

Rita Scotti Jurić

Università Juraj Dobrila di Pola | *Original scientific paper*

La ricerca analizza il concetto di cortesia, le sue forme e l'uso nella lingua italiana come L1 e L2 da parte di studenti universitari croatofoni e italofofoni, attraverso una serie di e-mail inviate ai loro docenti. Si cercherà di spiegare come la cortesia influisce sulle scelte linguistiche delle forme di saluto e forme allocutive (Brown e Gilman 1972), dell'uso dei nomi, cognomi e titoli nel rivolgersi alle persone (Brown e Ford 1964), nonché di altre strategie del comportamento cortese, in base alla teoria di Brown e Levinson (1987): sarà considerato il *FTA (Face Threatening Act)*, cioè la nozione di minaccia potenziale della faccia che, grazie agli atti che salvano il „lavoro di faccia“ (*FSA, Face Saving Acts*), l'equilibrio è garantito.

PAROLE CHIAVE: cortesia linguistica, competenza interculturale, forme allocutive, faccia positiva e faccia negativa, bilingui, monolingui.

GESTIRE LA CORTESIA LINGUISTICA: PROBLEMI E TENTATIVI DEI BILINGUI

1. Teorie sulla cortesia linguistica

Il *linguaggio della cortesia* è l'insieme delle strategie, norme e convenzioni verbali adottate da una comunità per contenere la conflittualità e favorire l'armonia nell'interazione comunicativa. L'espressione linguistica della cortesia è un fenomeno socio-pragmatico nel quale intervengono parametri come la distanza sociale tra gli interlocutori, i rapporti di potere e/o di solidarietà, il grado di familiarità, la partecipazione affettiva e il coinvolgimento. Da questi dipendono le scelte linguistiche che variano in relazione al contesto, allo stile, al registro, al canale e al mezzo di comunicazione. Brown (1980) individua tre fattori che sembrano essere coinvolti nella decisione se bisogna essere cortesi o meno. Secondo la sua opinione, si tende d'essere più cortesi quando si parla con una persona socialmente superiore o più importante, nelle interazioni con stranieri, ossia nelle situazioni in cui i parlanti non sono in un rapporto di confidenza e c'è una distanza sociale tra di loro, nelle situazioni in cui si minaccia la faccia dell'altro interlocutore.

La cortesia nel senso di *politeness* viene studiata da una cinquantina d'anni e le ricerche sono indirizzate in gran parte verso una dimensione pragmatica e sociolinguistica. L'orientamento sociolinguistico, che in questo lavoro non verrà preso in analisi, tratta invece la problematica dalla prospettiva relativistica e definisce la cortesia data dai parlanti a secondo dei contesti situazionali. L'orientamento pragmlinguistico della cortesia poggia su due presupposti universali: la razionalità e la *faccia*. Mentre la razionalità viene espressa dal principio di cooperazione di Grice (1975), la *faccia* è rappresentata dalla ricerca condotta da Brown e Levinson (1987) con il concetto di faccia introdotto precedentemente da Goffman nel 1967. Tali teorie affrontano la cortesia partendo dalla supposizione che ci sono delle regole valide per qualsiasi lingua, comunità o cultura. Questo approccio, definito anche universalistico, conta su certe regole e sulla cooperazione fra parlanti, visto che le conversazioni non sono solo un insieme di frasi disconnesse.

La teoria pragmlinguistica di Grice (1975) è conosciuta come il principio di cooperazione e si fonda sulle quattro massime che governano la conversazione (quantità, qualità, relazione e modo): dà un contributo ne piu ne meno informativo di quanto richiesto, non dire ciò che ritieni falso, non dire ciò di cui non hai prove adeguate, sii pertinente, sii chiaro, evita l'oscurità e l'ambiguità ecc. (Grice, 1975, 45-47) Nel discorso naturale, però, non sempre i parlanti hanno intenzione di essere i più informativi e più sinceri possibile; al contrario, le massime vengono spesso violate e creano le *implicature conversazionali*. Ma Grice non spiega però i motivi per i quali la gente parla spesso nel modo indiretto invece di dire direttamente quello che intende comunicare.

Anche Lakoff (1973, 1975, 1990) e Leech (1983) ed altri hanno rilevato l'importanza della cortesia nel discorso. Le regole della cortesia di Lakoff (1973) recitano: non ti imporre, offri al destinatario delle alternative e mettilo a proprio agio. Leech ha creato la teoria chiamata il principio di cortesia (*Politeness Principle*) che consiste in sei massime che vanno rispettate: tatto, generosità, approvazione, modestia, accordo e simpatia (Leech, 1983). Il principio si basa sulla supposizione che nel discorso i parlanti di solito cercano di evitare conflitti e di non offendere gli altri interlocutori. Leech ammette che la cortesia non va trattata completamente come universalistica perché diverse comunità non danno la stessa importanza alle massime.

