

# Introduzione

Questo libro nasce da un'insoddisfazione e da alcune convinzioni. L'insoddisfazione riguarda la prevalenza e pervasività di un approccio intraindividuale allo studio del fenomeno "gruppi" nel quale si privilegia l'analisi delle componenti cognitive (rappresentazioni, categorizzazioni, atteggiamenti e così via) che riguardano il gruppo. Tale approccio, di cui peraltro non si vuole sottovalutare l'importanza, ha completamente oscurato un approccio più interessato all'osservazione dei processi interattivi e intragruppo che pur, si pensi a Lewin, tanta parte e rilievo ha avuto nell'evoluzione storica della disciplina.

Nella maggior parte degli studi sui gruppi mancano proprio i gruppi. Mancano i gruppi reali nei loro contesti sociali, gruppi che agiscono, pensano, decidono, operano, interagiscono, parlano, si formano e si sciolgono nella vita quotidiana e di cui ognuno di noi ha una robusta e significativa esperienza fin dall'infanzia. Il punto è proprio questo. La maggior parte di tali studi non raggiunge risultati significativi ai fini della comprensione dei gruppi sociali, dal momento che i gruppi esaminati non sono mai naturali ma creati *ad hoc* dal ricercatore, composti per lo più da studenti universitari cui si chiede di interagire su compiti artificiali. Avendo dovuto "depurare" l'oggetto da conoscere da tutte le variabili che naturalmente lo caratterizzano per aderire a precisi vincoli metodologici, i risultati sono significativi per i test statistici ma spesso non significativi per la comprensione del funzionamento dei gruppi nella vita di tutti noi.

E passiamo ora alle convinzioni.

La prima è quella per la quale il gruppo non è un fenomeno particolare di una vita (psicologica) altrimenti vissuta individualmente e cognitivamente. Da subito, dalla nascita siamo immersi in un mondo sociale, caratterizzato culturalmente, di cui si deve tener conto per non rischiare di far perdere ogni significato all'analisi psicologica: «[...] è un errore supporre che tutto ciò che noi chiamiamo pensiero possa essere riposto nell'organismo oppure all'interno della testa» (Mead,

1934, p. 133). Gli altri non sono esterni a noi, sono parte del nostro funzionamento psicologico ed è attraverso le interazioni sociali e discorsive con loro che si costruiscono rappresentazioni condivise degli eventi, ci si pone e (a volte) si risolvono problemi, si condividono significati per raggiungere una mutua comprensibilità del mondo e delle azioni sociali e così via.

Secondo questa opzione, che è opzione paradigmatica, le attività psicologiche umane, come inestricabilmente integrate all'interno di attività culturali che si svolgono nel mondo sociale, sono attività situate dove non sono presenti solo rappresentazioni mentali, ma anche e soprattutto una gamma di fenomeni e processi eterogenei quali «dispositivi materiali, forme di conoscenza storicamente costituite e socialmente distribuite, processi di interazione sociale e modi di azione sociale» (Goodwin, Goodwin, 1996, p. 88). Questo permette una ridefinizione in senso potenziato dell'importanza del gruppo per l'analisi psicologica: se un'analisi individuale è solo parzialmente significativa, si potrebbe polemicamente sostenere che tutta la psicologia, soprattutto quella sociale, è (o dovrebbe essere) una psicologia dei gruppi. Una psicologia che affianchi alle quasi ubiquitarie analisi cognitive individuali di fenomeni sociali l'adozione di un'unità di analisi psicologico-sociale più ampia, quali appunto i gruppi, i sistemi di attività, le comunità di pratiche e così via.

La seconda convinzione riguarda la metodologia della ricerca psicologica. Non esistono metodi "neutrali" per scoprire un mondo oggettivo e invariabile. Servono al converso metodologie che pongano al centro del loro interesse l'attività squisitamente umana di attribuire un significato agli eventi, agli incontri col mondo, agli scambi con gli altri e che diano centralità a quello che è significativo per coloro che studiamo. Questo vuol dire quindi da una parte recuperare il contatto con la realtà, le condizioni e i contesti della vita quotidiana e dall'altra fare un'opzione forte per adottare anche i metodi più descrittivi tipici delle scienze sociali, quali gli strumenti di analisi della conversazione e del discorso, oltre a quelli statistico-induttivi tipici delle scienze sperimentali: metodi che ci permettano di analizzare gli eventi sociali che occorrono "naturalmente" nella vita quotidiana e di usare per la loro descrizione anche le categorie rilevanti per i gli attori sociali in essi coinvolti. Questo significa scegliere di dare priorità allo studio di ciò che le persone fanno in situazioni reali e culturalmente significative, cercando di "dire" cose ragionevoli anche per coloro che a quelle situazioni partecipano.

