

MECCANISMI DI BASE NELLA CONVERSAZIONE TELEFONICA FÀTICA: UN CONFRONTO TRA NATIVI E TRA NATIVI-NON NATIVI¹.

Elena Benvenuti, Bologna

1. INTRODUZIONE

Già Schegloff e Sacks (1974, 1972 e 1979), nell'occuparsi di analisi della conversazione, avevano posto l'accento sulla validità della telefonata come oggetto di studio, in quanto modo di interagire quotidiano e registrabile, esemplare per visualizzare le principali caratteristiche della comunicazione verbale. Il modello canonico di apertura da essi fornito per la telefonata negli Stati Uniti² ha poi ispirato ricerche atte a trovare analogie e differenze tra le varie culture³, e più avanti all'analisi del comportamento degli individui quando parlano una lingua straniera (in situazioni, cioè, di tipo *interculturale*)⁴.

Sulla base di varie ricerche riguardanti la comunicazione in presenza di un *non native speaker* (NNS)⁵ si è verificata l'ipotesi secondo la quale i NNSs tenderebbero a portare comportamenti ed aspettative propri della cultura di origine nella cultura di arrivo, in una serie di *transfers*, positivi o negativi, nella L2⁶. Un approccio trans- e inter-culturale è quello con il quale ci si propone di procedere nel presente studio: si darà perciò una breve descrizione della conversazione tra *native speakers* (NSs) tedeschi, e si confronterà poi questa con l'interazione NS-NNS.

¹ Ringrazio di cuore Eva-Maria Thüne e Simona Leonardi per l'aiuto nella raccolta e nella trascrizione dei dati.

² Si fa riferimento a Schegloff (1986), ossia alla suddivisione dell'apertura nelle seguenti fasi: 1. *apertura del canale*, composta dalla coppia adiacente *chiamata* (squillo del telefono)- *risposta* (il modo in cui il ricevente dichiara la propria presenza e disponibilità a parlare); 2. *identificazione* (riconoscimento reciproco tra i parlanti); 3. *saluti*; 4. *interessamenti* (*come stai*, o simili); 5. *entrata in merito* (esplicazione del motivo della chiamata). Cfr. anche Schegloff (1999), Hopper (1992), e Bercelli/Pallotti (2002).

³ Cfr. ad esempio: Godard (1977) per un confronto Francia-Stati Uniti; Pavlidou (1994, 1997 e 1998) per greco e tedesco; Houtkoop-Steenstra (1991) sul nederlandese; Bethge (1974) e poi Berens (1981) sul tedesco; Halmari (1993) sul finlandese; Lindström (1994) sullo svedese; Hopper e Chen (1996) per le aperture a Taiwan e in America; Sun (2002) per l'apertura in cinese. Tra le ricerche più recenti si ricordano Luke/Pavlidou (2002) e Thüne/Leonardi (2003).

⁴ Esempi di analisi di questo tipo si ritrovano in Taleghani-Nikazm (2002), che ha osservato l'interazione *fatica* in tedesco tra NS-NNS (persiani), in Marui/Schwitalla (2003) per la conversazione in tedesco tra nativi e non nativi giapponesi, e in Thüne (2003) per la telefonata *di servizio* in tedesco tra NS-NNS. Per la distinzione di telefonata *fatica* e *di servizio* cfr. nota 6.

⁵ Si ricordano, ad esempio, gli studi condotti da Varonis/Gass (1985 e 1991), da Mettler (1989), o, in Italia, da Pallotti (1998) e Zorzi (1998).

⁶ Sull'incontro di culture diverse cfr. Gumperz (1982), Wong/Olsher (2000), Schegloff (2002b).

2. LA PRESENTE RICERCA

Scopo della presente ricerca è la descrizione di fenomeni non unicamente presenti nelle aperture, bensì inerenti ad ogni comunicazione umana, con una particolare attenzione ad eventuali differenze di comportamento tra NSs e tra NS-NNS in una comunicazione faticata⁷.

L'interesse per meccanismi come l'alternanza dei turni (cfr. 3.), la gestione delle coppie adiacenti (cfr. 4.) o la ripetizione (cfr. 5), si basa sul fatto che su di essi si basa ogni interazione, indipendentemente da chi vi prende parte; ciononostante, accade che il comportamento dei non nativi differisca lievemente – ma significativamente – da quello dei nativi, a riprova dell'importanza che l'appartenenza culturale riveste nell'incontro tra gli individui.

Il materiale utilizzato comprende 4 corpora di trascrizioni⁸: BA, ET, EB ed EBc. Sotto la sigla EB si trovano 52 conversazioni registrate in Italia tra Luglio e Novembre 2002; ET è stato invece registrato in Germania nel mese di Agosto 2002. Sono state poi da me trascritte ed analizzate 19 aperture da EB⁹, e 9 da ET (in tutto, 12 tra nativi, 16 tra NS-NNS). BA appartiene infine alle 35 telefonate in tedesco tra NSs di Brons-Albert (1984)¹⁰.

3. LA GESTIONE DEL TURNO

Per *turno* si intende ogni intervento considerato completo dai partecipanti ad una conversazione. Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), hanno individuato in esso la presenza di *unità costitutive* (TCU¹¹) segnalanti la potenziale fine del turno stesso: conclusasi una TCU si crea un *punto di rilevanza transizionale*, ossia un momento in cui i soggetti scelgono chi continuerà a parlare¹².

3.1 La gestione del turno tra nativi

I meccanismi preferiti dai nativi di BA ed ET per la gestione del turno sono la domanda diretta e la presa di parola dopo la fine di una TCU altrui; poche le sovrapposizioni e le interruzioni, e spesso non conflittuali, bensì esprimenti accordo, come in:

⁷ Per telefonata *faticata* si intende la telefonata tra intimi (*puramente faticata* se priva di un fine, *con scopo* se con un fine da raggiungere); la conversazione *di servizio* sarà per contro quella che intercorre tra sconosciuti per raggiungere un determinato obiettivo (cfr. Rath 1995).

⁸ Per ciò che concerne i dati utilizzati, tutte le persone coinvolte erano state precedentemente avvertite ed avevano dato il loro consenso, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati personali. Il sistema di trascrizione usato per la trascrizione di ET ed EB è il *Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem* (GAT) (Selting et al., 2002).

⁹ EB1, EB2, EB3, EBc1, EBc2, EBc3, EBc4, EBc5, EBc6, EBc7, EBc8, EBc9, EBc10, EBc11, EBc12, EBc13, EBc14, EBc15, EBc16.

¹⁰ Di queste, soltanto 11 erano fatiche e contenevano l'apertura, per cui quando si citerà BA si intenderanno: BA1, BA2, BA3, BA5, BA11, BA12, BA20, BA22, BA27, BA30, BA32.

¹¹ Dall'inglese *Turn Constructional Unit*.

¹² Questo può accadere secondo tre modalità: 1) il parlante in atto seleziona l'ascoltatore come parlante successivo; 2) l'ascoltatore si autoseleziona (con la possibilità di sovrapposizioni se anche un altro partecipante prende l'iniziativa); 3) lo stesso parlante mantiene la parola (il suo turno sarà perciò formato da più TCU), o perché nessun altro parlante si è autoselezionato (e in questo caso può comparire una pausa tra le TCU), o perché non ritiene concluso il proprio turno (e si presentano delle sovrapposizioni se altri parlanti si autoselezionano). Cfr. Schegloff (2002a).

(1) (BA30)

32 Cn: Ich mein, **auf der eine Seite muß es natürlich gut sein, auf**
33 **der andern Seite /**
34 Rn: **Hja.**

(3233Cn voglio dire, da una parte naturalmente deve essere un bene, dall'altra // 34Rn hsi.)

Anomalo il corpus EB, in cui una parlante, “Dora”¹³, sembra assumere il comando della situazione: è lei a fare domande quando vuole cedere il turno, e altrimenti risulta alle interlocutrici molto difficile inserirsi, perché normalmente i tentativi di autoselezione non hanno successo. In (2), ad esempio, Dora sceglie quale tema introdurre (r. 06) o ampliare, anche a costo di interrompere il ricevente nativo (Rn¹⁴) (r. 09):

(2) (EB3)

03 Cn: <_!JA MORGEN HEDWI! SCHätzlein wie gehts
04 dir,>
05 Rn: GÜt=danke tantchen und DIR?
06 Cn: _GÜ:::T DANke wunderbar **wie geh[ts der k]leine,**
07 Rn: [(klasse)]
08 Rn: **die kleine schläft gerade e[s ()**
09 Cn: **[ah SCHLÄft sie gerade?**
10 Rn: ja=a, seit ner halben stunde aber die wird gleich
11 WAchwerden.

