. 1-8.
- Gartfinkel H and Warfield Rawls A (2002) *“Ethnomethodology’s Program: Working Out Durkheim’s Aphorism”*, p. 6, Rowman & Littlefield publishers.
- Halliday, M.A.K. 1985, *“Introduction to functional Grammar”*, Edward Arnold, London.

BIBLIOGRAFIA

- Höijer B (2011), “*Social Representations Theory*”, Nordicom Review, pubblicato da Walter de Gruyter GmbH, vol. 32, pp. 3-16, novembre.
- Hymes D. 1962, “*The ethnography of speaking*”, in T. Gladwin, W.C. Sturtevant (a cura di), *Anthropology and Human Behavior*, The Anthropology Society of Washington, pp. 13-53.
- Jaffe A (2007), “*Variability in transcription and the complexities of representation, authority and voice*”, *Discourse Studies*, vol.9, pp.831-836, doi: 10.1177/1461445607082584 issn: 1461-4456, December.
- Labov W. 1972, “*Sociolinguistic Patterns*”, *University of Pensilvenia Press*.
- Licursi S and Marcello G (2020), “*Lettura delle trasformazioni della solidarietà organizzata*”, *La Rivista delle Politiche Sociali/ Italian Journal of Social Policy*, pp. 79-92, vol. 2.
- Mantovani G (2008) “*Analisi del discorso e contesto sociale*” itinerari, il Mulino Bologna.
- Markovà I and Moscovici S (1998), “*Presenting Social Representations: A Conversation*”, *Culture & Psychology*, vo. 4, issue 3, pp. 371-410.
- McMullin C (2021), “*Transcription and Qualitative Methods: Implications for Third Sector Research*”, *Voluntas*, Springer, pp. 1-14, September, doi 10.1007/s11266-021-00400-3.
- Moscovici S (1984a), “*The Myth of the Lonely Paradigm: A Rejoinder*”, *Social Research*, vol. 51, pp. 939-967.
- Moscovici S (1988), “*Notes towards a description of Social Representations*”, *European Journal of Social Psychology*, vol. 18, pp. 211-250, issue 3, doi 10.1002/ejsp.2420180303. Issn: 00462772, luglio.
- Moscovici S (2000), “*Social Representation. Exploration in Social Psychology*”, p. 153, Cambridge, Uk Polity Press.
- Moscovici S and Herzlich C (1973), “*Forward*”, in *Health and Illness. A Social Psychological Analysis*, p. Xiii.
- Pastore G (2011), “*Il volontariato in Italia: dinamiche e processi storico-sociali*”, *Sociologia e Rricerca sociale*, vol. 96, pp. 54-67.
- Psaroudakis I (2010), “*Il volontariato: una mappa concettuale*”, pp. 68-86, 2011.

- Ricolfi L. (1997) *“La ricerca qualitativa”*, la nuova italia scientifica, Roma.
- Salvini A (2010), *“Volontariato oltre il welfare state”*, in *Zoon Politikon* a cura di Toscano MA, vol. 2, pp. 41-56, Firenze, Le lettere.
- Salvini A (2012), *“Introduzione Trionfo, declino e nuove prospettive di sviluppo del volontariato in Italia”*, *Sociologia e Ricerca sociale*, 96, pp. 9-31, doi: 10.3280/SR2011-096002, issn: 1121-1148.
- Salvini A and Corchia L and Psaroudakis I (2012), *“Un volontariato inatteso”*, Cesvot Edizioni, vol. 60, pp.11-20, ISBN 9788897824038.
- Searle J.R. 19069, *“Speech acts”*, Cambridge University press, Cambridge.
- Silverman D (2000) *“Doing Qualitative Research, A Practical Handbook”*, Sage.
- Woll S (2002), *“Everyday thinking”*, Lawrence Earlbaum, London.
- Zamagni S (2011), *“Del volontariato organizzato”*, Il Mulino-Rivisteweb, Fascicolo 3, pp1-11, doi: 10.1482/35782, settembre-dicembre.
- Zanettin F (2009), *“Corpora multimediali e analisi dell’interazione. Osservazione su strumenti e metodologie”*, in *“La mediazione linguistico-culturale: una prospettiva interazionista”*, a cura di L. Galvioli, pp.210-231, Perugia, Guerra.
- Zanettin F (2011), *“Analisi della conversazione e linguistica”*, in *“Quaderni di teoria sociale”* Morlacchi editore, pp. 216-236.

