

di *Antonino Minervino*

Ho un compito che sento facile ed entusiasmante, ma nello stesso tempo difficile e molto impegnativo: introdurre agli elementi di base del Conversazionalismo<sup>1</sup> e rendere disponibili i primi strumenti per orientarsi in questo universo. Da quando ho saputo che avrei dovuto affrontare quest'impegno, forse come soluzione a quel sentire contrastante di cui sopra, mi si è affacciata alla mente una scena che poi mi ha sempre accompagnato.

Ho immaginato di essere un conversante e di avere un interlocutore, curioso ed appassionato, che volesse conoscere da me gli elementi indispensabili del Conversazionalismo e delle sue tecniche per potersi muovere con agio e con piacere nella lettura di libri, articoli e materiale prodotto dall'Accademia.

Immaginare un incontro felice col Lettore, stimolante per il suo voler sapere e capire, mi aiuta e mi fa muovere nelle mie conoscenze con attenzione e prudenza: mi interessa poter dire quanto sia importante riuscire ad acquisire quella che abbiamo indicato come la *competenza conversazionale*, che insieme alla *competenza del sapere* e a quella *relazionale* costituiscono le basi per una professionalità che possa assicurare prestazioni di qualità, efficienti ed efficaci. La competenza conversazionale è quella competenza che consente di saper usare le parole che si scambiano durante le attività professionali e per la cui acquisizione ci si rifà alla ricerca di Giampaolo Lai ed all'attività dell'Accademia delle Tecniche Conversazionali (Minervino, 2001, 2003).

1. "Conversazionalismo". È una concezione e una pratica di tutte le transazioni verbali nelle quali i partecipanti portano la questione: "Come se ne esce?" e si muovono secondo il criterio della felicità. Il dispositivo del Conversazionalismo parte dal testo, in particolare dai microframmenti di conversazioni professionali registrate e trascritte, e al testo ritorna. Se ne riparlerà spesso nelle pagine seguenti.

Una presentazione sintetica del Conversazionalismo, dell'Accademia delle tecniche conversazionali<sup>2</sup>, della rivista *Tecniche conversazionali*<sup>3</sup>, del "Dizionario delle Tecniche conversazionali"<sup>4</sup> si trova nelle note a piè di pagina.

## Le parole come esclusivi abitanti della scena

Siamo soliti pensare ad un incontro fra due o più persone come ad una situazione complessa dove si intrecciano diversi piani: psicologici, emozionali, biologici, comportamentali, contestuali e via dicendo.

Facciamo l'esempio di un incontro professionale fra due interlocutori che si incontrano per un colloquio psicoterapico, uno nel ruolo di terapeuta ed uno in quello di paziente.

Se immaginiamo questa scena subito pensiamo all'importanza dell'ambiente in cui l'incontro si svolge, dell'universo psicologico emotivo del paziente e a ciò che lo ha portato a chiedere il colloquio, dell'universo psicologico-emotivo del terapeuta e a ciò che lo ha portato a fare quella professione, della durata del tempo che passano insieme, dei modi con cui si svolge il colloquio, degli atteggiamenti dei due interlocutori, della loro mimica, del tono e del timbro della loro voce e di cosa si dicono, delle parole che si scambiano, delle parole che ineluttabilmente andranno ad abitare la scena del loro incontro.

2. "Accademia delle tecniche conversazionali" è un'associazione costituitasi nel 1989 che si propone come luogo d'incontro per favorire lo studio e la ricerca delle tecniche conversazionali professionali. Tale studio e ricerca avvengono attraverso la rivista *Tecniche conversazionali* e le riunioni scientifiche dei soci ("I seminari del sabato" che si svolgono a Milano, al Centro Congressi Stelline, l'ultimo sabato del mese). Giampaolo Lai ne è socio fondatore e presidente.

3. *Tecniche conversazionali* è una rivista semestrale, prima edita da Edizioni La Vita Felice, Milano, ora on line, <http://www.tecnicheconversazionali.it>. Direttore responsabile Giampaolo Lai, Capo redattore Pierrette Lavanchy. La pubblicazione è iniziata nel gennaio 1989 presso l'Editore Riza col titolo *Tecniche*, poi è passata alle Edizioni La Vita Felice modificando il titolo in *Tecniche conversazionali* col numero 15 del giugno 1996. È organo ufficiale dell'Accademia delle tecniche conversazionali, gemellato con il Laboratorio delle tecniche conversazionali di Prato e il Centro di psicologia e Analisi Transazionale di Milano. Si indirizza a tutte le persone che guardano alla conversazione come al momento caratterizzante delle loro attività professionali. La rivista privilegia tre campi correlati tra di loro: a) i resoconti tecnici, registrati e trascritti, di conversazioni professionali; b) le conversazioni con i lettori che sono chiamati a discutere intorno ai resoconti tecnici; c) il Dizionario, composto dalle voci connesse alle pratiche conversazionali e ricavate dai resoconti tecnici.