(0304Cn <si 'giorno hedwi tesorino come stai,> // 05Rn bene=grazie zietta e tu? // 06Cn be::ne grazie benissimo come s[ta la] bimba, // 07Rn [benissimo] // 09Rn la bimba ora dorme l[ei () // 09Cn ah dorme adesso? // 1011Rn sì=i, da una mezz'ora ma si svegilerà presto.)

3.2 La gestione del turno tra NS-NNS

In EBc, la gestione del turno è simile a quella vista tra NSs: alto il numero di domande dirette, o di prese di parola non conflittuale in momenti di *rilevanza transizionale*. Compaiono comunque anche casi di sovrapposizioni problematiche, come in (3), dove Rn non attende che il chiamante non nativo (Cnn) finisca il proprio turno dopo la pausa vuota di r. 50:

(3) (EBc10)

48 Cnn: hehe (.) AH. ich habe angerufen, hm: zuERst zu
49 sagen:also zu _DAnken, (.) für das ge!SCHE!nk
50 dass=äh [**zwischen: (.) zwi]schen weinachten und(.**)
51 Rn: **[(ist es schon gekommen?)]**
52 Cnn: **he[hehehehe zwischendurch?**
53 Rn: **[hehehe gefällt es dir auch?**
54 Cnn: ja::: das ist SO SCHÖN;

¹³ Tutti i nomi in trascrizione sono fittizi.

¹⁴ D'ora in poi, Rn = ricevente nativo; Cn = chiamante nativo; Cnn = chiamante non nativo.

(484950Cnn hehe(.) ah. ho telefonato, hm: soprattutto per dire: cioè per ringraziare, (.) per il regalo! Il=eh [tra: (.) tra] natale e(.) // 51Rn [(è già arrivato?)] // 52Cnn he[hehehehe tra? // 53Rn [hehehe allora ti piace? // 54Cnn si::: è così bello;)

Dopo essere stata interrotta all'interno di un turno problematico, Cnn cerca dapprima di ignorare la sovrapposizione di Rn (r. 50 e 52), poi decide di lasciar cadere la frase iniziata e di seguire l'argomento introdotto da Rn (r. 54). Casi del genere sono comunque in minoranza: di solito i NSs attendono che il NNS abbia concluso il proprio turno, intervenendo al massimo con segnali di incoraggiamento, come in (4), dove Rn ignora l'errore di Cnn (r. 17)¹⁵ e la spinge a continuare:

(4) (EBc14)
 17 Cnn: ja ich muss **dir** was besonderes fragen [hehe
 18 Rn: [**<<pp>>ja was**
 19 denn>
 (17Cnn si devo chiedere te [pronome al caso sbagliato] una cosa particolare [hehe 1819Rn [**<<pp>>si allora cosa>**)

4. LE COPPIE ADIACENTI.

Per *coppia adiacente* si intendono due turni posizionati (normalmente) l'uno di seguito all'altro in un ordine preciso e secondo un principio di rilevanza condizionale (la prima parte della coppia richiede cioè la seconda e la rende, appunto, rilevante)¹⁶. Se la seconda parte di una coppia adiacente non è prodotta, la comunicazione è disturbata, e il parlante si trova in una posizione in cui è possibile “perdere la faccia”¹⁷: perciò la conversazione necessiterà di chiarimenti, riparazioni e/o scuse.

4.1 La gestione delle coppie adiacenti tra nativi

Tra NSs, ad una prima parte di coppia adiacente segue sempre la seconda, la quale è breve e diretta se preferita¹⁸, accompagnata da pause vuote e/o piene¹⁹, e formule di scusa se dispreferita.

Accade comunque che per attenuare i rifiuti i NSs producano turni contraddittori, lessicalmente corrispondenti a risposte preferite, ma in forma dispreferita:

(5) (ET8)
 06 Cn: (.) STÖre=ich,
 07 Rn: .h (-- ä:hm:::n:ö du kannst ruhig was Sagen.
 08 Cn: **hha [(ride)] also ich störe;**

¹⁵ Dativo (*dir*) invece che accusativo (*dich*).

¹⁶ Cfr. ad esempio Schegloff (1972). Le coppie adiacenti più comuni sono: i saluti; la coppia *richiesta-risposta*; la coppia *offerta-accettazione*, e infine la coppia *scuse-minimizazioni*.

¹⁷ Ciò che viene definito “face-threatening”, cfr. Brown/Levinson (1987).

¹⁸ Cfr. Levinson (1983) e Pomerantz (1984).

¹⁹ *Pause piene* vengono definiti da Bazzanella (1995) gli elementi quali *äh*, *hm* o simili, inseriti in fasi di elaborazione del discorso, e che ne costituiscono un momentaneo rallentamento. *Pause vuote* sono i momenti di silenzio.

09 Rn: [(ride)]
 10 Rn: (1) h j:a=ein bisschen he[hehe
 11 Cn: [ja okey dann (rufe) ich
 12 n=ander mal an
 (06Cn (.) disturbo, // 07Rn .h (-) e:hm:::n:o puoi tranquillamente dire qualcosa. // 08Cn hha [(ride))] quindi disturbo; // 09Rn
 [(ride))] // 10Rn (1) h s:i=un po' he[hehe // 1112Cn [si okey allora telefono più tardi)

(5) mostra che anche in caso di risposta solo apparentemente preferita, i NSs riconoscono il reale rifiuto, e aiutano chi ha dato la *risposta dispreferita* ad uscire dalla posizione delicata in cui è venuto a trovarsi. Ciò potrebbe dimostrare l'esistenza di una responsabilità equamente condivisa dai parlanti riguardo alle coppie adiacenti: non teme di *perdere la faccia* solo chi risponde in modo *dispreferito*, bensì anche chi ha messo l'altro di fronte ad una scelta rischiosa per la relazione.

In EB1 un caso particolare: Dora (cfr. 3.1.) non accetta che Rn rifiuti di farle un favore, e negozia fino ad ottenere una risposta positiva (r. 72). Si verifica il già accennato controllo sulla conversazione che dai dati risulta tipico della NS in questione:

(6) (EB1)
 35 (Cn): **ma anna pass mal auf. [we]nn der jakob I::rgendwann**
 36 Rn: [JA]
 37 Cn: **nächste woche mal zeit hat, (.) ob er so LIEB wäre**
 38 **den JOseph MEiland anrufen w[urde**
 [...]
 46 (Cn): (.) und zwar der sandro hätte gerne .hh einen
 47 merCEdes?
 48 Rn: **(warte=mal) soll da nisch mal besser::,=**
 49 Cn: =die C KLasse,
 50 Rn: **der jakob mit dir sprechen.**
 51 Cn: okey dann rufe ich (.) [heute Abend oder wann (mal)
 52 Rn: [warte ein augenblick auf
 53 oder, (er kennt das [auto)
 54 Cn: **[NE=ich hätte nur der TYP**
 55 **aufgeschrieben** [hätte sich erkündigt was der in
 56 Rn: [ja?]
 57 Cn: deutschla[nd] kosten würde.
 58 Rn: [ja]
 [...]
 71 Cn: **.h=nun=schreib=doch nur mal da modell (.) auf**
 72 Rn: **J[A**
 73 Cn: **[anna** und zwar also [merCEdes, C
 (continua)
 (35Cn as anna ascolta un attimo. [se] jakob in qualsiasi momento // 35Rn [si] // 3738Cn durante la settimana ha tempo, (.) se potesse essere così carino da telefonare a [nome cognome] // [...] 4647Cn e più precisamente sandro vorrebbe una mercedes? 48Rn (aspetta) non è meglio se::,= // 49Cn =classe c, // 50Rn ne parli con jakob. // 51Cn okey allora telefono (.) [questa sera o quando // 5253Rn [aspetta un secondo o (lui conosce la [macchina] // 54Cn [no=avrei solo scritto il tipo [si] sarebbe informato su quanto // 55Rn [si?] // 56Cn verrebbe a costare in germa[nia]. // 58Rn [ja.] // [...] 71Cn .h=dai=scrivi=solo=questo (.) modello // 72Rn s[i] // 73Cn [anna e cioè dunque [mercedes,c)

4.2. La gestione delle coppie adiacenti tra NS-NNS

Tra nativi e non nativi si sono talvolta riscontrati problemi in concomitanza con una coppia adiacente.

In caso di richiesta-risposta, se sono i NNS a chiedere qualcosa la formulazione della richiesta richiede un lavoro discorsivo anche molto lungo, nonostante il comportamento collaborativo dell'interlocutore:

(7) (Ebc14)
17 Cnn: ja **ich muss dir was besonderes fragen** [hehe
18 Rn: <<pp>ja was
19 denn>
20 Cnn: ja das ist für meine diplomarBEIt, ich weiss nicht
21 ob hedwig dir gesagt hat. .h
22 Rn: n[e.
[...]
41 Cnn: [und dann wollte ich dir fragen ob ich(.)
42 vielleicht=äh:: (--)'hm=hm=dir äh aufNEHmen kann,
43 Rn: ja=Sicher
44 Cnn: (.) also:: h[m
45 Rn: [aber selbstverSTändlich
46 Cnn: =JA. dann=äh: hm:: (-) ja jetzt=äh hab=hm:: [ich
47 Rn: [E(.)
48 Cnn: kann (.). schon diese telefonat benutzen;
49 Rn: JA SICHER [SEL]BSTVERSTÄNDLICH () lu[cia
50 Cnn: [JA?] [hm.