[ABC delle imprese sostenibili per la comunità che saremo - YouTube](#)

[Articolo Art. 119 Costituzione Italiana - Testo Legge - Diritto e Codici](#)

[Articolo Art. 2 Costituzione Italiana - Testo Legge - Diritto e Codici](#)

[Attività gratuite a beneficio di altri \(istat.it\)](#)

<https://vdocument.in/cognition-in-practice-de-jean-lave.html?page=183-204>

[Le rappresentazioni sociali tra sociologia e psicologia - Sociologicamente](#)

[legge 17 luglio 1890, n. 6972 legge crispi.pdf \(unisa.it\)](#)

[Media e volontariato, un rapporto ancora difficile \(ferpi.it\)](#)

[Rapporto ONU: sono 1 miliardo i volontari nel mondo \(08/06/2015\) - Vita.it](#)

[Struttura e profili del settore non profit \(istat.it\)](#)

BIBLIOGRAFIA

[Testo della Legge 266/91 - Legge quadro sul volontariato \(caritas.it\)](#)

[Testo di Legge – Società Benefit \(societabenefit.net\)](#)

[Volontariato, numeri che parlano - Padova EV Capital 2020](#)

[wordcloud.pdf \(r-project.org\)](#)

Allegati

Allegato 1 Dataset completo delle parole pronunciate delle frequenze per ogni soggetto.

SOGGETTO	EPISODIO	PAROLE	PERSONALE	ALTRUI	FREQUENZA_tot
AA	1	molteplici	NA	0	1
AA	1	realta'	NA	0	6
AA	1	noi	1	NA	3
AA	1	rete	NA	0	4
AA	1	varie	NA	0	1
AA	1	cooperative	NA	0	1
AA	1	associazioni	NA	0	2
AA	1	percorso	1	NA	1
AA	1	tutti/e/o/a	NA	0	2
AA	1	Padova	NA	0	1
AA	1	veneto	NA	0	1
AA	1	fare parte di	NA	0	1
AA	1	organismo	NA	0	1
AA	1	nazionale	NA	0	1
AA	1	cercare di	NA	0	1
AA	1	condividere	NA	0	1
AA	1	temi	NA	0	1
AA	1	strategie	NA	0	1
AA	1	progetti	NA	0	1
AA	1	finanziamenti	NA	0	1
AA	1	spicco	NA	0	5
AA	1	ognuno	NA	0	2
AA	1	avere una parte	NA	0	1
AA	1	gestione	NA	0	1
AA	1	termine	1	NA	1
AA	1	tempo	1	NA	1
AA	1	tecnico	NA	0	1
AA	1	persone	NA	0	2
AA	1	posto	1	NA	1

CC	2	sacco	NA	0	1
CC	2	refugeees welcome	NA	0	1
CC	2	importante	NA	0	1
CC	2	vari/e	NA	0	3
CC	2	progetti	NA	0	1
CC	2	amministrazione	NA	0	1
CC	2	open gates	1	NA	1
CC	2	fare parte di	NA	0	2
CC	2	rete	1	NA	2
CC	2	piazza gasparotto	NA	0	2
CC	2	riunisce	NA	0	1
CC	2	tematiche/tema	NA	0	2
CC	2	emigrazioni	NA	0	1
CC	2	pregiudizi	NA	0	1
CC	2	migranti	NA	0	1
CC	2	discriminazioni	NA	0	1
CC	2	angolature	NA	0	1
CC	2	modi	NA	0	1
CC	2	esperienze	NA	0	1
CC	2	tutte	NA	0	1

