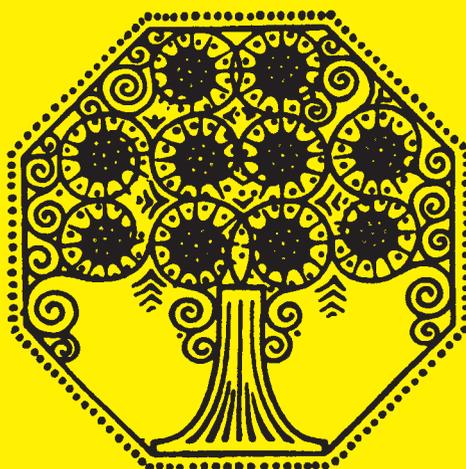


# LINGUA E SOCIETÀ

SCRITTI IN ONORE DI FRANCA ORLETTI

a cura di  
MARILENA FATIGANTE  
LAURA MARIOTTINI  
M. ELEONORA SCIUBBA



Critica letteraria e linguistica  
*FRANCOANGELI*



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

# LINGUA E SOCIETÀ

SCRITTI IN ONORE DI FRANCA ORLETTI

a cura di  
MARILENA FATIGANTE  
LAURA MARIOTTINI  
M. ELEONORA SCIUBBA

Critica letteraria e linguistica  
*FRANCOANGELI*

Copyright © 2009 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*

## Indice

<b>Premessa</b>	pag. 7
<b>Parte I - Lo studio della conversazione</b>	
Introduzione, di <i>Marilena Fatigante</i>	» 15
L'epistemica debole della conversazione: quando le domande iniziano con <i>e</i> o con <i>ma</i> , di <i>Alessandra Fasullo</i>	» 29
Glosse e formulazioni, di <i>Giolo Fele</i>	» 49
Stesse scene, stesse parole. Esempi di coerenza tra testimonianze diverse nell'uso del discorso diretto riportato, di <i>Renata Galatolo</i>	» 60
La discussione in classe: cambiamenti a carico della struttura di partecipazione asimmetrica, di <i>Camilla Monaco</i> e <i>Clotilde Pontecorvo</i>	» 70
Multimodalità e multi-attività nelle conversazioni a tavola, di <i>Lorenza Mondada</i>	» 88
L'approccio nei luoghi pubblici fra rappresentazione e pratica sociale, di <i>Vincenzo Cannada Bartoli</i>	» 107
<b>Parte II - Forme e generi del discorso</b>	
Introduzione, di <i>Laura Mariottini</i>	» 127
Aspetti stilistici dell'interazione terapeutica, di <i>Claudia Caffi</i>	» 139
Ironia e <i>common ground</i> , di <i>Carla Bazzanella</i>	» 161
Grice elettorale, di <i>Edoardo Lombardi Vallauri</i>	» 172
Ri/raccontare i ricordi, di <i>Sefania Stame</i> e <i>Roberta Lorenzetti</i>	» 185

Il duello Sarkozy-Royal: un caso di conversazione diseguale?, di <i>Maria Catricalà</i>	pag. 198
I giudizi degli insegnanti e il triangolo di Pigmalione, di <i>Isabella Poggi e Natalia Tarantino</i>	» 221
Le forme della comunicazione online: il caso dell'e-learning, di <i>Letizia Cinganotto</i>	» 235

### **Parte III - Identità e contaminazioni discorsive**

Introduzione, di <i>Maria Eleonora Sciubba</i>	» 253
Immigrazione: l'integrazione possibile, di <i>Annarita Puglielli</i>	» 261
La Certificazione della competenza in L2: aspetti, metodi, problemi. L'esperienza di Roma Tre per l'italiano, di <i>Serena Ambroso</i>	» 268
Accommodation Theory Revisited Again, di <i>Patrick Boylan</i>	» 287
Costruzione conversazionale dell'“essere-straniero” in istituzioni in Italia e a Malta, di <i>Gabriella B. Klein e Sandro Caruana</i>	» 306
Le strategie dell'informazione nella pubblicità in Rete, di <i>Claudio Giovanardi</i>	» 317
World Englishes, globalizzazione e nuove identità, di <i>Lucilla Lopriore</i>	» 338
Lingue a contatto e lingue di contatto: il plurilinguismo degli immigrati latino-americani negli Stati Uniti d'America, di <i>Elisa Mariottini</i>	» 356