(17Cnn si devo chiederti una cosa un po' particolare [hehe // 1819Rn <<pp>si=cosa // 2021Cnn si è per la mia tesi di laurea, non so se hedwig ti ha detto. .h // 22Rn n[o // 4142Cnn [e allora volevo chiederti se io(.) forse=eh:: (--)'hm=hm potevo registrare eh: te, // 43Rn si=certo // 44Cnn cioè:: h[m // 45Rn [ma si capisce // 46Cnn si. allora=eh: hm:: (-) si ora=eh: ho=hm:: [io // 47Rn [E(.) // 48Cnn posso (.). usare già questa telefonata; // 49Rn si certo [ma] si capisce lu[cia! // 50Cnn [si?] [hm.)

In (7), la non nativa mostra difficoltà nel chiedere un favore: pur essendo rassicurata in modo evidente dalla nativa (r. 43, 45, 49) decide infatti di raccontare in modo preciso il perché della sua richiesta (r. 20-41), per poi formularla in modo sì diretto, ma denso di esitazioni ed interruzioni (ad es. in r. 46).

In concomitanza con la coppia offerta-accettazione è accaduto che il NNS non abbia reagito in modo congruo ad un'offerta indiretta, come in (8): il NS reagisce spiegando la situazione (r. 25) e poi ripetendo, ma in modo diretto ed esplicito, l'offerta (r. 30). Cnn ratifica allora la raggiunta comprensione (r. 31).

(8) (Ebc2)
22 Rn': cha: (.) charlotte läuft schon haha (**du wolltest**)
23 **bestimmt noch mit charlotte sprechen ne?**
24 Cnn: **ja aber sie ist nicht da.**
25 Rn': **doch sie IST da.**
26 Cnn: [ja?
27 Rn': [!SIE IST DA! guckt schon die ganze zeit sie: sie
28 reisst mir fast das TELEfon au(f/s) der hand;
29 Cnn: achSO: ((ride))
30 Rn': **ich=ich geb=dich mal weiter;**

31 Cnn: okey [hehe

(2223Rn' cha: (.) charlotte sta già correndo haha (volevi) sicuramente parlare anche con charlotte, no? // 24Cnn sì ma lei non c'è. // 25Rn' come no certo che c'è. // 26Cnn [si? // 2728Rn' [c'è! Non ha mai smesso di guardare lei: lei mi strappa quasi la cornetta dalle mani; // 29Cnn ah: ((ride)) // 30Rn' io=io te=la passo; // 31Cnn okey [hehe)

Per ciò che riguarda la coppia scuse-minimizzazioni, si è avuto modo di osservare che sono sempre i NNSs a scusarsi con i nativi²⁰, per cui la questione di *salvaguardia della faccia* sembra essere veramente di primo piano nelle interazioni in L2. I NSs reagiscono generalmente con le minimizzazioni tipiche per questa coppia adiacente, e la sequenza si chiude senza disturbi persistenti:

(9) (EBc9)

10 Cnn: (.) äh **verzeihung** gre[gor ver] (.)**verzeihung**=eh?

11 Rn: [ah halLO]

12 Cnn: **ich will dich=äh [nicht=äh stören: also: noch**

13 Rn: [**nein=nein=nein=NEin** (--) ()

(10Cnn (.) eh scusa gre[gor scu] (.)scusa=eh? // 11Rn [ah ciao] // 12Cnn non voglio=eh [disturbarti:=eh insomma: ancora // 13Rn [no=no=no=no (--) ()

Da notare che in (9) Cnn si scusa per due volte senza ottenere una risposta chiara alle scuse; le esplicita allora in r. 12, e solo dopo ben quattro *nein* del nativo, per rassicurarlo sul fatto di non disturbare, l'interazione continua.

In (10), invece, il NS risponde con un secco *ja* alla domanda di Cnn (r. 11), la quale reagisce scusandosi fino ad ottenere l'accettazione esplicita delle scuse (*Ja*, r. 20):

(10) (EBc3)

09 Cnn: .h ah habe ich=äh: (.) **äh störe ich?** (2) jetzt

10 anzurufen?

11 Rn': (--) (**ja.**) (.) hedwig schläft (noch).

12 Cnn: <<a voce molto bassa>achSO **entschuldigung=hhh**> (.) .h

13 **entschuldigung=dann .h**(.) na=ich wollte nur: (.)

14 GRÜssen und wissen wie es GEh:t, .hh hm: (---)

15 und so hh.h aber: hm ich rufe WIEder an.

16 [also] (-) ja okey?

17 Rn': [ja.]

18 Rn': ich DENke ja.

19 Cnn: ja. okey=**entschuldigung hh**

20 Rn': (ja) <<all>ciao ciao>

(0910Cnn .h ah ho=eh: (.) eh disturbo? (2) a telefonare adesso? // 11Rn (--) (si.) (.) hedwig dorme (ancora). // 1213141516Cnn <<a voce molto bassa>ah scusa=hhh> (.) .h scusa=allora .h(.) no=volevo solo: (.) salutare e sapere come va:, .hh hm: (--) e così hh.h ma: hm telefono un'altra volta. [cioè] (-) si okey? // 17Rn' [si.] // 18Rn' penso di sì. // 19Cnn s'. okey=scusa hh 20Rn' (si) <<all>ciao ciao>)

²⁰ Cfr. 5.2., più sotto.

In entrambi gli esempi, i NNSs sembrano aspettarsi le minimizzazioni dei NSs, tant'è che le scuse sono state ripetute fino a quando il nativo non ha dato un *feedback* a riguardo. Da segnalare inoltre che, in corrispondenza di coppie adiacenti, e perciò di momenti delicati dal punto di vista interazionale, i non nativi ricorrono talvolta a *transfer* provenienti dalla loro L1, come *eh?* in (9), r. 10, interiezione tipicamente italiana²¹.

5. RIPETIZIONI

Con *ripetizione* si intende la riapparizione di uno stesso elemento linguistico all'interno di un unico turno o di due turni vicini; si parla di *auto-ripetizione* o *ripetizione monologica* quando è lo stesso parlante a crearla, *etero-ripetizione* o *ripetizione dialogica* se un soggetto riprende un elemento introdotto dall'altro²².

Le funzioni svolte da questo meccanismo sono sia *testuali* che *interazionali*. Al primo gruppo appartengono le ripetizioni fatte per dare coesione, ribadire un concetto, tornare su un argomento, imitare, citare, commentare. Al secondo si ricollegano quelle usate per mostrare accordo/disaccordo, segnalare di aver acquisito un'informazione o di avere dei dubbi a riguardo, dare/chiedere conferma.

5.1. La ripetizione tra nativi

Molto frequenti i fenomeni di ripetizione tra NSs, con funzioni testuali e interazionali, e, soprattutto, con valore spesso pragmatico²³ anziché puramente linguistico.

Qui di seguito gli esempi più rappresentativi.

- *Funzione testuale:*

(11) (ET7)

07 Cn: (-) wie geht es dir.

08 Rn: (1) im moment bin ich grade etwas äh:: **ANgespannt**,

09 aber eigentlich geht es ganz gut DANke.

10 Cn: (--) **angespannt** wegen::

11 Rn: ah wegen einer: etwas äh **angespanntn** konversaTION mit

12 meinen ELtern .h [hhe ((ride))

(07Cn (-) come stai. // 0809Rn (1) al momento sono un po' eh:: tesa, ma altrimenti va tutto bene grazie. // 10Cn (--) **tesa per:: // 11Rn**

ah per una: eh conversazione un po' tesa con i miei genitori .h [hhe ((ride))

L'etero-ripetizione in r. 10 è citazione e richiesta indiretta di ulteriori informazioni. L'auto- ed etero-ripetizione della stessa parola da parte di Rn in r. 11²⁴ dà invece inizio alla spiegazione del concetto stesso, e serve a creare coesione nel discorso.

²¹ Un *transfer* simile si trova in EBc1 (riga 20).

²² Cfr. Bazzanella (1999).

²³ Ad esempio in (14) (5.2), la ripetizione di *Sie ist da* svolge la funzione di passare alla non nativa un nuovo interlocutore; svolge cioè la funzione di 'fare' qualcosa, anziché solo di 'dire' (cfr. Bazzanella 1994, e Meibauer, 1999).