Un altro contributo ci viene fornito da Penelope Brown e Stephen C. Levinson nel saggio del 1987¹, elaborazione ed espansione di un precedente articolo del 1978² dove il fenomeno della *politeness* è ricondotto a mosse strategiche che i parlanti metterebbero in atto al fine di realizzare il perseguimento, o la salvaguardia, dell'armonia nell'interazione.³ Centrale nella loro teoria è il concetto di *faccia*, ovvero l'immagine pubblica che ogni individuo offre di sé, un'entità emozionale e sociale che ogni membro di una comunità possiede e che si aspetta venga riconosciuta e rispettata dagli altri. I due studiosi individuano nella faccia due aspetti attinenti: *la faccia negativa* e *la faccia positiva*.⁴

Il concetto della *faccia negativa* (cfr. Kasper, 1990) presuppone che i parlanti cerchino di non invadere o limitare la libertà di altre persone e provino invece il rispetto per il comportamento, le decisioni e la faccia degli altri interlocutori. L'intenzione di base è quella di *non* subire *né* di arrecare imposizioni e trae origine dal desiderio naturale di libertà di azione e parola. La faccia negativa corrisponde all'autonomia, al desiderio di mantenere il proprio territorio e l'auto-determinazione, per cui si basa essenzialmente sull'*evitare*, sul «salvare la faccia», conservando libertà da imposizioni ed intrusioni altrui. Nel discorso, per non minacciare la faccia dell'interlocutore, il parlante chiede scusa all'ascoltatore per fargli capire che si rende conto del possibile disturbo, può usare forme passive ed impersonali per rendere l'enunciato meno diretto. D'altra parte la *faccia positiva* (cfr. Kasper, 1990), è connessa con il desiderio del parlante di essere apprezzato ed accettato dagli altri, di sentirsi connesso agli altri e di constatare che i propri valori e comportamenti sono condivisi e apprezzati dai membri della comunità a cui appartiene e con cui interagisce. Essa corrisponde alla propria positiva immagine di sé e „personalità“, e per mantenerla il parlante usa parole ed espressioni di solidarietà o accordo fra interlocutori, scherza, fa vedere il suo interesse per l'altro ed evita argomenti sgradevoli (cfr. Brown e Levin-

¹ *Politeness: Some universals in language usage*

² Brown & Levinson, 1978, *Universals in language use: Politeness phenomena*.

³ L'idea di Goffman, ripresa da Brown e Levinson

⁴ “the public self-image that every member wants to claim for himself, consisting in two related aspects: negative face [...] and positive face [...]” (Brown & Levinson, 1978: 66)

son 1978). È importante sottolineare che non esiste alcuna opposizione tra i due tipi di facce, ma si tratta di due componenti complementari dell'identità sociale.

Nell'assetto teorico di Brown e Levinson (1987) le strategie di cortesia vengono intese come tattiche finalizzate a minimizzare la minaccia che certi atti linguistici possono esercitare di volta in volta a uno dei due profili della faccia degli interlocutori. Tale nozione di minaccia potenziale delle quattro facce prende il nome di *FTA* (*Face Threatening Act*), ovvero atti che minacciano la sfera personale di uno degli interlocutori. L'interazione sociale impone ai partecipanti la norma del rispetto del desiderio di preservazione delle facce (*face wants*, cfr. Bravo e Briz 2004). Il *face want*, ossia la mia faccia, positiva o negativa e il *FTA*, ossia gli atti che mi minacciano, sembrano in contraddizione assoluta e causano il mal funzionamento dell'interazione. Grazie al *face work* con gli atti che salvano il «lavoro di faccia»⁵ (*FSA*, *Face Saving Acts*), l'equilibrio è garantito (Bravo e Briz, 2004). Quando un parlante dice qualcosa che rappresenta una minaccia per le aspettative che l'altro individuo ha per la propria faccia, allora egli sta compiendo un *FTA*. Di converso, esistono anche *FSA*, atti che salvano la faccia di uno degli interlocutori. È proprio a questo „lavoro di faccia“ che Brown e Levinson attribuiscono il nome di *cortesia* che può essere definita come l'insieme delle strategie verbali usate dai parlanti per evitare o minimizzare le minacce che insorgono di continuo durante uno scambio comunicativo. Gli autori identificano due classi di cortesia che si manifestano mediante svariate *strategie*. Le strategie volte a valorizzare la faccia positiva del destinatario costituiscono l'universo della *cortesia positiva*: sono tattiche che mostrano solidarietà, empatia, e accentuano il fatto che entrambi gli interlocutori aspirano a raggiungere lo stesso obiettivo. Le strategie atte, invece, ad attenuare il suo effetto, e che quindi agiscono sulla faccia negativa del destinatario appartengono all'universo della *cortesia negativa*. Si tratta di tattiche che tendono a mostrare rispetto per l'altro e che accentuano l'importanza delle preoccupazioni altrui minimizzando l'imposizione insita nel *FTA*.

⁵ Il „lavoro di faccia“ è definito da Goffman (1967) come l'insieme delle tattiche attuate dall'individuo affinché le sue azioni non facciano perdere la faccia a nessuno, incluso la propria.

Brown e Levinson (1987) semplificano l'argomento facendo quattro distinzioni.