<b>Scritti di Franca Orletti</b>	» 369
----------------------------------	-------

<b>Gli autori</b>	» 375
-------------------	-------

## **Costruzione conversazionale dello ‘essere-straniero’ in istituzioni in Italia e a Malta**

**Gabriella B. Klein / Sandro Caruana<sup>1</sup>**

### **Premessa**

Nel presente lavoro prendiamo in esame conversazioni tra cittadini percepiti come ‘stranieri’ e personale erogante servizi pubblici. Le conversazioni presentate si svolgono in ambiti istituzionali tipicamente urbani: scuole di lingua per stranieri, uffici comunali e universitari. In generale si sa che tutti i cittadini hanno difficoltà a comprendere il linguaggio burocratico-istituzionale scritto e a gestire la comunicazione nelle istituzioni con i loro operatori al pubblico<sup>2</sup>; tanto più questo è un problema per persone che per differenze culturali non condividono le stesse implicazioni e le stesse aspettative di come una comunicazione deve svolgersi. Infatti una delle caratteristiche principali della comunicazione consiste proprio nel fatto che più le nostre esperienze e i nostri riferimenti linguistici e culturali (*common knowledge*) differiscono da quello del nostro interlocutore, più facilmente la comunicazione fallisce o comunque ha maggiormente bisogno di riformulazioni e di riparazioni<sup>3</sup>. E sappiamo che ciò è particolarmente evidente nella comunicazione con persone straniere in situazioni burocratico-istituzionali<sup>4</sup>. Di seguito presenteremo estratti conversazionali da due contesti geografici differenti, ossia Italia e Malta (dove l’inglese è normalmente la lingua usata nell’interazione tra maltesi e non-maltesi; cfr. Sciriha/Vassallo 2006; Caruana 2007). I casi sono presi da un corpus raccolto nell’ambito di un progetto europeo denominato SPICES –

---

<sup>1</sup> Sia i contenuti che l’impostazione del presente lavoro sono frutto di una stretta collaborazione (cfr. anche Klein/Caruana 2007 e Caruana/Klein in press).

<sup>2</sup> Cfr. Dipartimento della funzione pubblica 1993 e 1996.

<sup>3</sup> Orletti 2000: cap. 5 „Interazione nativo/non nativo“, pp. 111-138; Egbert 2004.

<sup>4</sup> Schwitalla (in prep), Hee (in prep), Herzberger (in prep).

*Social Promotion of Intercultural Communication Expertise and Skills*<sup>5</sup>.

### **La categorizzazione ‘straniero/non-straniero’ in conversazioni istituzionali di ‘informazione-servizio’**

Il concetto di ‘conversazione’ in ambito sociolinguistico, e in particolare di analisi della conversazione sia di taglio etnometodologico che di taglio etnografico, si riferisce a interazioni naturali indipendentemente dal fatto se si tratti della “banale conversazione quotidiana” (*everyday, mundane conversation*, Heritage 1984: 238-239) o di una conversazione di tipo ‘istituzionale’. Come sottolinea Levinson (1983: 284), “Conversation is clearly the prototypical kind of language usage, the form in which we are all first exposed to language – the matrix for language acquisition”; inoltre gli etnometodologi la definiscono “a primary form of interaction in which the members of a society follow a number of rules and conversational sequences which are highly structured” (Sacks/Schegloff/Jefferson 1978; cfr. anche Schenkein 1978). La conversazione ‘istituzionale’ invece viene definita da Boden e Zimmerman (1991; a proposito si veda anche Nofsinger 1991, pp. 105-107) come una conversazione con turni pre-organizzati a parlare:

Talk oriented to institutional settings involves repetitive episodes that, within a constrained range of variation, exhibit a similar structure. [...] the structure of institutional talk minimally consists of the recurrent pattern of normatively oriented-to, situated identities along with the corresponding discourse identities and the conversational machinery through which the work allotted to participants assuming such identities is done.” (Boden e Zimmerman 1991: 13).