"Dizionario delle Tecniche conversazionali" è una rubrica fissa della rivista *Tecniche conversazionali* in cui vengono esposte le varie tecniche, riportando per ciascuna la definizione; alcuni esempi tratti per lo più da testi di conversazioni registrate, trascritte e pubblicate su quel numero o su altri numeri della rivista; le funzioni e i risultati della tecnica; le analogie o intersezioni con altre tecniche. Le varie "Voci" del Dizionario si possono trovare raccolte in: S. Cesario, L. Filaste (a cura di), *Stelle fisse e costellazioni mobili, il rapporto tra gli Empirically Supported Treatments e il Dizionario delle Tecniche Conversazionali*, Guerini Scientifica, Milano, 2002.

Dell'importanza di tutto ciò sappiamo e sappiamo anche dell'attenzione riservata alle parole, di solito affidata alla memoria, all'impressione ed alla traccia che queste possono lasciare in ognuno dei due interlocutori.

Il primo passaggio del Conversazionalismo è quello di dare un'importanza del tutto particolare alle parole della conversazione, tanto che, senza disconoscere l'importanza ed il valore di tutti gli elementi che abbiamo sommariamente citato prima, da quella scena dove sorgono le preleva e ne fa un elemento a sé stante, un testo vero e proprio che ha una sua autonomia, per potere, con quelle parole del testo, farsi delle domande, provare a darsi delle risposte, trovare delle figure cui poter dare un valore e cercare, fra queste, cambiamenti testuali cui dare il valore di risultati. Secondo un'ottica conversazionale noi ci occupiamo delle parole come esclusivi abitanti della scena psicoterapica (Lai e Fioravanzo, 1992).

## **La felicità conversazionale sul crinale tra mondo linguistico e mondo extralinguistico**

Torniamo all'incontro tra due parlanti. Quando consideriamo lo scambio verbale che avviene nello spazio fisico-acustico, in un tempo e in un luogo determinato, ci confrontiamo con la *conversazione materiale*, quando invece consideriamo il testo audioregistrato e trascritto di quelle parole ci confrontiamo con la *conversazione immateriale*.

Proviamo ora ad orientarci meglio dicendo come intendiamo la conversazione e come questa si pone rispetto alle chiacchiere e alla comunicazione, tutte accomunate dallo scambio di parole. Ebbene, per la Conversazione, le transazioni verbali, lo scambio di parole, hanno due regole molto importanti: la prima è considerata una regola costitutiva e si enuncia con la questione del "Come se ne esce?", la seconda è considerata normativa ed è l'orientamento degli interventi del Conversazionalista secondo il criterio della felicità.

Per la chiacchiera non si pone quella che abbiamo dato come regola costitutiva e cioè il "come se ne esce", mentre per la comunicazione, soprattutto quella in ambito terapeutico, si pone soprattutto la questione del cambiamento che dovrebbe avvenire nelle persone.

Nel Conversazionalismo, la questione del "come se ne esce?" tende a risolversi applicando il criterio della regola normativa della felicità. Bisogna infatti sottolineare che nel Conversazionalismo ci si appassiona al tentativo che consenta agli interlocutori di condividere una *conversazione felice*.

Mi rendo conto che l'uso di una parola come *felice* potrebbe rendere problematico il discorso ed il Lettore potrebbe lasciarsi prendere da una folla di domande: ma di quale felicità vai parlando? dici della felicità del tuo paziente, di quella tua, di quella vostra? e poi, cosa intendi per felicità? e ancora, sei proprio sicuro che di una conversazione si possa dire *felice*?