- Atti che minacciano la faccia negativa del destinatario: gli atti imperativi (ordini, richieste, consigli, minacce, ecc.). Il destinatario vorrebbe evitare prese di posizione, e invece viene forzato ad agire.
- Atti che minacciano la faccia positiva del destinatario: critiche, rimproveri, offese, accuse, sfide, ecc. Il destinatario vorrebbe promuovere le proprie idee con finezza, e invece viene sfidato con atti troppo diretti che creano conflitti.
- Atti che minacciano la faccia negativa del locutore: gli atti commissivi (accettazione di un'offerta, promesse e offerte controvoiglia, ecc.). Il locutore vorrebbe evitare prese di posizione, e invece viene forzato ad agire.
- Atti che minacciano la faccia positiva del locutore: confessioni, scuse, autocritiche, accettazioni di un complimento, ecc. Il locutore vorrebbe promuovere le proprie idee con finezza, e invece viene sfidato con atti troppo diretti che creano conflitti.

Tabella I. Classificazione dei FTA

	Destinatario	Locutore
Faccia negativa (evitare)	atti imperativi (ordini, richieste, consigli, minacce, ecc.)	atti commissivi (accettazione di un'offerta, promesse e offerte controvoiglia, ecc.).
Faccia positiva (promuovere)	critiche, rimproveri, offese, accuse, sfide, ecc.	confessioni, scuse, autocritiche, accettazioni di un complimento, ecc.

2. La ricerca

Sebbene la *cortesìa* venga considerata una forma di comportamento umano universale, è ben nota l'esistenza di differenze interculturali nella funzione interattiva regolata dalle norme vigenti nella specifica cultura. Per questo motivo, al centro di questo lavoro ci siamo posti il seguente quesito: quali

sono le strategie linguistiche di cortesia comunicativa in lingua italiana di cui si serve lo studente bilingue italo-croato del territorio istroquarnerino e quello invece monolingue italiano d'oltre confine, nelle loro mail indirizzate ai propri docenti?

La finalità dunque era quella di prestare attenzione alla dimensione culturale della competenza comunicativa, pienamente consci degli effetti pragmatici disastrosi che può sortire un comportamento socio-culturale inappropriato. In tal senso non si capisce perché sia data per scontata l'universalità delle regole della cortesia e non ci si renda conto che, al di fuori del proprio ambiente, si può essere giudicati scortesi perché non si sono applicate le norme previste da un'altra cultura, con le relative strategie di comportamento verbale (Mazzotta, 2008). Oggetto della presente indagine è l'analisi delle svariate forme di cortesia linguistica che ricorrono nel linguaggio degli studenti bilingui dell'Università Juraj Dobrila di Pola, sia di madre lingua italiana (bilingui italofoeni, BI) che croata (bilingui crfoatofoni, BC) e di quelli monolingui italiani (MI) dell'Univesità di Padova⁶ attraverso lo studio della comunicazione tramite e-mail. Uno scambio comunicativo di questo tipo impone la conoscenza di un repertorio di formule verbali ad alta frequenza e il suo utilizzo in situazioni concrete, in simulazioni semi-spontanee. Con un corpus di 100 e-mail (50 di studenti monolingui e 50 di quelli bilingui), ci si è proposti di analizzare le strategie del comportamento cortese legate agli allocutivi e appellativi, alla modulazione della forza della illocutoria, come pure l'incidenza delle strategie individuate nei due corpora di riferimento con la classificazione tassonomica realizzata da Brown e Levinson. Lo studio, che si colloca in un punto di confluenza tra morfosintattica e pragmatica, in sé non è dei più facili dal momento che la maggior parte delle ricerche sulla cortesia vertono su campioni conversazionali orali e spesso spontanei.

3. Analisi e discussione dei dati

I pronomi allocutivi e le forme verbali che li accompagnano, nonché altre strategie linguistiche per esprimere l'atteggiamento cortese, sono uno dei primi segni che indicano il rapporto fra parlanti. L'analisi della cortesia

⁶ La ricerca è stata realizzata grazie alla gentile collaborazione della professoressa Barbara Ivančić, del Dipartimento di Lingue e letterature straniere moderne.

verbale si concentrerà soprattutto sull'uso delle forme allocutive (Brown e Gilman, 1972) e quelle di saluto, sull'uso dei nomi, cognomi e titoli spesso associati all'occupazione (Brown e Ford 1964), sul „lavoro di faccia“ (Brown e Levinson, 1987; Goffman, 1967).

