

LA SCIENZA DISCORSIVA:
UNA CORNICE TEORICA

1) Il Paradigma Narrativistico

Il paradigma scientifico al quale si fa riferimento e che definisce il modello operativo è il paradigma narrativistico.

Esso è un paradigma emergente e dunque “innovativo”, e pone come **assunto fondante le categorie di conoscenza con cui gli interagenti costruiscono la realtà dagli stessi “abitata”**.

Il paradigma narrativistico, attribuisce al linguaggio dei parlanti il massimo dello statuto epistemologico: ciò che viene considerato “reale” non è altro che il risultato di come i soggetti modellano la produzione linguistica e i riferimenti simbolici presenti nei discorsi. E' solo conoscendo queste narrazioni che si può tentare di ricostruire quella che non sarà più una fotografia statica o un dato di fatto, **ma la descrizione dei processi discorsivi che generano la realtà**

Nell'ottica del paradigma che si propone è possibile dunque individuare l'oggetto d'indagine “*stato di salute*” attraverso le *modalità discorsive* in atto –intese come processi conoscitivi- in uno specifico sistema (contesto socio-culturale, organizzazione,...), che generano la realtà “stato di salute” nel momento stesso in cui i soggetti interagenti lo “conoscono”.

Il “*paradigma narrativistico*”, si pone in termini antinomici¹ rispetto al paradigma ad oggi dominante, ovvero quello meccanicistico, che utilizziamo “da contrasto”, in questo caso, per meglio definire quello che ci appartiene (fig. 1).

Il **paradigma meccanicistico** è propriamente adottabile laddove l'oggetto di indagine sia un “ente fattuale”, conoscibile indipendentemente dalle categorie conoscitive utilizzate dall'osservatore. Il riferimento al piano empirico-fattuale consente l'individuazione di nessi causali tra gli enti, in un'ottica deterministica, in virtù dei quali diviene possibile agire sull'ente-causa per eliminare l'ente-effetto, oppure, fare delle “previsioni” basate sui medesimi legami di tipo causa-effetto.

In riferimento ad un “**paradigma narrativistico**”, invece, la realtà non è conoscibile a prescindere dalle categorie utilizzate dall'osservatore, ma è costruita a partire dalle modalità discorsive praticate che generano un “conosciuto”. Si viene delineando, in tal modo, una dimensione diacronica in cui assumono rilevanza i processi discorsivi che generano la realtà che si vuole indagare. Coerentemente, i legami tra gli elementi del discorso cui è consentito fare riferimento sono di tipo retorico-argomentativo, e non di tipo empirico-fattuale. Se all'interno del paradigma meccanicistico si può quindi far riferimento a legami di tipo causa-effetto, all'interno della cornice conoscitiva narrativistica il genere di legame che può essere descritto attiene al **processo di costruzione della realtà**, quindi ad una **dimensione discorsiva**, ed è pertanto definibile come “**coerenza narrativa**” delle **pratiche discorsive che generano la realtà** (dove per “*coerenza narrativa*” si intende “*la proprietà intrinseca delle pratiche discorsive di mantenere l'integrità e la congruenza degli elementi che appartengono alle modalità discorsive messe in atto, in modo che non sia possibile generare una contraddizione, in senso narrativo*”). In un dato “momento dialogico” del processo

¹ L'*antinomia* è una contrapposizione tra due elementi in termini di ‘assunti’, ovvero tra due elementi che si escludono vicendevolmente da un punto di vista epistemologico. Diversamente, l'*antonimia* è una contrapposizione semantica.

di costruzione della realtà verrà utilizzata quindi una modalità conoscitiva piuttosto che un'altra in virtù della forza retorica derivante dalla coerenza narrativa delle diverse pratiche discorsive. Si abbandona, pertanto, un mondo deterministicamente inteso, in favore di un'ottica di casualità che comporta la necessità di attenersi ad un livello descrittivo –piuttosto che esplicativo- relativamente agli *oggetti di indagine che non sono "fenomeni", o enti, ma realtà discorsivamente intese e processualmente costruite.*

