

Telefonate di servizio in tedesco: esempi di comunicazione tra nativi e non-nativi*

Eva-Maria Thüne

1. Introduzione

Gli incontri al telefono sono momenti di interazione sociale in cui due parlanti devono stabilire in breve tempo una relazione tra di loro ed entrare nel merito degli scopi della telefonata stessa. Se già rispetto agli incontri faccia a faccia gli incontri al telefono comportano una restrizione delle risorse ad un unico canale, e cioè a quello uditivo, la situazione si fa ancora più complessa se i due parlanti non condividono la stessa lingua materna, e cioè quando uno dei parlanti è un parlante non-nativo. In questa situazione comunicativa possono infatti verificarsi tutta una serie di difficoltà, legate da una parte al sapere linguistico in generale, dall'altra parte legate al sapere come vengono gestite specifiche situazioni comunicative e cioè, in questo caso, come viene gestita la fase di apertura delle telefonate di servizio in culture diverse. Si parlerà in questa sede quindi di una serie di incontri interculturali al telefono, specificamente tra parlanti nativi e non-nativi di tedesco a vari livelli di competenza.

[...]

* Ringrazio Elena Benvenuti per l'aiuto nella raccolta e trascrizione dei dati. Sono molto grata a Carla Bazzanella e Claus Ehrhardt: la loro lettura critica e i loro commenti mi sono stati preziosi per la messa a punto del testo.

2. Studi trans- e interculturali

3. Differenze e difficoltà tra parlante nativo e non-nativo

4. La fase di apertura di conversazioni al telefono in tedesco e italiano a confronto

5. I dati

[...]

Di conseguenza, come sottolineano Varonis/Gass (1982 e 1985), i NS rispondono in una maniera diversa rispetto ai NNS, perché fanno più domande di conferma, ripetizioni o espansioni e elaborazioni, e cioè insistono maggiormente sulla trasparenza della conversazione di quanto non avrebbero fatto con un NS. Soprattutto la forte presenza di ripetizioni nel nostro corpus conferma la plurifunzionalità delle ripetizioni nella comunicazione tra NS e NNS sia a livello della comprensione sia a quello della produzione, come è stato evidenziato da Ciliberti (1996)¹

L'asimmetria tra NS e NNS quindi può verificarsi a vari livelli: a livello linguistico nella formulazione e negoziazione dei temi; a livello della gestione dei turni, in quanto il NNS ha una maggiore necessità di programmazione e di attività di supporto da parte del NS; a livello pragmatico, in quanto i parlanti non condividono lo stesso sapere linguistico-culturale. Tutti questi fattori possono portare anche a difficoltà di comprensione, che nelle telefonate di servizio incidono particolarmente, perché i parlanti sottostanno a un fattore di gestione del tempo a disposizione.

6. L'apertura della telefonata

6.1. Il primo turno del ricevente NS

Mentre nel corpus di Varcasia la più frequente forma di apertura del ricevente era il nome di organizzazione seguito dal saluto, nel nostro corpus invece è più frequente un'altra forma, visto che la maggior parte dei parlanti usa una sequenza comprendente il nome dell'organizzazione, il nome personale (cognome) e una forma di saluto, come illustrato nell'esempio seguente:

¹ Proprio nell'uso delle ripetizioni si nota un diverso comportamento da parte di NS e NNS, perché per il NS la ripetizione costituisce un mezzo spesso usato per controllare la comprensione del NNS o per correggere (cfr. Bazzanella 1999), mentre da parte del NNS, oltre a costituire un segnale di ricezione e conferma, viene utilizzato come occasione di pratica linguistica, integrando p.es. nuovi elementi lessicali (cfr. Ciliberti 1996: 44), come si può vedere nell'esempio EBA7.

MM2

```
1 C/NNS ((squillo))
2 R/NS lauterbach=buchhandlung=wasserbrot=gutn=tag?
(1C ((squillo)) // 2R libreria lauterbach [sono] was-
serbrot ((cognome)) buongiorno?).
```

Accanto a questa forma esistono altre realizzazioni, che però nel nostro corpus risultano meno frequenti:

Fig. 1: Frequenza delle forme di apertura da parte del ricevente NS

a) nome di organizzazione + nome personale (cognome) + saluto	64%
b) nome di organizzazione + saluto	19%
c) nome di organizzazione + nome personale (battesimo) + saluto	11%
d) nome di organizzazione + nome personale (cognome)	6%
e) nome di organizzazione	0%

R/NS risponde sempre con il nome dell'organizzazione, accompagnato in genere dal nome personale, cognome o battesimo. In questa fase, la scelta tra nome di battesimo e cognome non sembra in effetti avere a che fare con una decisione propria del R/NS, bensì con lo stile di presentazione dell'organizzazione per la quale R risponde. Comunque possiamo dire che l'autoidentificazione personale di R è d'obbligo nelle telefonate di servizio in tedesco.

