



MPI

*Agenzia Nazionale per lo Sviluppo dell'Autonomia Scolastica
ex -Irre Friuli Venezia Giulia
Gestione Commissariale*

UTILIZZO DELLA FORMA DI CORTESIA IN ADULTI NON ITALOFONI

Le formule di cortesia rappresentano la competenza pragmatica nello sviluppo dell'apprendimento linguistico. Da studi specifici relativi all'allocuzione italiana di terza persona nell'ambito della deissi sociale¹ emerge che:

- la distinzione tra le due modalità allocutive viene inizialmente effettuata tramite strumenti lessicali (come nella lingua inglese es. "tu capisci, signor Rossi, vero?");
- solo successivamente inizia la grammaticalizzazione (ovvero la consapevolezza grammaticale) della forma di cortesia;
- pertanto il processo di acquisizione si realizza quando la morfologia verbale di persona e quella nominale sono già acquisite (cioè ad un livello medio-alto di competenza linguistica).

Uno dei problemi degli stranieri che apprendono l'italiano non è tanto quello di capire il contesto d'uso del *tu* e del *lei* ma la formulazione di frasi coerenti con le giuste concordanze e flessioni verbali (consolidate solo in una fase avanzata dell'interlingua, cioè quella fase, più o meno lunga, dell'apprendimento della lingua non materna).

Anche secondo i ricercatori esperti del centro CILS² dell'Università per Stranieri di Siena gli allievi dei livelli di competenza più bassi (A1 e A2) non hanno la gestione dell'allocutivo "lei", che è proprio assente nel sillabo.

Da un punto di vista prettamente linguistico è vero che la pratica del *lei* gioverebbe all'acquisizione di questa forma, ma non tutti sono in grado di comprenderla e utilizzarla; pertanto l'impiego delle formule di cortesia dipende dal contesto d'uso.

LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

La comunicazione interculturale o interetnica - come descritto da John Gumperz³ - avviene fra persone di culture diverse che non condividono, di solito, né la lingua materna né le norme interazionali e interpretative della comunicazione. Risultano dunque carenti sia la competenza linguistica che quella comunicativa. In sostanza può capitare che uno straniero abbia acquisito bene o discretamente la lingua del paese ospitante, ma, non ne conosca le norme interazionali e interpretative. Dunque a volte può non comprendere parole, strutture sintattiche, registro, stile, intonazione. Può capitare che lo straniero trovi difficoltà nel sincronizzarsi sul tema del discorso, nel comprendere il vero fine comunicativo dell'interlocutore, nell'usare formule fisse (per esempio di cortesia).

¹ Elena Nuzzo: "L'acquisizione della forma di cortesia in tre apprendenti d'italiano L2", Laboratorio Itals, Università Cà Foscari, Venezia

² Si vedano per esempio i test per le certificazioni di italiano L2 dell'Università per Stranieri di Siena (CILS) e Perugia (CELI), dove nei primi livelli viene dato del tu al candidato (CILS) o viene utilizzata la forma del verbo all'infinito (CELI).

³ John Gumperz, "The Sociolinguistic Basis of Speech", Berkley, University of California.



MPI

*Agenzia Nazionale per lo Sviluppo dell'Autonomia Scolastica
ex -Irre Friuli Venezia Giulia
Gestione Commissariale*

Nello studio della conversazione esolingue (cioè fra interlocutori con diversa lingua materna), Gumperz si è soffermato sui meccanismi di semplificazione del nativo volti a facilitare lo straniero; si tratta del cosiddetto *foreigner talk* o “registro per stranieri”, cioè che si presume adatto per rivolgersi a stranieri: voce alta, più pause, ritmo lento, frasi brevi, coordinate, semplici; semplificazioni morfologiche; domande di controllo, ripetizioni, riformulazioni, e così via.

Questi meccanismi sono in parte presenti pure nel discorso dell'insegnante rivolto all'allievo, specie quando l'allievo presenta varie difficoltà di comprensione (*teacher talk*).