Il libro ruota attorno a queste convinzioni che verranno meglio e più dettagliatamente fondate, come prospettiva unitaria, nel primo capitolo. Nel secondo saranno presentate alcune ricerche empiriche ideate e

condotte in base a tale prospettiva con l'intento sia di esemplificare un'innovazione dei contenuti e dei metodi propri della psicologia dei gruppi che di fornire un contributo specifico all'analisi dei contesti lavorativi e organizzativi. Si privilegiano, infatti, i gruppi lavorativi proprio perché le organizzazioni sono uno dei luoghi principali in cui vedere naturalmente in azione gruppi di adulti: gruppi e comunità i cui membri perseguono obiettivi specifici, condividono una storia comune, svolgono attività mediate da artefatti, strumenti e tecnologie, interagiscono con altri gruppi, costruiscono i loro riti, raccontano storie, definiscono significati e lessici specialistici e pianificano, decidono, sbagliano; gruppi che interagendo discorsivamente costruiscono sia loro stessi che i loro mondi lavorativi quotidiani in modi altamente situati e specifici. Si vedranno in azione e soprattutto si sentiranno "le voci" di alcuni gruppi lavorativi alle prese con le loro diverse incombenze quotidiane: dalle decisioni in merito a progetti, alla definizione di diagnosi e terapie, alla gestione e al controllo del traffico aereo, alla realizzazione di interazioni di vendita, all'esecuzione congiunta di performance esperte e così via.

Nel terzo e ultimo capitolo si fonderà teoricamente e storicamente l'adozione di una metodologia di studio etnografico-discorsiva come quella più adeguata all'osservazione e analisi di tali gruppi lavorativi, ricollegandosi idealmente a quanto già esposto nel primo capitolo ed esemplificato nel secondo. Si recupererà la tradizione costruttivista, sociale, culturale e storica presente, tra gli altri, in autori quali Mead, Vygotskij e Wittgenstein, aggiungendo a questa il contributo del programma etnometodologico e delle sue derivazioni attuali di analisi del discorso e della conversazione. Una metodologia di ricerca "dialogica" che ha anche l'ambizione di contribuire a cambiare, modificare, innovare i gruppi lavorativi e più in generale le organizzazioni. Un ricercatore che non si limiti a descrivere, ma che, insieme agli attori organizzativi stessi, contribuisca a costruire teorie, rappresentazioni, strumenti e pratiche in base alle quali "vedere" il lavoro quotidiano e la sua organizzazione in modi innovativi. Un ricercatore che, al suo meglio, diventi quindi anche un agente di cambiamento e "disturbo" organizzativo.

Per questo il libro è rivolto, oltre che agli studenti di psicologia sociale, di psicologia dei gruppi e delle organizzazioni, anche a coloro che si occupano – a diversi livelli e con diversi obiettivi – di gruppi in azione nelle organizzazioni.

La struttura finale di un libro incorpora come sempre (e questo non è un'eccezione) sia la storia, anche professionale e di ricerca, di chi scrive che le numerose, diverse e a volte disordinate sollecitazioni degli autori che frequenta. Il libro infatti si ricollega e amplia un punto di

vista sulla ricerca psicologica che mi ha accompagnato – pur attraverso diversi territori e gruppi di ricerca – durante vent’anni di attività. Tale storia dovrebbe peraltro essere visibile nella selezione degli autori che ho deciso di “frequentare”. È inoltre indubbio che scrivere imponga di dare un ordine a tali diverse frequentazioni ed è auspicio di chi scrive che tale ordine sia comprensibile anche ai lettori.

Le frequentazioni teoriche sono visibili nelle citazioni e nella bibliografia, ma esistono anche frequentazioni dirette che molto contribuiscono a pensare. Tra queste desidero ringraziare innanzitutto Giuseppe Mantovani, mio “amico di posta elettronica” col quale ho condiviso e spero di continuare a condividere gli assunti teorici e metodologici di una psicologia sociale caratterizzata culturalmente; Alessandra Talamo con la quale ho pensato, realizzato e discusso la gran parte delle ricerche empiriche sui gruppi lavorativi qui presentate e che è inoltre fonte inesauribile di sollecitazioni, anche tecnologiche; Alessandra Fasulo, “vestale” dell’analisi conversazionale che molto mi ha aiutato a guardare nei dati discorsivi; infine Silvia Gherardi con la quale, pur partendo da discipline diverse, ho costruito nel tempo una fruttuosa intersezione di interessi e pratiche condivise.

Un grazie particolare a Eraldo De Grada che mi ha spinto a occuparmi, anche in modi non troppo convenzionali, di un tema a lui caro quale la psicologia dei gruppi.

Infine un ringraziamento va agli attori sociali organizzativi che hanno contribuito – con disponibilità e interesse – a partecipare alle ricerche presentate e le cui “voci” parlano nel libro.