La maggior parte dei primi turni di R termina con una forma di saluto. La forma di saluto impersonale più frequente nel nostro corpus è *Guten Tag* ('buongiorno') (75%) accanto al più enfatico *Schönen Guten Tag* (lett. '[un] bel <agg.> buongiorno') (25%) e – molto meno frequentemente – *Guten Morgen* ('buongiorno', la mattina, in genere fino alle 10 ca.) (5%), oppure *Hallo* (5%).

Nelle tre forme a), b) e c) è sempre presente l'intonazione ascendente (cfr. Marui/Schwitalla in questo volume), che invita il chiamante a prendere il turno, mentre non si rilevano occorrenze di formule lessicali che abbiano la stessa funzione, come p.es. *Was kann ich für Sie tun?* (lett. 'cosa posso fare per lei?', 'posso esserle utile?'). Probabilmente quest'ultima formula è riservata a organizzazioni più grandi oppure ai *call-center*, mentre per organizzazioni e negozi di dimensione medie o piccole questo esplicito invito ad entrare in merito è molto meno frequente.

6.2. Il primo turno del chiamante NNS

Con il primo turno del chiamante inizia l'interazione tra NS e NNS e vedremo che tipo di difficoltà si possono presentare.

6.2.1. I saluti

Come è rappresentato nella fig. 1, il 75% delle aperture da parte del ricevente NS termina con un saluto; quasi tutti (salvo uno) i chiamanti NNS rispondono a questo saluto, a loro volta con vari tipi di saluto. Con questa risposta si comportano come la stragrande maggioranza dei NS in tedesco (cfr. Varcasia in questo volume), ma anche come 83% dei C/NS in italiano (cfr. Bercelli in questo volume), dove C/NS inizia prevalentemente il suo primo turno con un saluto, qualunque sia stata la forma del turno precedente di R. Possiamo quindi aspettarci che anche C/NNS inizi a sua volta il suo primo turno con un saluto, in quanto risponde al saluto di R. Nel nostro corpus si sono trovate le seguenti forme:

Fig. 2: Frequenza delle forme di saluto da parte del chiamante NNS

a) <i>Guten Tag</i>	69%
b) <i>Guten Morgen</i>	13%
c) <i>Grüss Gott</i>	10%
d) <i>Hallo</i>	4%
e) altro	4%

Rispondere al saluto *Guten Tag* ('buongiorno') con un altro *Guten Tag* costituisce la regola, anche se a disposizione ci sarebbero anche la formula *Guten Morgen* ('buongiorno', per la fascia oraria mattutina entro le 10) e *Guten Abend* ('buonasera', per le ore serali dalle 18 in poi). Il saluto *Guten Morgen* occorre un'unica volta come risposta al saluto *Guten Morgen* da parte di R, negli altri casi viene usato come risposta al più frequente *Guten Tag*. Questo tipo di differenza è accettabile nell'interazione, ma solo finché viene rispettata la regola di distribuzione oraria del saluto *Guten Morgen*. Nel nostro corpus la stragrande maggioranza di R/NS (e cioè 23) saluta nel suo primo turno con *Guten Tag*. Si può dunque considerare automatico che C/NNS ripeta il saluto di R/NS.

EBA1

- 1 C/NNS ((squillo))
- 2 R/NS büro=traumwelt=elke=guten=tAg?
- 3 C/NNS.h äh guten tAg äh=ich rufe aus italien an, .h
ich ((il turno continua))
(1C/NNS ((squillo)) // 2R/NS agenzia traumwelt buongiorno [sono] elke ((nome di battesimo)) // 3C/NNS h
äh buongiorno äh chiamo dall'Italia, h, io...).