- *Funzione interazionale:*

(12) (BA1)

06 Rn: Nich, ich werd ja, ich fahr ja mit dem **zett** zurück.

07 Cn: **zett?**

08 Rn: Das ist ein neues Schiff.

(06Rn no, tornerò, torno con la Zeta // 07Cn Zeta? // 08Rn è una nuova nave.)

L'etero-ripetizione alla riga 07 di (12), con l'intonazione ascendente tipica delle domande, è uno dei modi più usati dai NSs²⁵ per segnalare la possibilità di un'incomprensione ed invitare il parlante a spiegarsi meglio, come effettivamente accade alla riga 08.

L'etero-ripetizione può però anche mostrare una conoscenza acquisita²⁶, oppure esprimere accordo, come in (13), dove l'intonazione usata in r. 18, tipica delle esclamazioni che esprimono sorpresa (anche se qui Rn potrebbe essere ironico), causa la ratifica di r. 19:

(13) (BA9)

15 Cn: Ich hab so ne große Liste un so paar Leute ham sich no nich

16 gemeldet, dat muß man dann mal sehn, ne. Das is halt denn

17 auch/ So vierzig, fünfzig Mann werden das wohl werden, ne!

18 Rn: Ach **nur!**

19 Cn: Ja, **nur**, ne!

(151617Cn ho una lunga lista e sì un paio di persone non si sono ancora fatte vive, dovremo vedere, eh. circa quaranta, cinquanta persone saranno, no! // 18Rn ah solo! // 19Cn sì, solo, eh!)

Per concludere, le ripetizioni sono presenti in modo massiccio tra NSs, e particolarmente numerose sembrano essere quelle con funzioni interazionali, volte a chiedere conferma di un'informazione appena ricevuta, esprimere solidarietà e accordo.

5.2. La ripetizione tra NS-NNS

Anche nei corpora tra NNS le ripetizioni si trovano con grande frequenza, e sono prodotte sia dai NSs che dai NNSs. Qui di seguito alcuni esempi.

- *Funzione testuale:*

(14) (EBc2)

24 Cnn: ja aber **sie ist** nicht **da**.

25 Rn': doch **sie IST da**.

²⁴ Auto-ripetizione in riferimento al turno in riga 08, etero-ripetizione in riferimento al turno in riga 11.

²⁵ Cfr. Zorzi (1998).

²⁶ Ad esempio in BA1, r. 12, o in EB1, r. 62-68.

26 Cnn: [ja?
 27 Rn': **!SIE IST DA!** guckt schon die ganze zeit sie: sie
 28 reisst mir fast das TElefon au(f/s) der hand;
 (24Cnn si ma lei non c'è. // 25Rn' come no certo che c'è. // 26Cnn [si? // 2728Rn' [c'è! Non ha mai smesso di guardare lei: lei mi strappa quasi la cornetta dalle mani;)

In (14), il NS ripete la frase pronunciata dalla NNS con una variazione significativa: togliendo cioè la negazione e ribaltandone il significato; la successiva autoripetizione del NS (r. 27) serve a ribadire il concetto espresso, nonché a dare a Cnn la conferma cercata con la domanda in r. 26. Svolge, infine, una funzione pragmatica: quella di introdurre un cambio di interlocutore (*switch board*).

In (15) un esempio di auto-ripetizione in aiuto della coesione del testo. L'elemento evidenziato potrebbe inoltre svolgere una funzione fática: quella, più pragmatica che semantica, di incoraggiare Cnn, visto che si parla delle sue difficoltà a scrivere la propria tesi di laurea, e la frase ripetuta è *dann geht es, glaube ich* (qui tradotto con *allora può andare, credo*):

(15) (EBc13)
 63 Rn: wenn du erstmal ANgefangen hast **dann geht das glaub=**
 64 **=ich** also **ich glaube** da schwierigste ist wirklich
 65 sich hInzusEtzen und Anzufangen aber .h [we]nn man
 66 Cnn: [ja]
 67 Rn: nen paar seiten schon geschafft hat **dann geht es**
 68 **glaub ich** .h
 (636465Rn una volta che hai iniziato allora può andare credo cioè io credo la cosa più difficile è proprio sedersi ed iniziare ma .h [qua]ndo si // 66Cnn [si] // 6768Rn è riusciti a scrivere un paio di pagine allora può andare credo .h)

▪ *Funzione interazionale:*

(16) (EBc8)
 38 Cnn: <<all>bist=du **sehr beschäftigt**>
 39 Rn: JA=ja. (.) h **sehr beschäftigt** aber arm=ja?
 40 Cnn: (.) HAHAHAHAAAA
 (38Cnn <<all>tu=sei molto indaffarato> // 39Rn sì=sì. (.) h molto indaffarato ma povero=si? // 40Cnn (.) hahahahaha)

In questo estratto è evidente la volontà di Rn di creare armonia con Cnn tramite una ripetizione dialogica inserita in una battuta scherzosa²⁷. Rendendo propria l'espressione di Cnn, Rn mostra pieno accordo e sottolinea tacitamente la correttezza formale del turno del NNS. La risata di quest'ultimo significa forse non solo divertimento, ma anche apprezzamento per il comportamento di Rn.

Diverso l'esempio in (17):

(17) (EBc15)
 05 Cnn: .h hallo, das ist **alaricos büros**=äh nummer

²⁷ O almeno interpretato come tale dal NNS, come mostra la sua repentina risata alla riga 40.

06 he[he
 07 Rnm²⁸: [(alaricos) büro?
 08 Cnn: musst du hier nicht anrufen hehe
 09 Rnm: na=gut okEy **was machst du dann in seinm büro**
 (0506Cnn .h ciao, questo è il numero dell'ufficio=eh di alarico he[he // 07 Rnm [l'ufficio (di alarico)? 08Cnn qui non devi telefonare
 hehe 09Rnm vabbè okey ma cosa ci fai nel suo ufficio)

L'etero-ripetizione alla riga 07 vale come richiesta di conferma di fronte ad un'affermazione inattesa. Questo si nota dal turno prodotto sempre da Rn in r. 09: non avendo Cnn risposto alla sua domanda di ricezione, Rn prova a chiederle altre informazioni che possano aiutarla a capire la situazione.

Un caso particolare è quello delle auto-ripetizioni dei non nativi quando si scusano, le quali sembrano avere funzione prevalentemente interazionale (quella di comunicare implicitamente al NS che si è pronti a prendersi la responsabilità di eventuali errori, linguistici o, ancor più, culturali, in L2).

In (18), ad esempio, il NNS si scusa per ben quattro volte: dopo la prima appare una pausa vuota (r. 32), dopo la seconda una pausa piena (r. 33); alla riga 36 appaiono infine due segnali di scusa uno di seguito all'altro. Questa auto-ripetizione nasce dall'urgenza di giustificare un comportamento singolare e potenzialmente offensivo: quello di chiudere in fretta una conversazione. Da notare che il NNS continua a porre le sue scuse finché il NS non le ha esplicitamente accettate (doppio *ja* in r. 38):

(18) (EBC7)
 31 Cnn: [...] .hh (okey) da::: wollte ich SAgen: (.) AH momENT MAL
 32 gregor **entschuldigung**. (.) da: kommt jemand(.)
 33 hm:=da(.) darf ich dir:=**tschuldigung**. äh:: in zwei
 34 minuten ANrufen?
 35 Rn: ja::, klar.
 36 Cnn: ah=**entschuldigung=tschul[digung**
 38 Rn: [ja=ja. (.) okey. bis dann
 39 Cnn: <<all>ja=bis=dann. tschüs,>
 (31323334Cnn [...] .hh (okey) su questo::: volevo dire: (.) ah un attimo gregor scuas. (.) c'è qualcuno qui (.) hm:=po(.) posso:=scusa.
 Eh richiamarti tra due minuti? // 35Rn sì::, certo. // 36Cnn ah=scusa=scu[sa // 38Rn [si=si. (.) okey. a tra poco // 39Cnn
 <<all>si=a=tra=poco ciao,>)

Anche in (19) le scuse si ripetono: qui il NNS continua addirittura a giustificarsi anche dopo aver ricevuto conferma dell'accettazione delle scuse (il *nein* ripetuto anch'esso più volte, come in un gioco di specchi, alla riga 13).

(19) (EBC9)
 10 Cnn: (.) äh **verzeihung** gre[gor ver] (.)**verzeihung**=eh?
 11 Rn: [ah halLO]
 12 Cnn: **ich will dich=äh [nicht=äh stören**: also: noch

²⁸ La 'm' in Rnm sta per 'da telefono mobile': non si entra qui nel merito delle differenze tra conversazione da fisso e da telefono mobile per mancanza di esempi del secondo tipo, per cui la risposta da cellulare sarà semplicemente segnalata quando presente.