SOG-GETTO	EPISO-DIO	PAROLE	PERSO-NALE	AL-TRUI	FRE-QUENZA_tot
EE	3	io	1	NA	1
EE	3	credo	1	NA	1
EE	3	situazione	1	NA	1
EE	3	bella	1	NA	1
EE	3	importante	1	NA	1
EE	3	lavorare	1	NA	1
EE	3	istituzioni	NA	0	1
EE	3	prime	NA	0	1
EE	3	agganciare	NA	0	1
EE	3	utente/ze	1	NA	2
EE	3	ragazzo	1	NA	2

EE	3	valutare	NA	0	1
EE	3	caso	1	NA	1
EE	3	stabilire	1	NA	1
EE	3	soggetto	1	NA	1
EE	3	fare parte di	1	NA	1
EE	3	percorso	1	NA	1
EE	3	gruppi	1	NA	1
EE	3	colloqui	NA	0	1
EE	3	ancorare	1	NA	1
EE	3	emozioni	1	NA	1
EE	3	bisogno	1	NA	1
EE	3	collaboriamo	NA	0	1
EE	3	associazioni	NA	0	1
EE	3	tipo	NA	0	1
EE	3	selfhelp	NA	0	1
EE	3	medici	NA	0	1
EE	3	infermieri	NA	0	1
EE	3	occuparsi di	NA	0	1
EE	3	tutta	1	NA	1
EE	3	problematica	1	NA	1
EE	3	legata	1	NA	1
EE	3	mondo	1	NA	1
EE	3	assunzione	1	NA	1
EE	3	sostanze	1	NA	1
EE	3	sintesi	1	NA	1
EE	3	psicofarmaci	1	NA	1
EE	3	misure	1	NA	1
EE	3	alternative	1	NA	1
EE	3	eroina	1	NA	1
EE	3	realta	NA	0	1
EE	3	nodi	NA	0	1
EE	3	cercare di	NA	0	1
SOG- GETTO	EPISO- DIO	PAROLE	PERSO- NALE	AL- TRUI	FRE- QUENZA_tot
FF	4	grazie	1	NA	1

FF	4	io	1	NA	2
FF	4	mondo	NA	0	1
FF	4	volontariato	NA	0	1
FF	4	problemi	1	NA	1
FF	4	personali	1	NA	1
FF	4	sei	1	NA	1
FF	4	sette	1	NA	1
FF	4	anni	1	NA	1
FF	4	pensato/pensare	1	NA	1
FF	4	tempo	1	NA	1
FF	4	fare/fatto	1	NA	6
FF	4	altri/a/o	NA	0	1
FF	4	me stesso	1	NA	1
FF	4	necessita'	1	NA	2
FF	4	possibilita'	1	NA	1
FF	4	conosciuto	1	NA	2
FF	4	progetto itaca	1	NA	1
FF	4	attività	1	NA	1
FF	4	alice per i disturbi alimentari	NA	0	1
FF	4	ritengo	1	NA	1
FF	4	meritevole	NA	0	1
FF	4	persona	NA	0	1
FF	4	modo	1	NA	1
FF	4	tempo	1	NA	1
FF	4	Aez	NA	0	1
FF	4	ogni	NA	0	1
FF	4	associazione/i	NA	0	1
FF	4	impronta	NA	0	1
FF	4	piccoli	NA	0	1
FF	4	carriera	NA	0	1
FF	4	presidente	NA	0	1
FF	4	gruppo	NA	0	1
FF	4	fondatore	NA	0	1
FF	4	principi	NA	0	1