3.1. Forme allocutive

L'*allocuzione* è il riferimento linguistico del parlante al suo interlocutore e tutte le forme (parole o sintagmi nominali) impiegate dal parlante per denotare l'interlocutore sono chiamate *allocutivi*: pronomi personali, titoli, termini di parentela, termini di stima o affetto, insulti. Come parte dell'atto di allocuzione, il rapporto fra parlanti ed il livello di cortesia vengono riconosciuti nella presente ricerca dagli appellativi con cui gli studenti si rivolgono ai loro docenti, vuol dire titoli, nomi, cognomi, ecc. Abbiamo individuato soprattutto l'uso del titolo con il cognome solo (*Professor X.*) o del titolo senza cognomi (*Professoressa*), e non ci sono stati casi di uso dei titoli più nomi e cognomi. Particolare interesse hanno destato le forme di saluto e di commiato. La forma di apertura è di solito la prima occasione per riconoscere la cortesia fra parlanti ed i loro rapporti. Gli studenti MI usano grossomodo l'appellativo *Gentile* denotando una sobrietà e una certa sicurezza nell'effetto allocutivo che produce. Abbiamo individuato comunque anche appellativi come *Chiarissima professoressa XY*, che non compaiono nelle mail dei BI e BC. Di converso, i bilingui sembrano non trovare una formula di apertura convalidata e routinaria, ma spiazzano dal classico *Gentile* (anche senza cognome o titolo, molto probabilmente come *pandan* dell'uso comunissimo del croato *Poštovani*), a *Spettabile professore XY*, *Stimata professoressa*, *Egregia professoressa*, persino *Cordiale professoressa* e *Salve prof.* o semplicemente *Professoressa*. In tutti e due i corpora (dei MI e dei BI/BC) abbiamo rilevato i saluti in funzione di iniziatori dell'interazione verbale: *Buona sera*, *Buon giorno professoressa*, *Buon pomeriggio professoressa*.

Vogliamo sottolineare che l'uso degli allocutivi cambia col tempo e che le forme allocutive si sviluppano, cambiano forma e, a volte, scompaiono. Forse anche questo è il motivo perché gli allocutivi sono diversi tra i giovani studenti italiani e croati. È possibile che gli istriani (BI e BC) siano ancorati a degli allocutivi un po' meno in uso. Un caso particolare è stato quello della mail di un'ex studentessa BI, ormai in rapporto di lavoro, che si rivolge alla

docente in maniera affettuosa e anticonformista usando l'appellativo *cara* professoressa per dimostrare volutamente una certa familiarità e simpatia.

Le formule di commiato sono anche sottoposte a modulazioni dei gradi di formalità in base al grado di confidenza che lo studente ha con il professore, per cui, nello specifico, le mail si limitano ad espressioni tipo: *distinti saluti, cordiali saluti*, ecc. Entrambi i gruppi preferiscono nella maggioranza dei casi il saluto *Cordiali saluti*, e *Cordialmente*, anche affiancato da *Le invio cordiali saluti*. Gli studenti MI usano anche *un cordiale saluto, distinti saluti dalla Germania*. Quelli BI usano frasi di commiato più lunghe come: *In attesa di una sua risposta Le porgo i più distinti saluti*, persino *Le mando un forte abbraccio* (il caso della ex studentessa in rapporto di lavoro), mentre il gruppo dei BC si limita a commiati del tipo: *Grazie, Grazie mille e buona giornata, Saluti e buona gornata*, o semplicemente *Saluti*.

Un altro elemento che dà un'impronta di formalità ad una lettera è l'uso delle maiuscole per i pronomi allocutivi di terza persona singolare. Questo uso delle maiuscole, oltre però ad essere un segnale di formalità, risulta anche funzionale per identificare come referente dei pronomi il destinatario e non altri. Da una prima analisi allo studio della deissi sociale raffigurata dal pronome allocutivo e alle forme verbali delle mail analizzate risulta chiaro che ci sono alcune differenze tra la percezione degli stessi da parte degli studenti monolingui e i bilingui. I MI distinguono l'allocutivo della forma verbale e lo segnalano con dovuta precisione, mentre i B, in particolare i BC, non distinguono la particella di cortesia.

- (1) la informo che non potrò venire alla lezione perché lavoro...
- (2) le porto personalmente la tesi...
- (3) la prego gentilmente di accettare con un giorno di ritardo...
- (4) provvederò a potarle la copia cartacea del mio lavoro di seminario...

3.2. La faccia negativa e la faccia positiva: FTA - Face Threatening Act

La cortesia non è comunque solo una questione degli allocutivi. Nei fenomeni di allocuzione si parla, nel linguaggio comune, di *formule di cortesia* per indicare tutte quelle modalità di allocuzione scelte nelle interazioni con persone verso le quali il parlante intende mostrare il proprio rispetto. Atti come ordini, richieste, minacce e avvertimenti sono infatti evidenti minacce al profilo negativo della faccia; accuse, critiche, insulti e lamentele rap-

presentano invece minacce al profilo positivo (FTA). In base a questi parametri l'analisi del corpus evidenzia forti tendenze di modulare i registri e adattarsi alle caratteristiche della corrispondenza tra docente e discente, cercando di non cadere in toni confidenziali. Questo il motivo principale per cui nelle e-mail dei MI non abbiamo trovato nessun caso di FTA, mentre ne abbiamo individuati alcuni nelle mail dei BI e BC. Riteniamo che la causa non sia il mancato rispetto sociale e accademico verso i professori ma una competenza comunicativa ancora da verificare. Analizzeremo i casi in cui viene minacciata la faccia del docente:

- (5) Per quanto riguarda questa settimana, io spero di riuscire domani ad andare alle lezioni, quindi se Lei è libera giovedì o venerdì io potrei venire a scrivere il colloquio nei seguenti orari: giovedì 10h-12h, 12h-14h, venerdì 08h-10h, 10h-12h.