13 Rn: [nein=nein=nein=NEin (--) ()]
 14 Cnn: einmal ja? [((lacht))] **du kannst nicht**
 15 Rn: [()]
 16 Cnn: **ARbeiten**, ich wollte nur sagen äh darf ich morgen,
 17 äh:: die matteuspassion MITnehmen?
 (10Cnn (.) eh scusa gre[gor scu](.) scusa=eh? 11Rn [ah ciao] 12Cnn non [voglio=äh disturbarti: insomma: ancora 1316Rn
 [no=no=no=no (--) () 14Cnn una volta eh? [((ride))] non puoi lavorare, volevo solo dire äh domani posso, äh:: prendere in prestito
 la passione di matteo?)

Infine, sembra che spesso i NNSs ripetano un'espressione usata dai NSs per poter produrre turni corretti con facilità, come in (20)²⁹:

(20) (EBc16)
 21 Rn: **bist du in Pesaro**,
 21 Cnn: ja. **ich bin in Pesaro**.
 (21Rn sei a pesaro, // 22Cnn sì. sono a pesaro.)

Per concludere, le ripetizioni hanno un valore di primissimo piano nelle conversazioni tra intimi, sia tra NSs che tra NNSs. I NNSs sembrano comunque talvolta usarle in modo diverso dai NSs, in particolare nelle sequenze di scuse e nell'impadronirsi di frasi appena udite per non doverne produrre di nuove. Inoltre, quando i NNSs fanno un uso ridondante dell'auto- e della etero-ripetizione, sembra esserci una tendenza dei nativi a rispondere a loro volta con una auto-ripetizione³⁰. Pare quindi non privo di fondamento affermare che la ripetizione è uno dei meccanismi prediletti dagli interlocutori nelle telefonate fatiche, e che 'imitare' l'altrui comportamento è un modo per dimostrare tacitamente accettazione, apprezzamento, accordo, solidarietà, incoraggiamento – in breve: armonia ed equilibrio nel rapporto umano.

6. APPELLO ALL'INTERLOCUTORE

Nel rivolgersi all'interlocutore³¹, accade che il parlante usi delle formule atte a richiamare la sua attenzione e a renderlo più partecipe; tali formule sono state nel presente lavoro raggruppate in:

- *vocativi*: modi diretti con i quali il parlante può scegliere di chiamare l'ascoltatore: nome proprio, nomignoli, pronomi personali, soprannomi, ruoli parentali;
- *interiezioni e fatismi*: elementi che svolgono soprattutto la funzione di indicare il grado di vicinanza/lontananza tra gli interlocutori;
- *segnali per richiedere attenzione*: si sono riunite sotto questo nome le espressioni attraverso le quali il parlante in atto chiede apertamente all'ascoltatore la sua partecipazione (ad esempio il frequente *Hör mal*³²).

²⁹ Dello stesso tipo la ripetizione in EBc1, righe 80-81.

³⁰ Ad esempio *ja* o *nein* ripetuti più volte, come in EBc7, r. 27.

³¹ Cfr. Bazzanella (1994).

6.1. Appello all'interlocutore tra nativi

- *Vocativo*. Tra NSs in rapporto intimo sembra accettabile chiamare l'ascoltatore per nome prima di entrare in merito, a giudicare dalla mancanza di pause piene o vuote accanto al vocativo, o di altri elementi collegati a difficoltà nella formulazione:

(21) (BA30)

04 Rn: Ja, C?

05 Cn: **Du**, ich wollt dir nur sagen, der Z war eben hier, die

06 Schreibmaschine is also bereits bei mir.

(04Rn sì, C? // 0506Cn senti, volevo solo dirti questo, Z è stato qui, quindi la macchina da scrivere è già da me.)

Nell'insieme delle conversazioni tra NSs, il corpus EB, tenendo conto del numero esiguo di interazioni in esso racchiuse, è il più ricco di esempi di vocativo, in particolare da parte della parlante Dora.

- *Interiezioni e fatismi*. Tra NSs, i fatismi e le interiezioni sono usati spesso come *captatio benevolentiae* nei momenti delicati delle interazioni, come in (22):

(22) (BA12)

18 Cn: Ja, wir wollten euch fragen, ob ihr ö, Lust habt, em . em .

19 mit uns euern . ö . den Fudafilm zu gucken, den wir gedreht

20 haben.

21 Rn: Ach so, ja nu, ich bin / die sind drüben, das wird wohl heit

22 Abend nischt werden, **ne?** Ich weiß nisch, wann die wieder

23 rüber kommen.

[...]

26 Cn: Ja, undu möchst jetzt gern deinen Film sehn, den de ange-

27 fangen has?

28 Rn: Ja, ich kann ja auch jatz nich fottgehn hier, **ne**.

29 Cn: Ja nee, wie würden rüberkommen.

30 Rn: Ach so. Naja, ich hab den / jatz läuft der, **ne** / der is ganz

31 intressant, undda möchtichn auch zu Ende sehn, **ne**.

32 Cn: Ja klar. Gut, dann macher wer das en andermal!

(181920Cn si, volevamo chiedervi, se oh avete voglia, em . em. Di guardare con noi . o . il film che abbiamo girato. // 21Rn ah sì, solo, io sono / gli altri sono di là, stasera non si può fare, no? non so quando tornano. // [...] // 2627Cn sì, e tu ora vuoi continuare a vedere il film che hai iniziato? // 28Rn sì, anche in questo momento non andare via, no. // 29Cn sì no, potremmo venire noi. // 3031Rn ah. Mah io l'ho/ c'è ill film, no/ è molto interessante, e quindi vorrei vederlo fino alla fine, no. // 32Cn sì, certo. Bene, allora facciamo un'altra volta!)

Rn si trova qui a dover far capire all'altro (Cn) che la sua visita non è gradita; la televisione sta infatti trasmettendo un film che Rn vorrebbe vedere, e già la sola telefonata lo sta disturbando. Rn imposta i propri turni su richiami che rendono Cn partecipe della sua decisione; egli non procede per rifiuti netti, bensì tramite domande retoriche (r. 21-22) e affermazioni in cui si cerca un accordo con l'interlocutore (r. 30-31). Cn viene

³² Traducibile come *Senti, Ascolta*, o anche *Senti un po'*.

così guidato ad esplicitare lui stesso il rifiuto di Rn (r. 26-27), e la fase si chiude senza incidenti. Nello spiegare le proprie ragioni, Rn usa *ne* per ben quattro volte: questo elemento dà alle frasi un'intonazione interrogativa, e sembra usato, con successo, per creare una situazione di vicinanza in cui nessuno impone all'altro una soluzione che viene invece trovata insieme³³.

La stessa interiezione, *ne*, è usata in altri casi per richiamare l'attenzione prima dell'entrata in merito (ET5, r.23), o per chiedere conferma riguardo a informazioni delle quali non si è sicuri (EB1, r. 16).

- *Segnali per richiedere attenzione.* Abbastanza frequenti tra NSs in rapporto di vicinanza questi segnali, sempre in corrispondenza dell'introduzione di argomenti importanti, per risvegliare e mantenere l'attenzione dell'interlocutore, come si nota in (23)³⁴:

(23) (BA1)

01 Cn: Tag, B, hier is A. **Hör mal**, ich wollt dich fragen, mußt du
 02 denn nich zum Flughafen gebracht werden und abgeholt werden?
 (0102Cn 'giorno, B, sono A. ascolta, volevo chiederti questo, non c'è nessuno che ti porta in aeroporto e poi torna a prenderti?)

In (24) un esempio di come Dora usa richiami diretti per guidare la conversazione. Da notare che le formule *hör mal* e *pass mal auf* assumono in questi casi la stessa funzione: quella di far capire all'ascoltatore che si vuole la sua totale attenzione in quanto si sta per toccare un argomento importante.

(24) (EB1)

21 Cn: anna **pass mal [auf]** nimmst du bitte (mir)=ein ZETTtel?
 22 Rn: <<p>[ja?]>
 [...]
 35 Cn: ma=anna **pass mal auf**. [we]nn der jakob I::rgendwann
 36 Rn: [JA]
 37 Cn: nächste woche mal zeit hat, (.) ob er so LIEB wäre
 38 den JOseph MEIland anrufen w[urde
 (21Cn anna sen[ti] mi prendi per favore=un foglio? // 22Rn <<p>[ja?]> [...]// 35Cn as anna ascolta un attimo. [se] jakob in qualsiasi momento // 35Rn [si] // 3738Cn durante la settimana ha tempo, (.) se potesse essere così carino da telefonare a nome cognome)

In (24) la formula *pass mal auf*, con intonazione discendente, compare per due volte nell'entrare in merito, e più in particolare nel chiedere a Rn un favore; a questo si accompagna il vocativo (r. 21 e 35). Il tutto dà alla richiesta un tono molto diretto e secco, che Dora cerca di mitigare tramite le convenzioni di cortesia (r. 37 e 38)³⁵.

³³ Analogo l'utilizzo di *ja* in BA27, r. 04.

³⁴ Un caso identico in BA27, r. 03.