Cercando di approfondire il concetto, ci si imbatte nella doppiezza della lingua: "felice" si dice di una mossa, di una formulazione, di un'espressione, ma si dice anche di una persona. La felicità può essere linguistica, ma anche psicologica. Occupandoci di conversazione, ci troviamo sul crinale tra due mondi, il mondo delle parole e il mondo delle cose, il mondo linguistico e il mondo extralinguistico (Lavanchy, 2002) Non è che non ci interessi la felicità come emozione che gli interlocutori possono sentire, ma ci concentriamo sulla felicità come qualità della conversazione: qualità legata alla possibilità di sciogliere un problema della conversazione, per cui prima questa qualità era assente o più bassa, poi risulta essere presente o più alta.

Il "come se ne esce?" si mostra quindi come quell'insieme di interventi che uno degli interlocutori (il Conversazionalista) fa per incrementare la qualità conversazionale della felicità o per farne abbassare l'infelicità. Il Conversazionalista usa delle vere e proprie tecniche e sullo studio di queste tecniche è basata l'attività dell'Accademia delle Tecniche Conversazionali, un gruppo di ricerca che si è costituito nel 1989 attorno a Giampaolo Lai.

Riprendo come miglior modo per chiarire questo passaggio quanto Lai scrive nella prefazione del suo libro *La Conversazione felice*, titolo inequivocabile a proposito delle intenzioni, per altro dichiarate, dell'autore: "... Sono soprattutto interessato a un buon andamento, a un andamento felice della conversazione. Evidentemente secondo criteri soggettivi miei, non potendo certo sapere qual è, per il mio interlocutore del momento, una buona conversazione, una conversazione felice. Mi piace anche registrare le conversazioni, le mie conversazioni. Alcune conversazioni registrate, solitamente quelle che mi sono apparse nel loro snodarsi poco felici o decisamente infelici, le riascolto o le trascrivo. Le studio attentamente, ne analizzo le sequenze, cerco di scoprire se e dove e in che modo una sequenza infelice è stata propiziata da un mio contributo infelice. Nelle successive conversazioni, poi, il ricordo delle conversazioni studiate, o passate, mi aiuta, credo almeno a volte, a evitare i contributi che mi sono sembrati propiziatori di conversazioni infelici, per privilegiare i contributi che mi sono sembrati, in conversazioni analoghe precedenti, propiziatori di conversazioni felici" (Lai, 1985).

## **Dalla conversazione immateriale al calcolo degli indicatori testuali**

Adesso spostiamoci da un complesso accadere materiale, l'incontro fra i due interlocutori, al testo registrato e trascritto della conversazione che, grazie all'uso di un registratore che abita insieme ai due protagonisti la scena di quell'incontro, consente di avere a disposizione le parole nella esatta successione, quantità e qualità in cui sono state pronunciate. E con le parole di quel testo i Conversazionalisti fanno i conti, in tutti i sensi.

Certo si pongono molte questioni fra i nessi possibili fra i due mondi, quello dell'accadere materiale abitato dalle persone, dai loro corpi, dai loro sentimenti, dalla loro voce, dagli eventi psicologici, dalle cose (la conversazione materiale) e quello delle parole del testo (la conversazione immateriale). Ma il Conversazionalista quando si pone di fronte alle parole del testo, prima di essere sopraffatto dai possibili infiniti interrogativi che gli sopraggiungono se si interroga sul problema dei nessi, considera il testo come a sé stante e di questo si occupa.

Allora il testo si mostra con il suo susseguirsi di turni verbali fra i due interlocutori, di solito con il Conversazionalista che occupa meno spazio nel testo rispetto al suo interlocutore. È forse uno dei primi dati che si tende ad osservare. Poi nei turni dell'interlocutore il Conversazionalista cerca i verbi e i nomi e calcola il loro rapporto (indice di riferimento).

La ricerca dell'io delle frasi consente di mettere nella giusta evidenza il soggetto grammaticale ed ha un ruolo di particolare importanza se si pensa che ad esso "... afferiscono i predicati finzionali. I più frequenti predicati finzionali sono credere, fingere, illudersi, immaginare, fare come se, darsi arie di, sognare. Mediante i suoi predicati finzionali il soggetto grammaticale apre all'universo del possibile" (Lai, 1993).

Aprire all'universo del possibile è una delle tecniche cui il Conversazionalista ricorre quando può incrementare quel tasso di felicità di cui si diceva prima. Da questo punto di vista, per esempio, risulta di grande interesse quando l'io delle frasi scompare (lo abbiamo chiamato *eclissi dell'io*) e quando invece ritorna ad abitare le frasi del nostro interlocutore in virtù, ci piace pensarlo, di un intervento del Conversazionalista.