È un atto FTA che minaccia la faccia negativa del docente in quanto la richiesta è troppo limitativa e non dà spazio a possibili volontà di mancare all'appuntamento fissato da un subalterno. Questo atto viola le regole della cortesia di Lakoff (1973) che suggerisce di offrire sempre al destinatario delle alternative.

- (6) Volevo solamente pregarla di consegnare in segreteria del Dipartimento di Scienze Umanistiche la lista con la conferma di superamento dell'esame di /.../ che ho sostenuto il /.../. Non essendo stata consegnata la lista da parte sua, il voto non è stato inserito nello Studomat, di conseguenza non mi permettono di iscrivere il terzo anno. /.../ Lo stesso giorno avevo sostenuto anche l'esame di /.../ da Lei, quindi ritengo strano che uno sia stato inserito mentre l'altro no. La prego di controllare e rimediare la situazione creatasi in tempo da concedermi di iscrivere il terzo anno.

Con le parole controllare e «rimediare» la situazione, sembra che lo studente voglia costringere la faccia negativa del docente con una richiesta un po' importuna, che non permette altre possibili soluzioni se non quella suggerita dal locutore.

- (7) Le sarei grata se *potrebbe* venire mercoledì mattina per darmi la firma.

Anche in questo esempio viene minacciata la faccia negativa del destinatario nel senso che le possibili soluzioni al problema creatosi vengono quasi imposte dal locutore senza lasciare spazio al docente di offrire un'alternativa diversa (cfr. Lakoff, 1973).

Alla luce di quanto appena visto è facile supporre che gli studenti nelle loro comunicazioni attivino anche strumenti di modulazione della forza illocutoria. Non sorprende che gli studenti BC si trovino in difficoltà nell'utilizzo degli esponenti linguistici della cortesia, anche quando la loro capacità di comunicare nella L2 risulta nel complesso più che buona. Questa inadeguatezza pragmatica compromette la loro efficacia comunicativa e tende a generare nell'interlocutore nativo una falsa impressione di scortesia. Inoltre, nell'estratto (6) e (7) si adotta un comportamento linguistico non del tutto adeguato nell'uso degli strumenti di mitigazione all'interno degli atti di richiesta e di protesta (Nuzzo, Rastelli, 2007). Infatti, benché in qualche modo cerchi di attenuare l'intensità dei suoi atti, il parlante si serve di una gamma di mitigatori piuttosto ristretta se paragonata con quella dei parlanti nativi. Questi ultimi, inoltre, fanno un uso decisamente più ampio e sofisticato degli strumenti di modulazione.

3.3. FSA - Face Saving Acts

3.3.1. Direttezza vs. indirettezza

L'esecuzione di un atto linguistico appropriato presuppone, la condivisione non solo del codice verbale, ma dell'intero sistema di regole e modelli comportamentali in cui si sostanzia la cultura di una comunità. Espressioni che rassicurano l'interlocutore circa il fatto che il parlante non intende recare fastidio o invadere il suo territorio, quali *non vorrei disturbare o se mi è permesso disturbarla*, contribuiscono a minimizzare minacce al profilo negativo della faccia, mentre espressioni di solidarietà, riconoscimento e rispetto, quali *Lei che è un esperto o sarà d'accordo con me*, servono a ridurre i rischi al profilo positivo della faccia (FSA).

- (8) È necessario prendere un appuntamento? /cortesia positiva/
 (9) Volevo chiederle: per quanto riguarda lingua e letteratura tedesca, i principianti assoluti saranno nel gruppo A o nel gruppo B? *Sono un po' confusa.* /cortesia negativa/

Nella stesura del discorso gli studenti italiani spesso usano uno stile conversazionale vago e indiretto.⁷ Lo stile conversazionale croato è invece più diretto, per cui spesso si tenderà ad arrivare subito al punto. Per questo motivo i BC non sono molto attenti all'apertura o alla chiusura del colloquio, oppure ritengono non troppo importanti le scuse e i ringraziamenti. Questo fatto può causare dei problemi nella comunicazione con i monolingui italiani d'oltre confine, perché possono cambiare il modo in cui vengono formulati gli atti linguistici, la loro interpretazione, la loro frequenza e distribuzione. Soprattutto l'atto illocutorio può causare problemi, in quanto in esso si trova la forza illocutoria (che va mitigata), ossia quello che viene inteso dal parlante. Apprendere una lingua dunque vuol dire imparare a conoscere gli strumenti linguistici che si ha a disposizione per modulare la forza illocutoria. Ad es. negli estratti (8), (9) e (10) per mitigare una richiesta gli studenti usano strumenti di modificazione morfosintattici come il condizionale, l'imperfetto, l'incassatura.