FF	4	credo	1	NA	1
FF	4	ispiratori	NA	0	1
FF	4	dubbio	NA	0	1
FF	4	importante	NA	0	1
FF	4	collaborare	NA	0	1
FF	4	pochi	NA	0	1
FF	4	dico	1	NA	1
FF	4	senso	1	NA	2
FF	4	trovare	NA	0	1
FF	4	rivalita'	NA	0	1
FF	4	qualcosa	NA	0	1
FF	4	insegna	NA	0	1
FF	4	rimedio	NA	0	1
FF	4	sppperire	NA	0	1
FF	4	mancanze	NA	0	1
FF	4	struttura	NA	0	1
FF	4	pubblica	NA	0	1
FF	4	assieme	NA	0	1
FF	4	tutti	NA	0	1
FF	4	risposto	1	NA	1
SOG- GETTO	EPISO- DIO	PAROLE	PERSO- NALE	AL- TRUI	FRE- QUENZA_tot
GG	4	aez	NA	0	1
GG	4	tante	NA	0	2
GG	4	associazioni	NA	0	2
GG	4	veneto	NA	0	2
GG	4	margherita	NA	0	1
GG	4	fenice	NA	0	1
GG	4	altre/i	NA	0	3
GG	4	scusate	1	NA	1
GG	4	nomi	NA	0	1
GG	4	ricordo	1	NA	1
GG	4	so	1	NA	1
GG	4	esiste	NA	0	2
GG	4	consulta	NA	0	1

GG	4	disturbi	1	NA	2
GG	4	alimentari	1	NA	2
GG	4	livello	NA	0	1
GG	4	nazionale	NA	0	1
GG	4	tutte/o	NA	0	2
GG	4	regioni	NA	0	2
GG	4	fatto	NA	0	1
GG	4	varie	NA	0	1
GG	4	risorse	NA	0	1
GG	4	diverse	NA	0	1
GG	4	noi	1	NA	1
GG	4	lamentiamo	1	NA	1
GG	4	male	1	NA	1
GG	4	carenze	1	NA	1
GG	4	pensiamo	NA	0	1
GG	4	Sicilia	NA	0	1
GG	4	posti	NA	0	1
SOG-GETTO	EPISO-DIO	PAROLE	PERSO-NALE	AL-TRUI	FRE-QUENZA_tot
HH	5	occuparsi di	NA	0	1
HH	5	violenza	NA	0	3
HH	5	genere	NA	0	1
HH	5	noi	1	NA	2
HH	5	devo	1	NA	1
HH	5	dire	1	NA	2
HH	5	realta'	NA	0	2
HH	5	grande	1	NA	1
HH	5	termini	1	NA	1
HH	5	numeri	1	NA	1
HH	5	risorse	1	NA	1
HH	5	progetti	1	NA	1
HH	5	economiche	1	NA	1
HH	5	fa parte di	NA	0	1
HH	5	Padova	NA	0	1
HH	5	altra	NA	0	3

HH	5	importante	NA	0	1
HH	5	gruppo polis	NA	0	1
HH	5	gestisce	NA	0	1
HH	5	centro	NA	0	1
HH	5	uomini	NA	0	2
HH	5	maltrattanti	NA	0	1
HH	5	certi	NA	0	1
HH	5	versi	NA	0	1
HH	5	parte	NA	0	2
HH	5	medaglia	NA	0	1
HH	5	stessa/o	1	NA	2
HH	5	livello	1	NA	1
HH	5	piano	1	NA	1
HH	5	accogliamo	1	NA	1
HH	5	donne	1	NA	1
HH	5	subiscono	1	NA	1
HH	5	riconoscimento	1	NA	1
HH	5	atto	1	NA	2
HH	5	richiesta	1	NA	1
HH	5	sostegno	1	NA	1
HH	5	senso	1	NA	1
HH	5	servizio	1	NA	1
HH	5	attivo	1	NA	1
HH	5	territorio	1	NA	1
HH	5	interfacciamo	NA	0	1
HH	5	capita	NA	0	1
HH	5	casi	NA	0	2
HH	5	rari	NA	0	2
HH	5	decidere di	NA	0	1
HH	5	andare	NA	0	1