Con i turni verbali dell'interlocutore si procede creando delle colonne numerate in progressione dei predicati ed in ogni riga si mette l'io, se c'è, e poi leggermente spostato il verbo ed ancora accanto il modo ed il tempo. È possibile quindi raccogliere gli elementi delle colonne in uno specchietto che mette subito in evidenza la quantità assoluta dei verbi e le relative percentuali che riguardano l'afferenza all'io, tempi e modi grammaticali e negazioni.

Sono elementi che dicono molto di un testo e il loro presentarsi e modificarsi nel corso della conversazione consente di apprezzare quei cambiamenti che per il Conversazionalista rappresentano dei *risultati*.

Col procedere della ricerca, studiando le parole del testo, abbiamo poi dato importanza non solo ai verbi, ma anche alle parole che si riferiscono alle cose mettendo in rapporto fra di loro le quantità assolute dei nomi e dei verbi e creando un indice cui abbiamo dato il nome di *indice di riferimento*.

Rispetto al numero totale delle parole di un testo, si può evidenziare in che percentuale sono rappresentati i sostantivi e i verbi, oppure, con un'operazione ancora più significativa, si prendono il numero totale dei nomi e dei verbi e li si mettono in rapporto fra di loro, ottenendo così l'indice di riferimento il cui valore e le cui variazioni possono dare indicazioni di grande interesse. Se proviamo a pensare ad un

testo che presenta pochi sostantivi ed una prevalenza di predicati, l'indice di riferimento tende ad essere basso e ci dice che è un testo in cui poco ci si riferisce alle cose del mondo, alle cose indicate dai nomi, come dire che di poche cose si predica tanto, è come se si potesse apprezzare una tendenza verso il generico. Al contrario, se proviamo a pensare ad un testo con molti sostantivi e una quantità relativamente bassa di predicati, l'indice di riferimento tende ad essere alto e ci dice che è un testo in cui tanto ci si riferisce alle cose del mondo, quelle indicate dai nomi, ma di queste poco si predica, come se si potesse apprezzare una tendenza verso la concretezza. La ricerca si è poi sviluppata verso le forme logiche del testo, con l'individuazione degli operatori logici che reggono le singole frasi, l'attenzione alle figure del tempo, dell'opacità e della trasparenza e la loro raccolta in specchietti riassuntivi.

## Elogio dell'incoerenza

Occupiamoci adesso di altre caratteristiche della conversazione. La coerenza e la coesione, per esempio, sono proprietà di un testo che si apprezzano a "prima vista", o a "primo ascolto" se ci riferiamo all'ascolto delle parole quando vengono pronunciate in una conversazione.

Se ci troviamo di fronte ad un testo che presenta buoni legami logici fra le cose che le parole indicano, fra i loro significati, ne apprezzeremo la coerenza. Se ci troviamo di fronte ad un testo che presenta buoni legami fra i suoi aspetti formali, ne apprezzeremo la coesione. La prima quindi si rifà alla logica ed ai significati, la seconda alla grammatica ed alla sintassi.

Se un testo si impoverisce dei suoi legami logici e di significato tenderà alla incoerenza; se i legami formali degli elementi che lo costituiscono sono pochi e deboli, tenderà alla frammentazione.

Quello che risulta ancora più interessante è come queste due proprietà di un testo possono variare indipendentemente, tant'è che ci possiamo trovare di fronte a un testo che si presenta decisamente incoerente pur nel suo essere coeso (come succede spesso nei turni verbali dei pazienti Alzheimer), oppure con una sua apprezzabile coerenza pur nel suo essere frammentato (come si osserva per esempio nei testi dei pazienti ansiosi) (Lai e Sedda, 2000).

Eccoci ora di fronte a concetti come coerenza e coesione di un testo che evocano una sorta di "fantasma" che abita la nostra cultura, ma con il quale non hanno, per fortuna, nulla a che fare.

Mi riferisco al mito della coerenza, che Lai rinomina come *pregiudizio identitario* nel suo "Elogio dell'incoerenza" posto a prefazione del libro *Disidentità*: "... La condizione corrente di una persona che non solo può apparire differente a persone differenti o alla stessa persona in spazi e tempi differenti, ma anche vedere gli altri in modi che cambiano coi salti di universi, doppi, multipli, differenti, questa condizione viene presa come modello e prototipo della pazzia. La salute psichica è allora funzione dell'identità. La pazzia è un incidente di percorso dell'identità" (Lai, 1988).