L’interazione verbale rilevante nel nostro caso è senz’altro quella di tipo istituzionale. Ciò che potremmo definire come ‘conversazioni di servizio’ di norma consta in uno scambio tra due persone, il cui lavoro assegnato consiste rispettivamente, da una parte, nel chiedere in-

---

<sup>5</sup> 224945-CP-1-2005-1-IT-GRUNDTVIG-G11. Cfr. [www.trainingspices.net](http://www.trainingspices.net) e Klein et al. 2007. Il presente lavoro rappresenta uno studio di casi; in nessun modo i risultati, al momento, possono essere generalizzati finché ulteriori studi non possano corroborarli.

formazione-servizio, dall'altra, nel dare informazione-servizio. Comunemente, la persona che eroga l'informazione-servizio all'interno di un ente pubblico o un'istituzione viene chiamata 'operatore pubblico'; mentre la persona che chiede e riceve l'informazione-servizio 'utente' oppure in termini più recenti semplicemente 'cittadino' (e qualche volta 'cliente'). Vi esiste quindi una chiara distribuzione dei ruoli in termini sia dei lavori allocati che di diritti/doveri, in cui l'operatore pubblico ha il dovere di dare informazione-servizio, l'utente o cittadino il diritto di ottenere l'informazione-servizio. In tal senso la coppia 'operatore pubblico / utente' costituisce una 'coppia standardizzata' (*standardized pair* secondo la definizione data da Harvey Sacks 1972; cfr. anche 1992 [1964-72]). Sacks distingue due tipologie di coppie standardizzate: una appartenente alla 'collezione relazionale R' (p. es. bambino/madre, genitore/figlio, amico/amico, cugino/cugino, vicino/vicino) e una appartenente alla cosiddetta 'collezione K' (ove K sta per *knowledge*, intesi qui come conoscenze professionali, come p.es. giudice/imputato, psicoterapeuta/cliente, commessa/cliente, maestra/allievo, medico/paziente). In ambedue i casi si tratta di una coppia perché i suoi componenti sono legati da una serie di diritti e doveri, come il diritto di chiedere aiuto e il dovere di dare aiuto non solo in termini legali, ma anche semplicemente in termini morali. Quando tale legame è caratterizzato da professionalità che collegano tali diritti e doveri a specifiche conoscenze professionali, la coppia standardizzata appartiene, secondo Sacks (1972: 332), appunto alla 'collezione K'.

Lo 'straniero' non ha senso di per sé come membro<sup>6</sup> di una società, una comunità, un gruppo o network sociale se non viene opposto al

---

<sup>6</sup> In coerenza con l'impostazione del presente lavoro intendiamo il concetto di 'membro' in termini etnometodologici: "Members' are those with a shared stock of knowledge about the social world and a common competence in applying that knowledge. Membership involves a recognized competence in a natural language and observably adequate performance in identifiable speech communities. It involves having one's competence to make reasonable and sensible observations and to produce reasonable and sensible talk and activities taken for granted. Members, as social actors, assume that the social world is a factual reality which is therefore for 'anyone' to see and they regard it as a commonplace, generally taken for granted environment, which no competent member has problems recognising and acting upon. One's membership is something that is continuously demonstrated in everyday behaviour through the production of that behaviour in ways which indicate to others common recognition of the factual state of the world" (Payne 1976: 34).

‘non-straniero’ quale membro della o appartenente alla medesima comunità. Tale opposizione viene definita in vario modo: ‘nativo/non-nativo’, ‘locale/straniero’, ‘autoctono/alloctono’ in termini tendenzialmente neutri; ma anche, per quanto riguarda l’Italia, come ‘italiano/immigrato’, ‘italiano/extracomunitario’, ‘cittadino/clandestino’ e simile in termini non neutri. Possiamo constatare come la definizione dello straniero – che sia neutra da giudizi o meno – è sempre marcata rispetto a quella della persona originaria del posto. Al di là delle definizioni e denominazioni, resta da chiederci nella società attuale europea perché una persona viene categorizzata da altri membri come straniera e un’altra no, chi come originario di un posto, chi come locale, chi come nativo e chi no (il figlio di genitori cinesi nato in Italia è italiano?, è nativo?, è locale? oppure è e rimane straniero?). Come sottolinea Lorenza Mondada riassumendo efficacemente Sacks e il pensiero etnometodologico (cfr. Sacks 1992, vol. 1: 326 segg.):