Per quanto riguarda *Grüss Gott* (vedi sotto l'esempio EBA18), si tratta di un saluto molto marcato, che non viene usato da nessun R/NS. Questa forma di saluto (lett. 'Dio [ti] saluti', anche se il significato letterale è decisamente

oscurato dalla funzione pragmatica di saluto) è marcata perché di chiara appartenenza alle varietà meridionali dell'area linguistica tedesca, come p.es. Baviera oppure anche Austria. *Hallo* invece appare una volta come risposta a un *Hallo* con il nome di organizzazione nel primo turno di R e una volta come risposta al saluto *Guten Tag*. C'è da ricordare che *Hallo* non è solo un segnale di apertura di canale come *Pronto*, ma può avere una funzione di saluto, soprattutto nelle telefonate fatiche, oltre a quella di accertamento del buon funzionamento del canale (con intonazione ascendente), in questo caso di nuovo in parallelo con *Pronto*; nelle normali telefonate di servizio *Hallo* sembra decisamente poco funzionale.

Anche se scegliere il saluto appropriato è il primo scoglio per il NNS, le forme di saluto reciproco nel nostro corpus indicano un comportamento in genere regolare, non particolare in questa prima fase del primo turno di C/NNS, cioè nulla che non potrebbe avvenire anche con un C/NS. Sono invece altri fenomeni, co-occorrenti al saluto, che creano un ambiente conversazionale in cui si percepisce da parte di C/NNS una certa tensione.

Il saluto reciprocato da parte di C/NNS viene accompagnato da fenomeni di esitazione (pause con riempitivi come *äh* in tedesco, corrispondente a *eh* in italiano), pause, nonché di richieste di conferma per accertarsi che si stia parlando con la ditta che si intendeva di raggiungere. Parlando di esitazioni accanto al saluto abbiamo fenomeni come quelli presenti nell'ultimo esempio (EBA1), oppure

EBA18

```
1 C/NNS ((squillo))
2 R/NS <<all> ausbildungsstätte=waltershof> dohr?
3 C/NNS äh grüss=GOTT, .h äh=ich wollte wissen ((il
    turno continua))
(1C/NNS ((squillo)) // 2R/NS [pronto] centro di forma-
ziona waltershof [sono] dohr ((cognome)) // 3C/NNC äh
buongiorno, h äh io volevo sapere...).
```

In questo caso, il saluto di C/NNS *Grüss Gott* è come incorniciato da due riempitivi *äh*. Mentre per le pause si trovano casi come questo:

EBA14

```
1 C/NNS ((squillo))
2 R/NS schreibenbank=buchhandlung=meyer=guten=TAG?
3 C/NNS .h guten=TAG .h i=rufe:m: auf: aus iTAlien. .h
    und ((il turno continua))
(1C/NNS ((squillo)) // 2R/NS libreria schreiberbank
[sono] meyer ((cognome)) buongiorno // 3C/NNC h buon-
giorno, h io chiamo dall'Italia e...).
```

In EBA18, C/NNS tarda a ricambiare il saluto, esita facendo una piccola pausa respirando (.h) e indugia riempiendo la pausa con una particella (*äh*). In effetti questi fenomeni non sono in sé esclusivi dei NNS, ma tipici della lingua parlata; ciò che è interessante da osservare è piuttosto la distribuzione di queste esitazioni e il loro diverso uso in tedesco e in italiano. Chiara Monzoni e Daniela Zorzi (in questo volume) mettono in evidenza come nelle telefonate di emergenza il primo turno del chiamante NS italiano venga sistematicamente ritardato da un *eh*: iniziale; un comportamento analogo si riscontra anche nei dati per le telefonate di servizio presentate da Bercelli e Colamussi/Pallotti in questo volume. Anche se non è ancora del tutto chiara la funzione di questo riempitivo all'inizio del primo turno del chiamante, è significativo vedere la differenza di posizione in cui occorre riguardo ai dati in tedesco: mentre in italiano si trova prima del saluto, in tedesco è collocato dopo saluto e autoidentificazione.

Sulla forma di esitazione tipica nel tedesco (*äh*), Johannes Schwitalla afferma:

Le 'pause riempite', dove in tedesco è usuale una forma di *äh* (che in altri casi può considerarsi invece una particella) sono prodotte in punti in cui il parlante ha bisogno di tempo per tradurre in forma linguistica determinati contenuti; contemporaneamente segnala dunque il desiderio di mantenere il turno. Chi effettua una telefonata produce quasi regolarmente un *äh* all'inizio della conversazione, **dopo** la fase di saluti e di autoidentificazione (Schwitalla 1997: 56, *enfasi mia*)².