³⁵ Uso dell'ipotesica e del condizionale; complimenti fatti a Jakob nel caso accetti di farle il favore chiesto.

6.2. Appello all'interlocutore tra NS-NNS

- *Vocativo*. I NNSs sembrano usare questa formula soltanto in caso di sequenze problematiche. In (25), ad esempio, il vocativo con nome proprio del ricevente compare in una sequenza di scuse prodotte prima dell'*entrata in merito*. E' verosimile che serva ad ottenere un segnale di accettazione delle scuse; stessa funzione potrebbe avere l'interiezione *eh?*, presa senza modifiche dall'italiano (L1 di Cnn):

(25) (EBc9)

10 Cnn: (.) äh verzeihung gre[gor ver] (.)verzeihung=eh?

11 Rn: [ah halLO]

12 Cnn: ich will dich=äh [nicht=äh stören: also: noch

13 Rn: [nein=nein=nein=NEin (--)()]

14 Cnn: einmal ja? [(ride)] du kannst nicht

15 Rn: [()]

16 Cnn: ARbeiten, ich wollte nur sagen äh darf ich morgen,

17 äh:: die matteuspasion MITnehmen?

(10Cnn (.) eh scusa gre[gor scu] (.)scusa=eh? // 11Rn [ah ciao] // 12Cnn non voglio=eh [disturbarti:=eh insomma: ancora // 13Rn [no=no=no=no (--)() // 141617Cnn una volta sì? [(ride)] non puoi lavorare, volevo solo dire eh domani posso, eh:: prendere in prestito la passione di matteo?)

Altro caso di vocativo in un momento delicato si ha in (26):

(26) (EBc13)

147 Cnn: ah: birgit ich höre dich=äh:: (.) nicht so gut a(.)

148 () Echt. ich weiss nicht was dieses telefon hat.

149 Rn: echt komisch ich hö[re dich sehr gut

(147-148Cnn eh: birgit io ti sento=eh:: (.) io non ti sento tanto bene a(.) () davvero. Non so cos'ha questo telefono. // 149Rn molto strano io ti sento molto bene)

Qui Cnn interrompe Rn dopo una lunga sequenza che non ha udito bene, e quindi non ha compreso. Il nome della nativa è pronunciato per bloccare il flusso della conversazione e far capire a Rn la gravità del problema di ricezione.

In generale, quindi, i NNSs usano il vocativo con parsimonia, limitandolo ai casi in cui sentano la necessità di avvicinarsi all'interlocutore e prendere la parola, in corrispondenza di fasi da essi sentite come delicate nell'interazione.

- *Interiezioni e fatismi*. Questi elementi sembrano essere usati allo stesso modo da nativi e non nativi, tranne in (25), già citato, dove il NNS ha usato un'interiezione italiana nel chiedere conferma sull'accettazione o meno delle proprie scuse.
- *Segnali per richiamare l'attenzione*. Non sono presenti segnali come *Pass (mal) auf, Hör mal* o simili; si potrebbe ipotizzare che tra NS-NNS essi si evitino, anche quando il rapporto tra i parlanti è molto stretto; non essendo però presenti in EBc conversazioni tra parenti, il confronto non si appoggia su basi identiche.

7. EXCURSUS SULLA GESTIONE DI EVENTUALI DIFFICOLTÀ DI PRODUZIONE E RICEZIONE

Si osserverà ora brevemente il comportamento dei parlanti quando si verifica una non ricezione³⁶ o a una difficoltà di produzione. Si distingue qui la *non ricezione*, dovuta al non aver udito, dall'*incomprensione* vera e propria, dovuta ad una interpretazione dell'intervento altrui non conforme a ciò che l'interlocutore intendeva esprimere (cfr. Galatolo, 1999).

7.1 Risoluzione delle difficoltà tra nativi

In tutti i corpora tra NSs, laddove compaiano problemi di ricezione, essi vengono esternati subito e risolti con velocità; sembra ci sia una preferenza per la segnalazione della difficoltà tramite l'elemento interrogativo *Bitte* (*Other-initiated self repair*³⁷), come in (27):

(27) (BA1)

18 Cn: Is das denn nich sehr lästig?

19 Rn: **Bitte?**

20 Cn: **Is denn das nich lästig?**

21 Cn: Nö [...]

(18Cn non è scomodo? // 19Rn come? // 20Cn non è scomodo? // 21Rn no [...])

Per quel che riguarda i rallentamenti nella produzione, essi sono di solito dovuti all'articolazione delle parole, alla formulazione in atto del pensiero, o alla scelta di un altro vocabolo rispetto al primo pronunciato (come in (28) alla r. 12). Nella maggioranza dei casi, l'ascoltatore non interviene, e lascia che sia il parlante stesso a risolverli (*Self-initiated self repair*³⁸) (r. 12-14):

(28) (BA1)

11 Rn: [...] das is was Neues und fährt nur

12 eine Nacht, oder einen Tag, **ich weiß . ich glaube,**

13 **einen/ . am Abend fährt man ab un is am Morgen da.**

14 Cn: Ah so. [...]

(111213Rn [...] è una cosa nuova e parte solo una notte, o un giorno, so che . credo uno . di sera si parte e di mattina si è là. // 14Cn ah. [...])

³⁶ Cfr. Drummond/Hopper (1991), Galatolo (1999), Egbert (2002).

³⁷ Ossia: riparazione iniziata dall'interlocutore e conclusa dal parlante che aveva commesso l'errore, cfr. Zorzi (1988).

³⁸ Ossia: riparazione iniziata e conclusa dal parlante che aveva commesso l'errore, cfr. Zorzi (1988).

7.2. Risoluzione delle difficoltà tra NS-NNS.

Compaiono numerosi casi di non ricezione, incomprensione e problemi nella produzione da parte dei non madrelingua, nonché alcuni esempi di incomprensione del nativo, di solito causate da problemi del NNS nella produzione.

In caso di non ricezione, i NNSs chiedono chiarimenti più di frequente³⁹ tramite la domanda *Was?* anziché tramite il (*Wie*) *bitte?* tipico tra nativi; spesso però il NNS cerca di ricostruire ciò che non ha udito tramite l'analisi del contesto, creando talvolta veri e propri malintesi, intesi qui come difficoltà di comprensione o ricezione non immediatamente segnalate e che perciò creano intere sequenze problematiche.

In (29) un esempio di non-ricezione segnalata, e quindi risolta:

(29) (EBc1)
03 Cnn: .h hallo hier ist luCIA, ist birgit da?
04 Rn: ja ich bin am apparAt hi
05 Cnn: (1) WAS?
06 Rn: ich bin am apparAT;
(03Cnn .h pronto parla lucia, c'è birgit? // 04Rn si sono io // 05Cnn (1) cosa? // 06Rn sono io;)

Il secondo di silenzio prima di chiedere *Was?* alla riga 05 fa ipotizzare la volontà, da parte del non nativo, di lasciare che sia lo stesso Rn a chiarirsi, oppure la volontà di fingere di aver capito. Rn però non riprende la parola, e il NNS produce la richiesta di chiarimento. Quest'ultima potrebbe essere una traduzione dall'italiano (*che*) *cosa?/Come?* (cfr. Thüne 2003).

Come tra NSs, anche tra NS-NNS, in presenza di evidenti difficoltà nella produzione, il nativo evita il più possibile di intervenire:

(30) (EBc2)
14 Cnn: und ja=ich hab hm: im moment=äh dir nicht WIEder
15 geschrie[ben ich hab geda:cht]=**ich RÜfe ihnen**
16 Rn': [och (das macht doch) nichts]
17 Cnn: [**an:**] und: (.) ja zu=zu: fragen wie es
18 Rn': [**ja**]
19 Cnn: geht und so weiter hehe
20 Rn': ja das ist sehr klASSE
22 ((ridono insieme))
(1415Cnn e si=ho hm: al momento non ho subito rispo[sto ho pensa:to] // 16Rn' [oh ma non fa niente] // 15Cnn =li [con pronome errato] chia[mo] // 18Rn' [si] // 1719Cnn: (.) si per=per chiedere come va e così via hehe // 20Rn' si questo è molto carino // 21 ridono insieme)

Qui è evidente che l'interesse del NS non è rivolto alla correttezza grammaticale dello scambio, quanto ad una buona relazione, tant'è che, anziché correggere l'errore in r. 15, Rn' incoraggia Cnn a continuare con l'elemento affermativo in r. 18 (in sovrapposizione).

³⁹ EBc1, r.05; EBc12, r.41; EBc13, r. 46; EBc14, r.12.