Si tratta di situazioni asimmetriche nelle quali è essenziale che colui che dispone di competenza linguistica maggiore sappia rispondere efficacemente e aiutare il non nativo, in modo da facilitare al massimo la comunicazione.

L'ATTIVITÀ DI SPORTELLO

Secondo Paolo Balboni⁴, il fatto che gli adulti stranieri con cui si parla abbiano una padronanza base dell'italiano, per cui la comunicazione elementare è garantita, può far dimenticare che ogni persona sul piano *concettuale* continua a pensare secondo le proprie regole e categorie culturali e sul piano *comunicativo* assume la grammatica e il lessico della lingua italiana ma conserva i propri codici *extra-linguistici* (gestualità, distanza interpersonale, simboli di status e di gerarchia, ecc.); questi vengono generalmente percepiti come universali, mentre in realtà cambiano in ogni cultura.

In altre parole, si controlla l'aspetto formale della lingua, ma si perde di vista il fatto che la lingua non è solo pronuncia, lessico e grammatica, ma è una realtà ben più complessa e legata a fattori culturali, per cui un gesto o un vestito possono contraddire quanto detto dalla lingua, possono deviare l'attenzione dell'interlocutore da quello che viene detto al modo in cui lo si dice, possono creare momenti di tensione e anche errori irreparabili.

In sostanza, soprattutto in una persona che opera in uno sportello multiculturale, è più importante a volte conoscere gli elementi extralinguistici della comunicazione (nozioni di prossemica e cinesica, per intenderci), piuttosto che l'aspetto formale della lingua: per esempio non è scorretto dare del *tu* ad un cinese, ma bisogna evitare di toccarlo o di stringergli la mano; così come è bene non accavallare le gambe di fronte ad un arabo; e, con tutti, non interrompere, non usare toni aggressivi, non gesticolare (che sono azioni in genere accettate nella nostra cultura).

In uno sportello di consulenza rivolto a stranieri, veicolare il contenuto è l'obiettivo della comunicazione; allo stesso tempo i riferimenti culturali rappresentano degli elementi importanti nell'interazione.

La finalità da perseguire in un *front-office* è il corretto passaggio dei messaggi con tutti gli adattamenti ed elementi di facilitazione possibili garantiti dal *foreigner talk* (frasi semplici, linguaggio non verbale, ecc.).

In un contesto diretto di vera e propria comunicazione interculturale è richiesta una

⁴ Paolo Balboni, “Parole comuni, culture diverse”, Marsilio Editore.



MPI

*Agenzia Nazionale per lo Sviluppo dell'Autonomia Scolastica
ex -Irre Friuli Venezia Giulia
Gestione Commissariale*

particolare attenzione allo stile della relazione dialogica, assegnando la priorità alla chiarezza e immediatezza comunicativa, non certo alla competenza pragmatica o sociolinguistica. La comunicazione interculturale, infatti, non è normale, richiede uno sforzo, pertanto vanno evitati ostacoli e fraintendimenti, va assicurata la conoscenza e la comprensione del codice comune utilizzato nella comunicazione. Per questo è importante che gli operatori siano formati su questi aspetti⁵.

In conclusione, a nostro parere, l'uso del *lei*, richiedendo anche un registro formale ed una elaborazione complessa degli elementi morfologici e delle strutture sintattiche, in parlanti non nativi che abbiano una conoscenza elementare della lingua italiana, non può che creare difficoltà e a volte scogli insormontabili, creando una vera e propria barriera (cioè proprio ciò che dovrebbe essere evitato).

Se il rischio temuto è quello di mancare di rispetto con l'utenza, si può elevare il registro utilizzando altri accorgimenti basati sul linguaggio gestuale e le scelte lessicali: modi educati, toni della voce non aggressivi, ecc., ed impiegando espressioni che attutiscono la forza delle nostre richieste, quali "per piacere", "grazie". Come di sicuro viene già fatto.

Claudia Virili

⁵ Corsi per mediatori interculturali e master specifici che mirano a dare un profilo a tutto tondo a questa figura professionale, attenta alle dinamiche specifiche delle relazioni interculturali.