Dunque, la particella *äh*, che in tedesco indica un'esitazione, appare di norma quando il parlante ha bisogno di tempo per pianificare il suo discorso e, tipicamente, nelle telefonate occorre *dopo* il saluto e l'identificazione, *prima* di entrare in merito. In tedesco, saluto e autoidentificazione (o viceversa) si rivelano dunque come un'unica formula, una routine che avviene automaticamente prima della necessità di pianificare ulteriormente l'entrata in merito.

Negli esempi da parte dei C/NNS citati, però, troviamo pause riempite con la particella *äh* sia prima sia dopo il saluto. Però, mentre la pausa dopo il saluto sembra rientrare in un comportamento consueto dei NS tedeschi – infatti, la pausa prima del saluto compare solo due volte nel corpus di telefonate di servizio tra NS in tedesco di Varcasia (2002) – sembra invece assai più frequente nelle telefonate di servizio tra NS in italiano, dove si trovano appunto forme analoghe, come *e: °buonasera°* (Bercelli [Francesconi 5]), oppure *eh::m (.) buongiorno* (Bercelli [Nardella 2]; cfr. anche il corpus di telefonate di servizio in italiano di Varcasia (2002) e gli altri esempi citati da Fabrizio

⁵ «'Gefüllte Pausen', für die im Deutschen eine Form von *äh* gebräuchlich ist (*äh* wird auch als Partikel behandelt), werden an Stellen produziert, in denen der Sprecher Zeit braucht, um Wissensinhalte in eine sprachliche Form zu bringen. Gleichzeitig signalisiert er den Wunsch weiterzusprechen. Telefonanrufer produzieren ein *äh* fast regelmäßig zu Beginn des Gesprächs **nach** Gruß und Selbstidentifizierung» (Schwitalla 1997: 56; *enfasi mia*).

Bercelli in questo volume). Nel nostro corpus di telefonate di servizio tra NNS e NS nell'80% dei casi si trova il fenomeno della pausa o della pausa riempita prima del saluto come primo elemento della risposta nel turno di C/NNS; il fenomeno ha quindi una forte incidenza. Ci si può chiedere perché; uno dei motivi potrebbe essere la velocità con cui viene articolato il primo turno di R/NS – essendo per R una routine quotidiana ripetuta tante volte – in cui per il NNS può essere difficile individuare i confini intonativi tra un elemento e l'altro e questo nel suo complesso potrebbe causare maggiore difficoltà nella comprensione. Il C/NNS quindi esita o perché trasferisce un comportamento più frequente nella sua L1 o perché non è sicuro di aver capito bene. Infatti, nella categoria e) della fig. 2 troviamo i casi di richiesta di conferma di aver composto il numero giusto, di cui l'esempio seguente è un'illustrazione:

EBA7

1 C/NNS ((squillo))
 2 R/NS <<all> friseur=salon=schöner=storm=am=apparat?>
 3 C/NNS (---) ähm: (.) ja. ist es frisEUR?
 4 R/NS Bitte?
 5 C/NNSäh: (-) frisEUR? (.) SCHÖ[ner?
 6 R/NS [ja=a;
 7 C/NNSja. äh=ich hätte gerne eine information nur:
 äh: ((il turno continua))
 (1C/NNS ((squillo)) // 2R/NS parrucchiere schöner
 [sono] storm ((cognome)) {al telefono} // 3C/NNC ähm,
 sì, è {il} parrucchiere? // 4R//NS prego? // 5C/NNS äh
 parrucchiere? schöner? // 6R//NS sì // 7C/NNS sì, äh
 vorrei un'informazione äh...).

Come si può vedere, C/NNS non sembra aver capito bene il primo turno di R/NS e richiede conferma dell'identità dell'esercizio. Questa è evidentemente una risposta che R/NS non si aspetta, perché a sua volta non comprende, anche se a questo punto è difficile stabilire con certezza il perché. Fatto sta che siamo di fronte ad una fase di apertura in cui c'è un prolungamento degli scambi prima di entrare in merito, fase che è segnata da difficoltà di comprensione. Forse R/NS tedesco si aspettava che C si presentasse, ma questo non avviene quasi mai, come vedremo subito.

6.2.2. Identificarsi

6.3. Entrare in merito

7. La negoziazione tra C/NNS e R/NS

8. Conclusioni