In tutto il corpus si è trovato solo un caso di *etero-correzione*, quello di (31), con un errore che compariva anche in EBc14 in presenza della stessa nativa, Dora, ma non era stato corretto⁴⁰:

(31) (EBc16)

22 Cnn: [...] ja. ich bin in Pesaro. .h und äh::m **ich wollte dir**
 23 **fragen** wann wir:: [(.)wenn wir:
 24 Rn: **[nicht DIR lucia**
 25 Cnn: hm?
 26 Rn: **ich wollte DICH fragen.**
 27 Cnn: **dich fragen.** hm=hm, hehe ja. .h äh:: (.) <<len>ob
 28 wir vielleicht uns (.) MOrgen treffen können>.

(2223Cnn [...] si. sono a pesaro. .h e eh::m volevo chiederti ((pronome errato)) quando::[(.) quando noi: // 24Rn [non dir lucia // 25Cnn hm? // 26Rn volevo chiederti ((pronome corretto)) // 2728Cnn chiederti. Hm=hm, hehe sì. .h eh:: (.) <<len>se possiamo forse (.) incontrarci domani>)

Dopo la correzione, Cnn ha un momento di difficoltà di comprensione espresso da *hm?* alla riga 25, il che può far supporre che non si aspettasse di venire interrotta per un fatto linguistico, estraneo perciò al contenuto del discorso. Di fronte alla nuova risposta della NS (che consiste in una ripetizione della frase di Cnn con il pronome giusto, evidenziato dal tono di voce), la NNs accetta la correzione ripetendo il sintagma corretto, e poi continua il suo discorso. L'etero-correzione non è comunque il modo più frequente di reagire ad un errore: più usuali reazioni come quella in (4) o in (30).

Un caso, infine, di incomprensione creata da un errore linguistico del non nativo:

(32) (EBc7)

22 Cnn: [AH entschuldigung ich hörte so
 23 **eine stImme** wie h hehehe .h hehe.
 24 Rn: (.) **was für eine stimme.**
 25 Cnn: (.) **NEin=(de)=äh::: als ob du:: etwas=äh::**
 26 **ISst=ja=al[so**
 27 Rn: **[NE=ne=[ne.** (.) ne. vor: (.) eine stunde
 28 Cnn: [ja. tschuldigung. hehe
 29 Rn: oder (so) ein=stunde hab ich gegessen.

(2223Cnn [ah scusa sentivo una voce come h hehehe .h hehe. 24Rn (.) quale voce. 2526Cnn (.) no=(de)=eh::: come se stessi:: mangiando=eh qualcosa=sì=insom[ma // 27Rn [no=no=[No. (.) no. da: (.) un'ora // 28Cnn [si. scusa. Hehe // 29Rn circa un'ora fa ho mangiato.)

Alla riga 17 Cnn chiedeva a Rn se per caso l'aveva disturbato mentre stava mangiando; le pause e l'intonazione nella reazione di Rn (r. 19) esprimevano una certa sorpresa a vedersi rivolta questa domanda nel pomeriggio⁴¹. Come si vede nell'estratto, Cnn cerca allora di spiegare il motivo del suo enunciato, ma l'uso dell'articolo indeterminativo davanti a *Stimme* porta Rn a pensare che ci fosse una voce di sottofondo o qualche altro rumore esterno; le spiegazioni di Cnn alle righe 25 e 26 risolvono l'incomprensione. Importante

⁴⁰ Cfr. (4) in 3.2.

⁴¹ Questa registrazione si è infatti svolta intorno alle ore 16.

sottolineare che se si traduce l'esclamazione che ha causato il problema in italiano (r. 24)⁴², essa risulta perfettamente adeguata alla situazione e non problematica: è perciò possibile che l'errore di produzione sia dovuto ad un *transfer negativo* linguistico dall'italiano.

I pochi esempi riportati non valgono come elenco esaustivo dei casi di riparazione e difficoltà in produzione/ricezione contenuti nei corpora considerati: si ritiene però importante segnalare che l'unico caso di etero-correzione presente nei corpora avviene tra NS-NNS (a riprova che il nativo può assumere un ruolo didattico nell'interazione interculturale⁴³), e che a volte i NNSs reagiscono in modo diverso dai NSs quando non odono un turno (compare *Was?* anziché *Bitte?*), forse perché quando in difficoltà tendono a ricorrere ad espressioni tradotte dalla propria madrelingua.

8. CONCLUSIONI

Dall'analisi delle aperture dei due gruppi, NSs da una parte (BA, ET ed EB), e NS-NNS dall'altra (EBc), si è notato quanto segue:

- Per quello che riguarda la **gestione del turno**, in genere sia tra NSs, che tra NS-NNS, l'alternanza si sviluppa nella collaborazione reciproca: entrambi i parlanti, cioè, sono attenti a non prevaricare il proprio interlocutore, e cercano di evitare, in linea di massima⁴⁴, le sovrapposizioni e le interruzioni. Soltanto una parlante sembra regolarmente guidare le interazioni: la NS Dora, che mostra l'abitudine di continuare a parlare durante le sovrapposizioni (eventualmente anche accelerando il ritmo dei suoi interventi ed alzando la voce in modo da vincere la continuazione del turno), e di decidere quando cedere il turno ponendo domande dirette. All'interno di questo quadro si situano anche i vocativi, le interiezioni, le richieste di attenzione: Dora usa questi elementi per sottolineare che sta per dire qualcosa di importante e di cui prendere nota, e, volente o nolente, acquisisce un ruolo di comando, in quanto è lei, nominando l'altro, a decidere quando questo ha il diritto di intervenire.
- Nella gestione delle **coppie adiacenti**, i nativi si mostrano abili nel concludere nel minor numero di battute possibile le delicate sequenze di richiesta-risposta, offerta-accettazione e scuse-minimizzazioni, mentre i NNSs impiegano un maggior lavoro discorsivo per raggiungere lo stesso fine, ossia il mantenimento dell'accordo al di là di eventuali risposte dispreferite (che comunque obbligano talvolta anche i nativi a lunghe sequenze di negoziazione). Più precisamente, i NNSs sembrano avere difficoltà nell'elaborazione delle richieste, prima ancora di scontrarsi con una eventuale risposta dispreferita. In corrispondenza di momenti delicati dal punto di vista interazionale sono comparsi, infatti, *transfer* provenienti dalla L1⁴⁵, nonché numerose pause vuote o piene, e riformulazioni. Altro particolare importante, i non nativi si scusano

⁴² La traduzione suonerebbe come: *Avevi una voce!*.

⁴³ Cfr. Zorzi (1998).

⁴⁴ Una totale eliminazione di sovrapposizioni ed interruzioni è infatti impossibile nel flusso del parlato, e oltretutto interruzioni e sovrapposizioni possono anche essere utili elementi nella dimostrazione di accordo e armonia, anziché conflittualità.

⁴⁵ Come in EBc1 e in EBc9, in cui l'elemento riempitivo (*gar nichts*, tradotto da *Niente*) e l'interiezione (*eh?*) usati sono italiani.

molto spesso: in EBC sono sempre i NNSs ad introdurre le scuse, anche quando non hanno colpa di ciò che è successo. Più precisamente, in chiusura di EBC7, dovendo terminare la telefonata, Cnn si scusa per ben 4 volte, e poi, aprendo dopo qualche minuto EBC8, si scusa di nuovo. In BA27, dove si verifica un caso simile, la NS non si scusa affatto, anzi interrompe in modo piuttosto brusco il discorso (*Hör mal, mir brennt grad das Essen an, ö, ich stell ma grad den Herd ab, ja?*), e quando lo riprende aggiunge solo qualche spiegazione per poi passare ad altro tema.

- Le **ripetizioni** sono usate in modo massiccio sia tra nativi che nell'interazione NS-NNS. Una particolarità nell'utilizzo delle ripetizioni da parte del non madrelingua si ha nelle sequenze di scusa: le scuse infatti sono infatti prodotte sempre più di una volta, in auto-ripetizioni che paiono una sorta di *captatio benevolentiae* (e in questi casi, è da sottolineare il fatto che il NS ha a sua volta usato auto-ripetizioni nel rassicurare il NNS ed accettare le sue scuse). Inoltre, talvolta il NNS sembra usare la frase appena prodotta dal nativo semplicemente per non essere costretto a produrre lui stesso qualcosa di nuovo, incorrendo nel rischio di fare errori.
- Se si tralasciano le conversazioni in cui compare la NS Dora non sembrano esserci particolarità nell'utilizzo di **fatismi e interiezioni**. Differenze tra NSs e NS-NNS sembrano invece esistere nell'uso dei vocativi: essi compaiono meno frequentemente tra NNSs, i quali li introducono soltanto in caso di urgenza, per richiamare l'attenzione e allo stesso tempo avvicinarsi all'interlocutore. Segnali come *Hör mal* usati dai NSs soltanto tra persone con un forte grado di vicinanza, impediscono di ricondurre all'essere non nativo la loro mancata comparsa in EBC⁴⁶.
- Per ciò che concerne le **difficoltà nella comunicazione**, sono tra NS-NNS più numerosi i problemi di comprensione e produzione. Se tra NSs i problemi ricettivi vengono segnalati immediatamente con la formula *Bitte?* o altre più specifiche⁴⁷, e risolti con altrettanta rapidità, i NNSs sembrano per contro prediligere la formula *Was?*, più simile all'italiano *Cosa?*. Inoltre, non sempre i NNSs segnalano le mancate ricezioni, per cui talvolta da esse nascono veri e propri malintesi; a questo proposito, sembra plausibile l'ipotesi che non interrompere l'interlocutore sia considerato in queste interazioni addirittura più importante che capire quello che dice. Infine, in EBC compare l'unico caso esistente di etero-correzione; altrimenti, i nativi lasciano correre gli errori dei NNSs, che hanno così l'opportunità di mantenere il turno.