Disidentità è dunque un altro concetto fondamentale: il nome che compare nel testo e che indica Alberto può essere considerato come abitato da infiniti Alberti, tutti possibili e diversi e legittimi, ognuno dei quali può essere rinominato con quella che è stata indicata come *tecnica dei battesimi*<sup>5</sup>, tecnica che consente al Conversazionalista nella conversazione materiale di aprire ad altri universi nel tentativo di incrementare il tasso di felicità della conversazione.

Qualche tempo fa, mentre era in corso la guerra in Kosovo, riflettendo su Identità, Disidentità e Anidentità scrivevo: "Quello che con il Conversazionalismo siamo andati spesso a ricercare nei testi delle nostre conversazioni professionali ha molto a che fare con questi concetti e abbiamo avuto conferma dell'indispensabile ruolo dell'identità per la costruzione ed il mantenimento della felicità, del benessere.

L'identità non come figura fissa e cristallizzata per sempre che immodificabile ci rappresenti nel tempo e nelle esperienze, come un certo elogio della coerenza vorrebbe! Ma come una straordinaria risorsa che ci consente di moltiplicare i nostri possibili io, infiniti, come infinite sono le percezioni che possiamo avere di noi, che gli altri possono avere di noi e che noi possiamo avere degli altri.

Abbiamo così cominciato ad usare nelle nostre conversazioni terapeutiche *la tecnica dei battesimi*, scomponendo il nome del nostro interlocutore e trattandolo come nome che contiene tanti possibili nomi, per liberarli da una fissità che li imprigiona, fissità che spesso è l'espressione di quella malattia, di quella sofferenza che porta molte persone a proporsi a noi come pazienti.

Uno degli aspetti più tragici dell'esperienza depressiva, ad esempio, consiste nella fissità dell'identità, nell'impossibilità di essere disidentici, nel dolore di essere sempre solo immobilizzati su un'unica e immutabile identità. Quando una persona si ammala dispone della possibilità di non essere identificato solo con la propria malattia e ritengo questa una risorsa di straordinaria importanza per la nostra salute, di cui forse non si è ancora esplorata e riconosciuta tutta la potenzialità.

Pensiamo ad una nostra esperienza di malattia più o meno importante e a come avremmo fatto se non avessimo potuto disporre delle tante altre possibili identità, o a come ci si potrebbe sentire se ognuno fosse condannato alla sola, unica, esclusiva identità con la propria malattia.

Ritornando alla testimonianza offertaci dall'esperienza della guerra, non è forse la disintegrazione dell'identità il più disarmante, il più terribile, tra i tanti dolori inflitti alle persone che la vivono sulla propria pelle? Dalla fissità dell'identità del depresso si passa alla tragedia della privazione dell'identità delle persone che subiscono la guerra: l'anidentità" (Minervino, 2001).

5. *Tecnica dei battesimi*. Con l'espressione "tecnica dei battesimi" designamo una procedura conversazionale mediante la quale il nome proprio che correntemente si applica a una persona, mettiamo Marina, viene trattato come un nome sortale, o comune, scritto con la minuscola, marina, che viene a designare una classe di individui, ciascuno suscettibile di un suo nome proprio, mettiamo Mary, Rina e altri ("Dizionario delle tecniche conversazionali", *Tecniche*, 16, 1993).

## I motivi narrativi

Quando il Conversazionalista ha a che fare con il testo della conversazione immateriale tenta di individuare nei turni verbali del suo interlocutore quelle unità minime di senso che gli sembra di intravedere: le potrà trovare in una frase, in una parte della frase, addirittura in una sola parola o ancora nel susseguirsi di più frasi. Si tratta dei *motivi narrativi*, un po' come quando si ascolta un brano musicale e per indicarlo se ne coglie una determinata sequenza o nel rievocare una lettura, un racconto sopravanza un'immagine, una scena, una piccola parte di quell'insieme che ci pare poter essere da questa rappresentata. Ed è possibile che il motivo narrativo, i motivi narrativi che possono essere tratti dai turni verbali del nostro interlocutore possano essere rappresentati da qualcosa che è posto fuori dal testo medesimo che li ha generati, come un mito, un brano della letteratura, un quadro.

