

L'ESPRESSIONE DELLE EMOZIONI IN CHAT, FORUM ED E-LEARNING

*Emanuela Magno Caldognetto**, *Federica Cavicchio**, *Barbara Nastasi***, *Isabella Poggi***

*ISTC CNR – Sezione di Fonetica e Dialettologia – Padova

**Dipartimento di Scienze dell'Educazione – Università Roma Tre – Roma

Sommario

Il lavoro illustra una ricerca sulla comunicazione emotiva casi di comunicazione mediata dal computer di tipo sincrono e asincrono: chat, forum ed e-mail.

Si sono presi in considerazione frammenti di chat, forum ed e-mail tratti da messaggi personali e da un sito dell'Istituto di Tecnologie Didattiche del CNR di Genova dedicato a un corso SSISonline. I frammenti analizzati sono di comunicazione simmetrica (es., e-mail fra amiche) e asimmetrica (ad es., fra tutor e specializzando), e di comunicazione uno-a-uno e uno-a-molti.

Fra i dati raccolti, si sono presi in considerazione tutti gli elementi che, direttamente o indirettamente, possono essere considerati casi di comunicazione emotiva: saluti, emoticon, interiezioni, frasi interrogative ed esclamative, grafismi di intensità (es. ???; siii). Gli elementi in questione sono stati sottoposti ad analisi qualitativa e quantitativa.

Dal punto di vista dell'analisi qualitativa, partendo dal modello della comunicazione emotiva proposto da Poggi (1981) e Poggi e Magno Caldognetto (2004), sono stati analizzati tre tipi di segnali comunicativi: punti esclamativi, emoticon e saluti. Dei punti esclamativi e degli emoticon è stata condotta un'analisi semantica: di ognuno, dopo avere specificato per ogni occorrenza il significato assunto nel contesto, si è individuato il nucleo di significato comune a tutti i contesti e la gamma di polisemia, cioè le letture corrispondenti a diverse classi di contesti, distinguendo le letture "emotive", cioè che comunicano uno specifico o generico stato emotivo, da quelle non emotive, ad esempio di intensificazione o di grado di certezza.

Gli stati emotivi comunicati sono stati classificati in termini di 6 criteri, fra cui l'intensità, la funzione (se come sinonimo del verbale o come segnale autonomo) e il tipo di emozione, in base alla tipologia di Poggi e Magno (2004): emozioni individuali, sociali, cognitive, dell'immagine, autoimmagine e immagine dell'altro.

I saluti sono stati classificati in base a 11 criteri diversi, fra cui: qualità e intensità dell'espressione (saluti semplici, ripetuti, con emoticon, con punto esclamativo...); fase dell'interazione (apertura, commiato); rapporto sociale fra A e B (intimità, familiarità, formalità); se nel saluto le emozioni siano assenti o siano oggetto di comunicazione, espressione non comunicativa, induzione o contagio.

Dal punto di vista quantitativo, in linea generale, è interessante notare come molti elementi della scrittura, quali ad esempio la punteggiatura, l'uso di maiuscole e gli allungamenti di vocali siano di frequente usati per simulare aspetti prosodici e intonativi del parlato, quelli cioè che più tipicamente veicolano le informazioni di carattere emotivo. Inoltre si è osservato che la frequenza d'uso e il significato in contesto degli elementi "emotivi" considerati varia specialmente in dipendenza da variabili sociolinguistiche quali il ruolo del parlante (es. tutor o studente) e il tipo di interazione (simmetrica o asimmetrica), ma anche a seconda del fatto che si tratti di comunicazione sincrona o asincrona.