Incassatura:

- (10) *La volevo pregare se mi poteva* inviare gli slides dell'ultima lezione dato che non ero presente per motivi di salute. (BI)
- (11) *Volevo chiedere se fosse possibile seguire* le lezioni dalla professoressa XY /.../ (MI)
- (12) *Vorrei poterLe chiedere chiarimenti* in merito alla presentazione delle certificazioni linguistiche esterne. (MI)

Imperfetto:

- (13) *Le chiedo* eventuali e più precise informazioni a riguardo. (MI)
- (14) *Volevo sapere se sarà mercoledì* alle consultazioni /.../ (BC)
- (15) *Le volevo solo chiedere se sarebbe possibile che io venissi il 27* attorno le ore 14 per fare tutti e tre esami. (BC)

⁷ Inoltre per gli italiani è importante conoscere il copartecipante prima di procedere a parlare di cose importanti, perciò non è strano se durante la prima parte di una riunione ufficiale prima si parla della famiglia, la cultura italiana, la gastronomia, ecc.

Condizionale:

- (16) /perché/ *avrei bisogno* di un aiutino per decidere il tema della tesi di laurea.
- (17) Scusi il disturbo, *potrebbe* gentilmente dirmi se ho superato l'esame scritto, per piacere?
- (18) *Potrebbe* gentilmente verificare se si tratta di un errore? (BC)

Accanto agli strumenti di modificazione morfosintattici ci sono anche quelli lessicali tra i quali enumeriamo i seguenti:

Diminutivi o attenuatori:

- (19) Volevo chiederLe se sarà *per caso* questo mercoledì mattina in facoltà. BC
- (20) Io volevo pregarLa se aveva un *attimino* di tempo per me mercoledì prossimo prima delle lezioni /.../ BI
- (21) Ho scoperto *per caso* che vi siete messi d'accordo che l'esame di dialettologia sarà il 28. BC
- (22) Spero proprio, in questi giorni, di riuscire a mandarLe *qualche* (un po' più di *qualche*) pagina di tesi che ho scritto/scriverò. MI

Quantificatori:

- (23) Scusi se le ruberò *un po'* di tempo/.../ BI
- (24) Vorrei venire per fare una *breve* consultazione, e per Lei va bene. BC
- (25) Pensavo magari se potrebbe ricevermi *per qualche minuto* prima o dopo le sue lezioni. BI

Auto-umiliatori:

- (26) Non ho inviato i 4 compiti perché *sinceramente ho dimenticato*, siccome avevo molto da studiare BI

Dubitatori:

- (27) *Non è che per caso* si faccia ponte il giorno 2 novembre? BI

Blanditori:

- (28) Gentilmente, avrebbe un po' di tempo mercoledì per ricevermi? MI

Rafforzatori:

- (29) A me serve urgentemente la firma del corso di Tirocinio perché rientro in Italia sabato. BI

Come si vede dagli esempi, negli atti linguistici intrinsecamente minacciosi, quali sarebbero le richieste, una strategia di cortesia negativa, mirata a ripararne il senso d'imposizione, è rappresentata da una formula indiretta (Puo' inviarmi/dirmi/...?' vs 'Mi invii/Mi presti...'), magari accompagnata da un mitigatore della forza illocutoria (*Se mi poteva...*), un marcatore di cortesia (*Per piacere, Per cortesia*) o da una giustificazione (*Non ero presente per motivi di salute, Perché lavoro e mi è difficile venire, Perché ho l'infiammazione gengivale e non posso parlare*). Una strategia di cortesia positiva potrà invece essere un'attestazione esplicita di apprezzamento (*La ringrazio per la cortesia*) come vedremo di seguito.

3.3.2. Altre strategie del comportamento cortese

Fra le strategie che rendono le mail più cortesi ci sono anche le scuse e i ringraziamenti che salvano la faccia positiva del ricevente. Gli studenti BI e BC trovandosi in un ambiente accademico piuttosto locale, hanno rapporti quasi amichevoli con i loro docenti per cui le loro mail abbondano di scuse e giustificazioni esplicite per assenze causate da malattie, malesseri, visite mediche oppure per motivi di lavoro, impegni extra universitari, ecc. Le scuse dei MI sono formali, ritualizzate, brevi e routinarie. Queste assumono due tipi di posizioni nel testo: iniziale (*Scusi il disturbo, Mi scuso per il disturbo, Mi permetto di disturbarLa per chiederLe un consiglio, Scusi se la disturbo di domenica*) e finale (*Di nuovo mi scuso per il disturbo arrecatole, Grazie e mi scuso per l'ulteriore disturbo. Scusi il disturbo*).

Le strategie di cortesia positiva sono visibili anche nei ringraziamenti: gli studenti BC si sono molto più concisi e brevi: *Grazie, Grazie in anticipo, Grazie per la comprensione, La ringrazio*, mentre quelli BI si muovono da una formalità più raffinata ad espressioni meno formali, elaborate e creative:

- (30) La ringrazio anticipatamente per la sua disponibilità.
- (31) La ringrazio di tutto cuore per il prezioso aiuto e per la disponibilità che mi presta ogni volta che mi rivolgo a Lei.
- (32) Prima di tutto grazie per il prezioso aiuto che è sempre disposta a darmi.