È una sorta di operazione di sintesi che il conversazionalista tenta di fare anche durante l'ascolto della conversazione materiale e grazie alla quale mette in atto una tecnica fondamentale: *la restituzione del motivo narrativo*<sup>6</sup>.

Ma quello che più conta è che si tratta di un'opportunità che il Conversazionalista tenta di offrire al proprio interlocutore per riprendere il proprio turno verbale senza un'attribuzione di senso che non sia contenuta nella parole dette, con una sostanziale accettazione di queste: una restituzione vera e propria, senza interpretazione.

## La capacità di ascoltare

Ho cominciato questo capitolo immaginando una scena che mi vedeva impegnato in una conversazione con un interlocutore: mi interessavano la sua disponibilità, la sua curiosità, il suo interesse. Dovrei forse chiedermi a questo punto quanto sia riuscito nel mio intento, ma nulla avrei potuto se il mio interlocutore non avesse messo in campo la sua capacità di ascoltare.

Penso a questa capacità come ad un elemento fondamentale per professioni come le nostre, come ad un dispositivo senza il quale non è possibile creare quelle condizioni minime affinché il nostro agire professionale produca risultati soddisfacenti per noi e per i nostri interlocutori. Vale nel nostro quotidiano, vale in ogni ambito professionale, vale soprattutto in quello sanitario e socio-assistenziale.

6. *Restituzione del motivo narrativo*: La restituzione del motivo narrativo è il procedimento verbale mediante il quale il locutore restituisce nella conversazione l'elemento narrativo mini-male, o uno degli elementi narrativi minimali, nel quale, dal suo punto di vista, si dirigono e concentrano le azioni e i personaggi caratterizzanti il racconto dell'interlocutore ("Dizionario delle tecniche conversazionali", *Tecniche conversazionali*, 10, 110-111, 1993).



Il Conversazionalismo, nella sua attenzione al testo della conversazione immateriale e nel suo insieme di tecniche da utilizzare nella conversazione materiale, non prescinde dall'ascolto, anzi guarda a questa capacità come ad un elemento senza il quale la conversazione materiale prima e quella immateriale poi difficilmente potrebbero ispirarsi ai due principi che abbiamo indicato all'inizio: il "come se ne esce" ed il criterio della felicità.

## Il superamento del pregiudizio conversazionale

Un'ultima cosa merita di essere messa in evidenza: un importante effetto che la ricerca ha prodotto è stato quello che abbiamo indicato come il superamento del *pregiudizio conversazionale*.

Fin dal nostro primo convegno ("Caos", Parma, 1998) era risultata evidente la possibilità di andare oltre il luogo comune per il quale, per esempio, con i "matti" non fosse possibile una conversazione. In realtà già nel 1990 avevamo delle evidenze che tale pregiudizio non avesse ragione di essere. Roullet in *Un salotto fra le nuvole* (1990) ci aveva mostrato una bella conversazione con un grave paziente psicotico. Da quel resoconto era derivata *interventi di accettazione*<sup>7</sup> una delle prime voci del Dizionario di Tecniche, cui ha fatto seguito, dopo il Convegno su "Caos", la voce *interesse conversazionale*<sup>8</sup> che contiene in termini più espliciti il concetto del superamento del pregiudizio conversazionale.

Parliamo di un pregiudizio che non si applica solo a questa o quella categoria di persone magari grazie all'utilizzo di qualche diagnosi, ma serpeggia nelle relazioni quotidiane, private e sociali, più di quanto si creda.

In questo senso gli studi di Lai e dei ricercatori dell'Accademia hanno prodotto dei risultati di grande interesse. Soprattutto, scacciando il pregiudizio conversazionale, hanno aperto uno scenario abitato non più da persone tragicamente sole, ma da persone di nuovo restituite alla dignità di interlocutori legati dalle parole della conversazione.

7. *Interventi di accettazione*: Con il termine "interventi di accettazione" si intendono quegli interventi volti ad accogliere e ad accreditare quanto l'interlocutore propone ("Dizionario delle tecniche conversazionali", *Tecniche*, 5, 1991).

*Interesse conversazionale*: Con questa voce si intende quell'atteggiamento dell'interlocutore che, esplicandosi in opportuni atti conversazionali, supera il pregiudizio che ciascuno degli interlocutori potrebbe avere nei confronti dell'altro e che porterebbe a ritenere lo scambio conversazionale impossibile, inutile o comunque da evitare ("Dizionario delle tecniche conversazionali", *Tecniche conversazionali*, 21, 1999).