Le categorie costituiscono una parte importante del sapere sociale dei membri di un gruppo: questo sapere, tuttavia, non è da pensare in modo sostanziale, come un insieme di proposizioni o di contenuti, ma in modo procedurale, come un sapere incarnato nell’azione, indissociabile dall’organizzazione di comportamenti socialmente situati. (Mondada 2002: 125)

Nei frammenti che seguono si potrà constatare come varie tecniche e procedure conversazionali possono servire a categorizzare implicitamente le persone come ‘straniere’ e come in situazioni burocratiche-istituzionali tale categorizzazione<sup>7</sup> può fare ricorso a meccanismi e strumenti conversazionali tali da determinare il corso dell’interazione indipendentemente dallo scopo conversazionale primario (ossia l’informazione richiesta/fornita) dei partecipanti. Ciò può avvenire anche in presenza di una competenza linguistica di base condivisa.

---

<sup>7</sup> Per una discussione approfondita del concetto di categorizzazione in termini etnometodologici, si veda Silverman 1998.

## Casi conversazionali<sup>8</sup>

Dal corpus a nostra disposizione abbiamo estrapolati alcuni casi che ci sembrano indicativi per la categorizzazione ‘straniero/non-straniero’: questi riguardano in particolare sequenze conversazionali in cui vengono usati dei code-switching e delle riparazioni<sup>9</sup>. Dagli studi in analisi della conversazione, specialmente di taglio etnografico, sappiamo che infatti code-switching e riparazioni possono veicolare significati sociali (cfr. p.es. Gumperz 1982, Klein/Paoletti 2002).

Vediamo di seguito alcuni casi provenienti, da un lato, dal contesto maltese e, dall’altro, dal contesto italiano.

**T1<sup>10</sup>**: Interazione dal contesto italiano tra un’operatrice universitaria (OPF) e uno studente straniero (SM): prima registrazione nell’ufficio Erasmus

Frammento 1:

82 OPF [ora vedi ] lì ci sono ogni mese ehm diversi livelli \*\* di  
83 eh corso di lingua **low medium high** o forse sono arrivati a  
84 cinque non lo so \* e se ti interessa io te lo consiglio  
85 perché tu parli molto bene l’italiano

Frammento 2:

260 OPF alla fine del tuo periodo qui il libretto sarà \*\* tutti  
261 chiamano libretto verde ma in realtà è un li- è un foglio  
262 blu comunque insomma ehm sarà il tuo **transcript of records**  
263 cioè avrà sia i voti dei tuoi esami \* ehm il voto italia-

---

<sup>8</sup> I dati interazionali sono stati raccolti in diversi contesti burocratico-istituzionali e rappresentano conversazioni tra ‘operatori pubblici’ e ‘utenti’; la videoregistrazione, per problemi di privacy, veniva effettuata nei rispettivi uffici a porte chiuse e in un momento convenuto tra le parti; inoltre, come avviene di solito in questi casi, il ricercatore era presente per poter assicurare la migliore qualità sonora possibile predisponendo sia una videocamera che un audioregistratore. Pur consapevoli del fatto che le interazioni completamente spontanee – ossia senza alcun intervento da parte del ricercatore – potrebbe non portarci ai medesimi risultati (anche se questo è ancora da dimostrare), riteniamo che le nostre osservazioni possano rappresentare un utile punto di partenza per ulteriori approfondimenti.

<sup>9</sup> “The general technical name for the processes through which we fix conversational problems (or, in some cases, nonproblems) is repair. [...] When the speaker who produced the trouble source (which is sometimes called the repairable) also produces the initiation or repair, we shall refer to it as self-initiation or self-repair; when some other participant does, we shall call it other-initiation or other-repair. [...] P produces the trouble source and marks it as problematic by breaking off after the first sound of a word. This is the self-initiation. Then P immediately produces what appears to be an alternative expression. This is a self-repair. [...] either type of initiation can result in either type of repair” (Nofsinger 1991 S.124-125).

<sup>10</sup> I dati sono stati trascritti secondo i criteri della trascrizione conversazionale (vedi alla fine del presente contributo). La numerazione delle righe riflette la sequenza conversazionale originale, facendo così vedere se ci troviamo a conversazione iniziata o meno.