Come abbiamo visto prima, anche per quanto riguarda i ringraziamenti i giovani MI hanno una competenza comunicativa routinaria e consolidata

di questi elementi di cortesia, per cui non spaziano in ambiti di creatività linguistica, ma sfoggiano eleganti frasi fatte:

- (33) La ringrazio infinitamente
- (34) La ringrazio anticipatamente
- (35) La ringrazio delle informazioni
- (36) La ringrazio per l'attenzione concessami
- (37) La ringrazio per la Sua attenzione e disponibilità

Rileviamo alcune mail scritte da MI con carattere telegrafico, il che denota una buona conoscenza di questo tipo di linguaggio tecnico e un'abilità nel suo uso:

- (38) Le allego in formato pdf la descrizione dell'esame. Attendo sue cortesie notizie in merito. MI

4. Conclusione

La cortesia verbale nelle comunicazioni tra studenti e docenti in ambiente universitario, i modi in cui viene espressa e le scelte linguistiche che se ne fanno, come abbiamo visto variano a seconda del campione di parlanti, bilingui o monolingui. Li accomuna l'argomento che in ambedue i casi è legato alle attività didattiche, la funzione dei discorsi che è prevalentemente informativa o esortativa, il fatto che i rapporti fra i parlanti alla comunicazione non è paritario in quanto si basa su differenze sociali, di età e di gerarchia sociale. Tali differenze si manifestano soprattutto nell'uso delle forme allocutive e l'uso dei titoli/nomi/cognomi e, per quanto riguardano le forme allocutive, si nota l'uso esclusivo dell'allocutivo di cortesia Lei.

Come si è visto la gamma degli strumenti linguistici coinvolti nella cortesia è molto ampia e non è sempre facile per gli apprendenti di italiano come L2 padroneggiare regole morfosintattiche e pragmatiche (turni complementari: es. scuse/minimalizzazione). Gli elementi morfosintattici delle forme di cortesia nella L2, essendo parte della competenza linguistica, sono anche apprendibili, mentre quelli pragmatici sono più difficili da acquisire in quanto dipendono dalla competenza comunicativa culturale degli interlocutori (Nuzzo, Rastelli, 2009).

Nelle mail presentate si perviene facilmente a una conclusione ovvia: il più delle volte la cortesia non può essere ricondotta a un set di massime

conversazionali che gli studenti applicano, più o meno consciamente, come un'estensione del *Principio di Cooperazione* di Grice (1975). Gli studenti BC, anche se quotidianamente a contatto con la lingua obiettivo, tramite l'ascolto delle lezioni e le numerose attività di studio, faticano a raggiungere un comportamento adeguato dal punto di vista pragmalinguistico e sociopragmatico perché la lingua sentita in aula spesso adempie ad un'unica funzione, quella referenziale e sono molto scarse le opportunità di usare funzioni interpersonali con i colleghi BI che parlano tra loro in dialetto istroveneto oppure in croato. D'altra parte l'uso errato di esponenti linguistici della cortesia può rappresentare un problema soprattutto in contesti come questi, scolastici o accademici, comunque formali, nei quali si è meno inclini a tollerare il mancato rispetto della *politeness* linguistica. Le infrazioni in questo ambito non provocano necessariamente agrammaticalità, ma hanno conseguenze sociali, possono generare imbarazzo, sorpresa, sconcerto, o sono motivo di offesa. Rintell e Mitchell (1989) affermano che nessun „errore“ di grammatica può far apparire così incompetenti, così inappropriati, così „stranieri“, come un „errore“ di pragmatica.

Il destinatario delle e-mail è una persona di cui gli studenti hanno rispetto e non si permettono delle confidenze particolari, consci di non voler ledere la faccia positiva e negativa dell'interlocutore. In questo senso desiderano che la finalità della mail risulti evidente, soprattutto quando vogliono fornire o chiedere informazioni sul corso di studio o sui seminari da svolgere. Tentano di risultare chiari e sintetici, di dare i dati e le informazioni essenziali, ma spesso cercano anche di modulare la forza illocutiva dei loro atti linguistici.

Le mail degli studenti MI sono significativamente più ampie ed estese di quelle degli studenti BI e BC (anche se si nota una differenza tra gli scritti dei BI che sono meno schematici di quelli dei loro colleghi bilingui) e sottostanno ad un comportamento cortese nei confronti del docente. Si ha l'impressione che i MI ritengano molto importante il cosiddetto „bel discorso“, in cui il parlare diventa arte, e il discorso stesso è più importante del contenuto.

Dall'analisi delle strategie descritte da Brown e Levinson, fra cui il modo indiretto di parlare, ossia la scelta delle parole meno minacciose onde evitare conflitti, possiamo evidenziare una prevalenza della cortesia negativa, il che sta a indicare che gli studenti trattano i loro docenti con deferenza. Gli atti di scortesia presentati nelle e-mail di alcuni BC sono legati a situazioni

in cui i parlanti si sentono minacciati, e non trovano gli elementi linguistici adeguati per mantenere un atteggiamento cortese.