PARADIGMA MECCANICISTICO (realismo monista)	PARADIGMA NARRATIVISTICO (realismo concettuale)
Enti <i>dimensione statica</i>	Processi discorsivi <i>dimensione processuale</i>
Legami empirico-fattuali	Legami retorico-argomentativi
Legge causa-effetto <i>relazione empirico-fattuale lineare</i>	Coerenza narrativa delle pratiche discorsive <i>proprietà delle pratiche discorsive di mantenere coerenza ed integrità degli elementi discorsivi costituenti</i>
Determinismo <i>risponde alla domanda "perché?"</i>	Casualità <i>risponde alla domanda "come?"</i>
Previsione <i>a fronte dell'esistenza ontologica di un ente-causa è possibile prevedere l'ente-effetto in virtù dei legami empirico-fattuali tra gli enti</i>	Anticipazione <i>a fronte della coerenza narrativa di una pratica discorsiva è possibile anticipare quale realtà si genererà (scenari possibili, intesi come configurazioni di realtà)</i>
Guarigione <i>è possibile eliminare l'ente-effetto (malattia) agendo sull'ente-causa (agente patogeno)</i>	Cambiamento <i>è possibile generare una realtà 'altra'</i>

Figura 1. La tabella mostra le antinomie epistemologiche che definiscono le due cornici conoscitive del paradigma meccanicistico e di quello narrativistico.

Sintetizzando quanto sopra argomentato, il paradigma narrativistico poggia sui seguenti assunti:

- *le pratiche discorsive*, intese come modalità di conoscenza che generano la realtà;
- *la coerenza narrativa*, intesa come proprietà organizzatrice degli elementi che costituiscono le pratiche discorsive, atta a mantenere costante la congruenza e l'integrità delle stesse.

2) Paradigma narrativistico e identità dialogica

Con il termine **identità** si fa riferimento ad un processo discorsivo generato dall'incontro di più pratiche discorsive. L'identità, così intesa, non è dunque "qualcosa" che appartiene a qualcuno, non è un ente, bensì una modalità discorsiva, una costruzione narrativa; pertanto è da intendersi in termini di puro processo e dunque in costante cambiamento. L'identità, che nel presente modello viene indicata con l'aggettivo "*dialogica*" (si parla infatti di **identità dialogica**), in quanto generata dal dialogo tra poli narrativi, può essere iconograficamente rappresentata come generata da tre vertici (poli narrativi) di una piramide equilatera. I vertici costituiscono tre diverse dimensioni narrative, definite: personalis, alter, propter omnes. Al vertice personalis sono riferibili le auto-attribuzioni, ovvero i resoconti (modalità discorsive caratterizzate dall'utilizzo della prima persona singolare o plurale nella lingua italiana "io, noi") riferibili alle pratiche discorsive in termini attuali, retrospettivi e anticipatori; al vertice alter sono riferibili le etero-attribuzioni, ovvero le narrazioni (modalità discorsive caratterizzate dall'utilizzo della seconda o terza persona singolare o plurale "tu, voi, egli, essi"): si tratta di pratiche discorsive che si riferiscono alle persone e/o agli eventi in termini retrospettivi, attuali o anticipatori. Infine, il vertice

denominato “propter omnes” costituisce la matrice collettiva, ovvero l’insieme delle modalità discorsive rese disponibili a livello di un dato contesto storico e socio-culturale, è l’insieme di tutti i discorsi possibili già prodotti o che si devono generare. Le tre polarità risultano interconnesse e interdipendenti tra loro, andando a generare, in maniera diacronica, delle pure dimensioni di processo definite “identità dialogiche”. La matrice collettiva diviene elemento centrale per la costruzione della realtà e così pure dell’identità dialogica in quanto agisce come un serbatoio dal quale è possibile attingere le modalità discorsive utilizzabili. Considerata la radicale influenza della cultura e del linguaggio, la produzione discorsiva individuale riferibile all’“identità” non può essere dunque concepita come un prodotto del solo parlante: l’interdipendenza lega infatti le pratiche discorsive che generano il “personale” e il “collettivo”.

Ecco perché gli interventi che nascono all’interno del modello scientifico proposto, non agiscono sulla persona, bensì sui processi che nascono dall’interazione tra le pratiche discorsive generate da queste tre polarità. Identità in cui vi sia una forte coerenza narrativa fra la descrizione che il soggetto stesso dà di sé e ciò che gli altri dicono di lui, vengono definite “tipizzazioni”. Agire affinché non venga generata un’identità dialogica tipizzata significa dunque operare in maniera da mantenere distinte la polarità del resoconto da quella della narrazione: quando ciò che dico di me “es. sono un bullo” coincide con ciò che viene detto di me “è un bullo” si è di fronte ad un’**identità dialogica tipizzata**.