264 no/ e e sia il voto europeo un giorno o due prima di par-  
 265 tire tOrni con questo **transcript** da noi \* ti mettiamo il  
 266 voto europeo lo firmiamo lo datiamo ti diamo la **confirma-**  
 267 **tion** hai qualcosa da malta per il periodo per  
 268 l'attestazione del periodo ti hanno dato niente/

In entrambe le sequenze, provenienti da un contesto italiano, possiamo notare l'uso dell'inglese per parole isolate (in grassetto) da parte dell'operatrice universitaria. Abbiamo trovato un uso simile in un contesto analogo maltese:

**T2:** Interazione dal contesto maltese tra un'amministrativa universitaria (ADMF) e una studentessa straniera: come compilare un modulo

91 ADMF [also] \*\* ehm \* and then \* at the end of your  
 92 course in perugia you will have a transcript of  
 93 all you've studied/ and a certificate  
 94 STUF #ahm AFFIRMATIVE#  
 95 ADMF of your degree  
 96 STUF alright =  
 97 ADMF = with the **laurea**  
 98 STUF o[kay]

L'uso del termine *laurea* (riga 97) risulta qui come riformulazione del termine *degree* (r. 95) la quale presumibilmente denota il desiderio di essere chiara e trasparente nell'uso di un termine tecnico, presupponendo il suo uso del termine *degree* come possibile fonte di disturbo (*trouble source*), in questo caso, dovuta a un'incomprensione linguistica. In questo modo fa trasparire la sua implicita categorizzazione dell'interlocutrice come straniera con l'attributo che potremmo definire come il 'non-comprendere-la-mia-lingua'. Nel frammento 2 di T1 abbiamo una sequenza simile di riformulazioni con una struttura a *incasso*: libretto verde ma in realtà è un li- è un foglio blu comunque insomma ehm sarà il tuo **transcript of records** cioè avrà sia i voti dei tuoi esami \* ehm il voto italiano/ e e sia il voto europeo (rr.261-266), dove il termine tecnico inglese *transcript of records* (r.262) è esplicativo sia per la sequenza prima (libretto verde ma in realtà è un li- è un foglio blu comunque insomma ehm sarà il tuo) che per la sequenza immediatamente seguente (cioè avrà sia i voti dei tuoi esami \* ehm il voto italiano/ e e sia il voto europeo). Tale uso isolato di termini nella lingua presunta L1 dell'interlocutore straniero può essere visto come un code-switching

conversazionale<sup>11</sup> veicolando un significato socio-simbolico implicito del considerare l'altro come 'straniero' in quanto ritenuto non possedente piena e sicura competenza nella lingua del – in questo caso – 'operatore pubblico'. Nel caso maltese addirittura la riformulazione non risulta neanche richiesta, in quanto da parte della studentessa straniera non risulta alcuna evidenza di non-comprensione, anzi esplicita con un segnale di feedback verbale (*verbal backchannel cue*) di aver capito *alright* = (r. 96), al quale l'operatrice tuttavia continua senza minima pausa il suo turno proponendo la riformulazione = *with the laurea* (r.97), dando in realtà già per scontato che l'altra persona possa aver qualche difficoltà a comprendere la sua lingua, specialmente i termini tecnici. Ma se in questi casi possiamo ancora identificare una fonte di disturbo (*trouble source*) ipotizzata come tale da parte di chi la produce, nel caso *ti diamo la confirmation* (T1: 267) non vi è nessuna ragione per non usare il termine italiano "conferma", per di più molto simile al corrispettivo inglese.

Tale strategia può essere percepita da parte dell'interlocutore straniero come neutrale, come collaborativa oppure come degradante. Per l'ultimo caso riportiamo il seguente esempio:

**T3:** Interazione dal contesto maltese tra un insegnante (TCHF) e uno studente tedesco (STUM) in una scuola di lingua per inglese:

247	TCHF	just to help you out because our brochure is in english
248	STUM	that's not [a problem/]
249	TCHF	[but this is just to help you out
250		eh you know if there's something that you
251		don't really understand even though there are
252		beautiful pictures i'm sure you'll understand
253		* your english seems to be of a good level
254	STUM	hope so LAUGHS =
255	TCHF	= yes you you seem to be doing really good * so
256		* eh you can have a look at it