Nel confrontare la cortesia dei bilingui (BI e BC) con quella dei monolingui (MI) si è visto che:

1. i monolingui sfruttano di più la possibilità di mitigare la forza illocutiva con un forte *face work*, offrendo una sofisticata presenza di FSA;
2. i monolingui usano maggiormente formule di cortesia già convalidate e routinarie, mentre i bilingui sfoggiano il loro sapere che proviene dai manuali e dai prontuari e usano tutti i termini di cui si ricordano, probabilmente con l'intento di „far bella figura“.

Le norme pragmalinguistiche e sociopragmatiche che regolano l'uso della modulazione della forza illocutoria degli atti linguistici in italiano sono particolarmente complesse, difficili da dominare anche per studenti bilingui con una buona padronanza complessiva della lingua italiana. Alle difficoltà acquisizionali delle strutture corrette in lingua italiana di molti giovani croatofoni si unisce l'atteggiamento dei parlanti italofoeni locali che a contatto giornaliero con i croatofoni usano una lingua scaduta d'uso, semplificata e stereotipata sul piano pragmatico.

MANAGING LINGUISTIC POLITENESS: BILINGUALS' PROBLEMS AND ATTEMPTS

The paper examines the concept of politeness, its forms and use in the Italian language as LI and L2 by University students from Croatia and Italy, through 100 e-mails sent to their teachers. The purpose of this research is to explain how the politeness influences the choices of linguistic forms of greeting and allocutive forms (Brown and Gilman 1972), the use of names, surnames and titles in addressing people (Brown and Ford 1964), as well as other strategies of politeness behavior, based on the theory of Brown and Levinson (1987). The study would consider the FTA (Face Threatening Act) and FSA (Saving Face Acts).

BIBLIOGRAFIA

- DIANA BRAVO, ANTONIO BRIZ, *Pragmática socio cultural: estudio sobre ed discurso de la cortesía en español*, Barcelona, Ariel, 2004.
- PENELOPE BROWN, STEPHEN LEVINSON, *Universals in language usage: politeness phenomena*, in Esther Newcomb Goody, (a cura di), *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction*, Cambridge, CUP, 56-289, 1978.
- PENELOPE BROWN, *How and why are women more polite: some evidence from a Mayan community*, in Sally McConnell-Ginet, Ruth Borker, Nelly Furman (a cura di), *Women and language in literature and society*, pp. 111-136, New York, Praeger, 1980.
- PENELOPE BROWN, STEPHEN C. LEVINSON, *Politeness. Some universals in language usage*, Cambridge, Cambridge University Press, 1987.
- ROGER BROWN, ALBERT GILMAN, *The Pronouns of Power and Solidarity*, in Pier Paolo Giglioli (a cura di), *Language and Social Context: Selected Readings*, Harmondsworth, England, Penguin Books, pp. 252-282, 1972.
- ROGER BROWN, MARGUERITE FORD, *Address in American English*, in Dell Hathaway Hymes, (a cura di), *Language in Culture and Society: A Reader in Linguistics and Anthropology*. New York, Harper & Row, pp. 234-244, 1964.
- ERVING GOFFMAN, *Interaction ritual: Essay on face to face behavior*, Garden city, New York, Anchor, 1967.
- HERBERT PAUL GRICE, «*Logic and Conversation*», in «*Syntax and Semantics*», Vol. 3, *Speech Acts*, Peter Cole, Jerry Lee Morgan (a cura di), New York, Academic Press, (1975), pp. 41- 58.
- GABRIELE KASPER, «*Linguistic politeness: Current research issues*», in «*Journal of Pragmatics*», 14(1990), pp.193-218.
- ROBIN LAKOFF, «*The Logic of Politeness: on minding your p's and q's*», in «*Papers from the 9th Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*», Chicago, Chicago Linguistic Society, (1973), pp. 292-305.
- ROBIN LAKOFF, *Language and woman's place*, New York, Harper and Row, 1975.
- ROBIN LAKOFF, *Talking Power. The Politics of Language*, Basic Books, 1990.
- GEOFFREY N., LEECH *Principles of Pragmatics*, London-New York, Longman, 1983.

PATRIZIA MAZZOTTA «*Il ruolo della cortesia nella formazione della competenza interculturale*», in «Studi di Glottodidattica» 4(2007), pp. 71-89.

http://www.glottodidattica.net/Articoli/articolo4_06.pdf. 2007.

ELENA NUZZO, STEFANO RASTELLI, «*„Didattica acquisizionale“ e cortesia linguistica in italiano L2*», in «Cuadernos de Filología Italiana», vol.16(2009), pp. 13-30.

ELLEN RINTELL, CANDACE J. MITCHELL, *Studying requests and apologies: An inquiry into method*, in Shoshana Blum-Kulka, Juliane House, Gabriel Kasper, (a cura di), *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*, Ablex, Norwood, 1989. pp. 248-73.