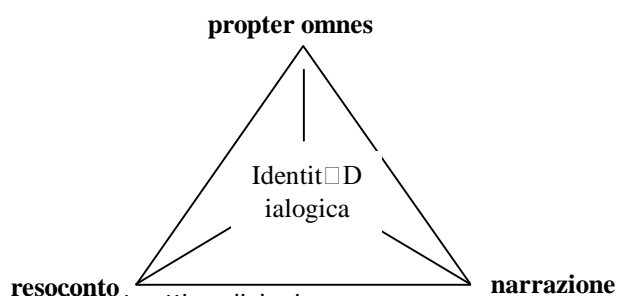


Fig. 2 – L’identità dialogica nel modello interattivo-dialogico

3) La “salute” come processo dialogico

Anche il costrutto “salute”, all’interno del paradigma di riferimento, viene ad avere una sua particolare connotazione: come accennato nel progetto, la “salute” si configura come realtà generata a partire dalle pratiche discorsive messe in campo per conoscerla: in altri termini, la “salute” è un “processo discorsivo” che assume carattere di realtà solo nel momento in cui viene praticato.

In particolare, è possibile configurare la “salute” come processo discorsivo generato, ancora una volta, dall’intersezione continua e costante delle tre diverse dimensioni narrative: l’“io”, l’“esperto” e la “matrice collettiva”.

Con la dimensione narrativa dell’ “io” si intende l’insieme delle modalità discorsive utilizzate dai parlanti nella definizione della propria ed altrui “salute”, vale a dire l’insieme delle produzioni discorsive che mettono in campo le teorie personali riguardanti la “salute”. Con la dimensione dell’“esperto” si intendono le modalità discorsive che vengono socialmente riconosciute e istituzionalmente legittimate come deputate a definire la realtà “salute”, in quanto godono di riconoscimento scientifico, e quindi rappresentano una “voce” narrativa ‘autorevole’, particolarmente pervasiva rispetto a tale definizione. Con la dimensione della “matrice collettiva” si intendono “tutti i discorsi possibili all’interno di una certa cultura” già prodotti o che ancora devono essere generati; la matrice

collettiva costituisce quindi il polo del *propter omnes* (prima di tutte le cose), vale a dire l'insieme delle modalità discorsive rese disponibili a livello del contesto socio-culturale. A fronte di *n* possibilità narrative contemplate in uno specifico contesto socio-culturale, il processo discorsivo che si imporrà in un 'momento' del processo dialogico di costruzione della 'salute', sarà quello che avrà maggiore forza generativa della realtà, in virtù della propria coerenza narrativa.

E' possibile rappresentare iconograficamente l'interconnessione fra le tre polarità discorsive tramite la figura di una tricuspide i cui vertici sono costituiti rispettivamente dalle tre dimensioni (fig.3). Le tre polarità descritte risultano interconnesse e interdipendenti tra loro (da cui la tridimensionalità della figura), andando a generare, in maniera diacronica, delle pure dimensioni di processo (da cui un costante movimento della tricuspide).

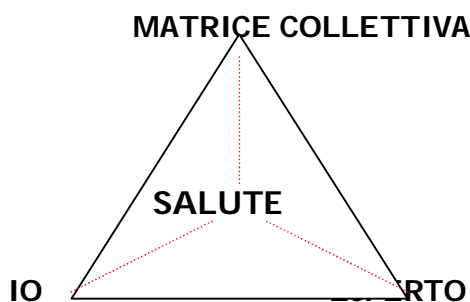


Figura 3 Rappresentazione iconografica dell'interconnessione delle tre dimensioni discorsive ("io", "esperto" e "matrice collettiva") che generano la realtà "salute".

La **"salute"**, così intesa, non è quindi una 'realtà di fatto', ma –in termini fondativi- è da intendersi come una "realtà costruita in continua trasformazione".

Poiché l'interazione tra i tre poli della "salute come processo dialogico" è costante e sempre mutevole, le pratiche discorsive riferibili al polo dell'*io* e dell'*esperto* si depositano nella *matrice collettiva*, modificandola; nel contempo, questi stessi processi discorsivi divengono disponibili a livello della 'matrice collettiva' e, dunque, utilizzabili dalle dimensioni dell'*io* e dell'*esperto*.

La "salute" si genera quindi a livello sociale: le pratiche discorsive che costruiscono la "salute", andando a depositarsi e a fare parte delle possibilità narrative disponibili al livello della 'matrice collettiva', divengono modalità conoscitive condivise dal 'senso comune'

In virtù di tali continue trasformazioni della matrice discorsiva che genera la realtà "salute", la "salute" stessa non si connota in termini di 'qualità' o 'caratteristica' da poter 'possedere' o 'attribuire' alle persone, ma come processo costruito e condiviso dalla collettività e, quindi, dal *territorio*, inteso come contesto di interazione sociale e culturale, e come matrice generativa di 'realtà condivise'. Dunque, le modificazioni a qualsiasi livello della coerenza narrativa delle pratiche discorsive che costruiscono la "salute" ha una ricaduta in quello che si può definire come *"sistema paese"*, ovvero l'insieme degli interlocutori che concorrono a costruire la realtà "salute" entro uno specifico contesto socio-culturale, siano essi persone fisiche, ruoli istituzionali, organi istituzionali o legislativi.