⁴⁶ Non sono infatti presenti in EBC conversazioni tra parenti di madrelingua diversa.

⁴⁷ Come *Wem* in EB1.

BIBLIOGRAFIA

- BAZZANELLA, C. (1994). *Le facce del parlare. Un approccio pragmatico all'italiano parlato*. Firenze: La Nuova Italia.
- BAZZANELLA, C. (1995). "Segnali discorsivi". In: L. RENZI/G. SALVI & A. CARDINALETTI, (a cura di). *Grande grammatica italiana di consultazione*. Volume III. Bologna: Il mulino, 225-257.
- BERCELLI, F. & G. PALLOTTI (2002). "Conversazioni telefoniche". In: C. BAZZANELLA (a cura di), *Sul dialogo. Contesti e forme di interazione verbale*. Milano: Guerini, 177-192.
- BERENS, F.-J. (1981). "Dialogeröffnung in Telefongesprächen. Handlungen und Handlungsschemata der Herstellung sozialer und kommunikativer Beziehungen". In: P. SCHRÖDER & H. STEGER (Hgg.), *Dialogforschung*. Jahrbuch 1980 des IDS (= Sprache der Gegenwart; 54). Düsseldorf: Schwann, 402-417.
- BETHGE, E. (1974). "Möglichkeiten der sprachlichen Gestaltung von Anstoß und Reaktion bei Telefongesprächen", *Wirkendes Wort* 24: 126-139.
- BRONS-ALBERT, R. (1984). *Gesprochenes Standarddeutsch. Telefondialoge*. Tübingen: Narr (= Studien zur Deutschen Grammatik; 18).
- DRUMMOND, K. & R. HOPPER (1991). "Misunderstanding and its remedies: Telephone miscommunication". In: N. COUPLAND/H. GILES & J.M. WEIMAN (eds), *'Miscommunication' and Problematic Talk*. Newsbury, Sage, 301-315.
- EGBERT, M. (2002). *Der Reparatur-Mechanismus in deutschen und interkulturellen Gesprächen*. Habilitationsschrift Universität Oldenburg.
- GALATOLO, R. & G. PALLOTTI (a cura di) (1999). *La conversazione. Un'introduzione allo studio dell'interazione verbale*. Milano: Raffaello Cortina Editore.
- GODARD, D. (1977). "Same settings, different norms: Phone call beginnings in France and United States". *Language in Society* 6: 209-219.
- GUMPERZ, J.J. (1982). *Language and social identity*. Cambridge: University Press.
- HALMARI, H. (1993). "Intercultural business telephone conversations: A case of Finns vs. Anglo-Americans". *Applied Linguistics* 14: 408-430.
- HOPPER, R. (1992). *Telephone Conversation*. Bloomington, Indiana UP.
- HOPPER, R. & C.H. CHEN (1996). "Languages, cultures, relationships: Telephone openings in Taiwan". *Research on Language and Social Interaction* 29: 291-313.
- HOUTKOOP-STEENSTRA, H. (1991). "Opening in Dutch telephone conversations". In: BODEN, D. & D.H. ZIMMERMANN (eds). *Talk and Social Structures*. Cambridge: Polity Press, 31-47.
- LINDSTRÖM, A. (1994). "Identification and recognition in Swedish telephone conversation openings". *Language in Society* 23: 231-252.
- LUKE, K.K. & T.-S. PAVLIDOU (eds) (2002). *Telephone Calls: Unity and Diversity in Conversational Structure Across Languages and Cultures*. Amsterdam: John Benjamins.
- MARUI, I. & J. SCHWITALLA, (2003). "Aprire (e chiudere) una telefonata: un'analisi contrastiva tedesco-giapponese". In: E.-M. THÜNE & S. LEONARDI (a cura di). *Telefonare in diverse lingue. Organizzazione*

- sequenziale, routine e rituali in telefonate di servizio, di emergenza e fatiche*. Milano: Franco Angeli: 210-248.
- MEIBAUER, J. (1999). *Pragmatik: eine Einführung*. Tübingen: Stauffenburg.
- METTLER, S. K. (1989). *The Reactions of Listeners to the Discourse of Nonnative Speakers of English*. Tesi di dottorato, Columbia University.
- PALLOTTI, G. (1998). *La seconda lingua*. Milano: Bompiani.
- PAVLIDOU, T. (1994). "Contrastive German-Greek politeness and the consequences". *Journal of Pragmatics* 21: 487-511.
- PAVLIDOU, T. (1997). "The last five turns: preliminary remarks on closings in Greek and German telephone calls". *International Journal of the Sociology of Language* 126: 145-162.
- PAVLIDOU, T. (1998). "Greek and German telephone closings: Patterns of confirmation and agreement". *Pragmatics* 8: 79-94.
- POMERANTZ, A. (1984). "Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn-shapes". In: J.M. ATKINSON & J. HERITAGE (eds). *Structures of Social Action*. Cambridge: University Press, 57-101.
- RATH, R. (1995). "Über das A und O des Telefonierens". *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* 99: 9-35.
- SACKS, H./E. SCHEGLOFF & G. JEFFERSON (1974). "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation". *Language* 50: 696-735.
- SCHEGLOFF, E.A. (1972). "Sequencing in conversational openings". In: J.G. GUMPERZ & D. HYMES, (eds). *Directions in Sociolinguistics: the Ethnography of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston: 364-380.
- SCHEGLOFF, E.A. (1979). "Identification and recognition in telephone conversation openings". In: G. PSATHAS (ed.). *Everyday language: studies in ethnomethodology*. New York: Irvington publishers: 23-78.
- SCHEGLOFF, E.A. (1986). "The routine as achievement". *Human Studies* 9: 111-151.
- SCHEGLOFF, E.A. (1999). "Beginnings in the telephone". In: J.E. KATZ & M. AAKHUS (eds). Cambridge: University Press, 284-300.
- SCHEGLOFF, E.A. (2002a). "Accounts of conduct in interaction: Interruption, overlap, and turn-taking". In: J.H. TURNER (ed.). *Handbook of Sociological Theory*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers, 287-321.
- SCHEGLOFF, E.A. (2002b). "Reflections on research on telephone conversation: Issues of cross-cultural scope and scholarly exchange, interactional import and consequences". In: K.K. LUKE & T.S. PAVLIDOU (eds). *Telephone Calls: Unity and diversity in conversational structure across languages and cultures*. Amsterdam: John Benjamins, 249-281.
- SELTING, M. et al.: *Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem (GAT)*. << <http://www.fbfs.uni-hannover.de/sdls/schlobi/schrift/gat/index.htm> >> del 13-04-2002.
- SUN, H. (2002). "Display and reaffirmation of affect bond and relationship: Invited guessing in Chinese telephone conversations". *Language and Society* 31: 85-112.

- TALEGHANI-NIKAZM, C. (2002). "A conversation analytical study of telephone conversation openings between native and nonnative speakers". *Journal of Pragmatics* 34.12: 1807-1832.
- THÜNE, E.-M. & S. LEONARDI (a cura di) (2003): *Telefonare in diverse lingue*. Milano: francoangeli.
- VARCASIA, C. (2002). *L'apertura delle telefonate di servizio in italiano e tedesco. Uno studio contrastivo*. Tesi di Laurea. Università di Sassari, Facoltà di Lingue e Letterature Straniere.
- VARONIS, E.M. & S.M. GASS (1985). "Miscommunication in native/nonnative conversation". *Language and society* 14: 327-343.
- VARONIS, E.M. & S.M. GASS (1991). "Miscommunication in nonnative speaker discourse". In: N. COUPLAND/H. GILES & J.M. WEIMAN (eds). *'Miscommunication' and Problematic Talk*. Newsbury: Sage: 121-145.
- WONG, J. & OLSHER, D. (2000). "Reflections on conversation analysis and nonnative speaker talk: An interview with Emanuel A. Schegloff". *Issues in Applied Linguistics. Special Issue: Nonnative Discourse*, 11/1: 111-28.
- ZORZI, D. (1998). "Some remarks on repair in native - nonnative interaction". *Ricerca Research Recherche* 4/1998: 545-579.