4) Dalla rilevazione della mappa di esigenze alla soddisfazione del popolo parlante....

Quanto esposto sopra per tratteggiare i confini teorico-scientifici di questo lavoro ci porta ad "introdurre" nel paradigma narrativistico altri due costrutti, significativi e rilevanti per il progetto *"La casa sull'albero"*: **esigenza** e

soddisfazione del cliente.

Il primo ha a che fare con la possibilità che si offre rispetto al poter capire, dagli attori protagonisti stessi, cosa serve fare per operare uno scarto culturale che non dia più spazio per parlare *di chi ha una storia diversa* come di *fenomeno o caso*, il secondo, come precipitato del primo, prevede di poter raccogliere discorsi altri dove emerga un cliente soddisfatto del territorio che abita, e che non racconti le *diversità/criticità* come fonte di non soddisfazione. Di seguito si riporta la definizione di esigenza e sempre di seguito si descrive quel che si intende per soddisfazione del cliente.

4.1) Esigenza

E' necessario soffermarsi e interrogarsi su che cosa siano le esigenze e sulla distinzione tra queste ed i bisogni. Infatti, i due termini, nonostante nella letteratura di settore vengano utilizzati come sinonimi, fanno riferimento a due modalità conoscitive tra loro differenti e non riducibili l'uno all'altro. Tra esigenza e bisogno esiste un rapporto generativo: è l'esigenza che genera il bisogno; ciò significa che, qualora si esaudisca il bisogno espresso (ovvero la richiesta), rimane comunque presente l'esigenza da cui si è generato, che potrà così andare a generare altri bisogni (richieste), alimentando in questo modo l'insoddisfazione della persona che li esprime. Esaudire i bisogni espressi dalla persona non implica, pertanto, soddisfare la persona che li ha espressi, in quanto permane, non essendo stata soddisfatta, l'esigenza che li ha generati.

Diviene quindi necessario andare ad agire non sui bisogni espressi, ma sulle esigenze che li generano. Cogliere le esigenze della persona significa andare ad individuare quelle richieste che non è in grado di anticipare; vuol dire, in altri termini andare a cogliere il processo (ovvero le categorie conoscitive utilizzate nel fare una scelta) che porta la persona ad esprimere un particolare bisogno. I bisogni possono essere definiti pertanto come dei contenuti; mentre l'esigenza come quel processo che ha portato alla individuazione di tali contenuti. Rilevare e soddisfare le esigenze del cliente significa avere un cliente soddisfatto, in quanto si va ad agire sulla soddisfazione del processo che lo ha portato a formulare una determinata richiesta. È inoltre necessario sottolineare come, muovendoci in termini di bisogno, l'unica azione possibile divenga l'assolvimento di quanto espresso, mentre rilevando l'esigenza, è possibile mettere in atto e organizzare strategie differenziate, che si muovono su orizzonti diversi da quelli esplicitati dai bisogni.

4.2) La soddisfazione del cliente

Il cliente è il risultato di un processo di costruzione originato da una reciproca interazione tra i processi messi in atto dall'organizzazione e le persone che abitano il contesto, in senso lato: cogliere quali sono gli elementi sui quali il cliente stesso costruisce e definisce la propria soddisfazione rispetto ai servizi/prodotti di cui è fruitore è obiettivo necessario per rilevare ciò di cui il cliente è soddisfatto e quali sono le esigenze non soddisfatte. Andando a rilevare quali sono le categorie utilizzate dal cliente per definire la propria soddisfazione, diviene infatti possibile, mettere in atto **azioni di intervento che consentano di restituire al cliente prodotti/servizi che assolvano alle sue esigenze e dunque, per definizione, valutare l'efficacia e l'efficienza di ogni fase operativa.**

Alla luce di quanto appena descritto, il processo di rilevazione della soddisfazione del cliente diviene uno strumento ad alto valore strategico **soltanto** nel momento in cui è in grado di restituire all'operatore una mappa

di queste esigenze, sulla base della quale poter pianificare strategie, nonché azioni di intervento, che vadano nella direzione tratteggiata della soddisfazione.