In questo frammento possiamo osservare diverse mosse. L'insegnante offre allo studente tedesco una brochure in inglese, sottolineando che contiene molte immagini che possono quindi ovviare

---

<sup>11</sup> Secondo Gumperz (1982), per 'code-switching conversazionale' intendiamo un cambio, all'interno di una medesima conversazione, da una lingua o varietà linguistica a un'altra senza alcun cambio relativo alla situazione esterna o ai partecipanti all'interazione. Tale tipo di code-switching è quindi caratterizzato da una funzione o un significato socio-simbolico.

alla incomprendimento dell'inglese: just to help you out because our brochure is in english (r. 247). L'evidenza che lo studente tedesco conosca piuttosto bene l'inglese, viene ratificata ripetutamente dall'insegnante maltese i'm sure you'll understand \* your english seems to be of a good level (rr. 252-253) e yes you you seem to be doing really good (r. 255). Ciò non sembra tanto essere una valutazione che l'insegnante attua nel suo ruolo, quanto come riparazione relativa alla percezione di una fonte di disturbo (*trouble source*) di tipo sociale: infatti lo studente rifiuta l'aiuto con l'asserzione che non ha problemi di comprensione dell'inglese that's not [a problem/] (r.248) al quale rifiuto segue a sua volta il rifiuto da parte dell'insegnante che lo studente non voglia considerarsi straniero (lo straniero per definizione ha problemi di lingua). Infatti l'insegnante si sovrappone immediatamente al turno dello studente appena ha finito di pronunciare la parola not. Ciò nonostante attua la riparazione, riconoscendo allo studente una buona conoscenza dell'inglese, asserisce in tutte e due le sequenze (r.253 e r.255) con seem che mantiene la sua posizione del valutatore-esperto.

Ma anche quando lo 'operatore pubblico' non fa ricorso alla presunta L1 del suo interlocutore straniero, vi si constata una tendenza all'uso di riformulazioni e riparazioni anche a non-problemi, ossia senza evidenza che l'interlocutore straniero non abbia capito bene. In questo modo l'interlocutore viene immediatamente costruito come 'straniero' bisognoso di aiuto linguistico. Questo atteggiamento emerge anche nel seguente frammento maltese:

**T5:** Interazione dal contesto maltese tra un operatore universitario (ADMRF) e uno studente (STUM): richiesta di informazioni

```

1  ADMRF  okay/[and]then since we don't understand chinese
2  STUM   [#ah affirmative#]
3  ADMRF  [we] need the translation in English
4  STUM   in english
5  ADMRF  [okay]
6  STUM   [okay]
7  ADMRF  that must be stamped
8  STUM   #ye affirmative#
9  ADMRF  and certi-=and signed * also
10 STUM   O[kay]
```

Si nota come a r. 9 l'operatrice si interrompe non appena comincia a formulare un termine che pensa che possa essere di difficile comprensione per l'interlocutore. Pertanto invece di usare "certified", tronca la parola a metà allacciandola velocemente alla prossima parola certi--and e riformula con un termine molto più generico: signed. Un tale atteggiamento emerge ugualmente nel trascritto seguente proveniente da un contesto italiano:

**T6:** Interazione dal contesto italiano tra un operatore pubblico (OPF) e un cittadino maliano (CITM) allo sportello di un Comune italiano: richiesta di informazione per come ottenere la carte d'identità

1 CITM Buonasera  
 2 OPF Buonasera  
 3 CITM signora mi serviva hm far la carta di identità che devo  
 4 fare/  
 5 OPF lei ha la residenza nel comune di perugia/  
 6 CITM Sì  
 7 OPF quindi deve produrre \* il permesso di soggiorno o la car-  
 8 ta di soggiorno insieme al suo passaporto  
 9 CITM (mh) \* mi ci vuole del tempo per avere/ =  
 10 OPF = dopo l'iscrizione anagrafica le occorrerà circa un mese  
 11 (em-) // un mese circa deve venire il vigile a verificare  
 12 la sua residenza \* dopodiché ci porta la risposta \* e  
 13 immediatamente la trascriviamo all'anagrafe \* poco dopo  
 14 può fare la carta di identità  
 15 CITM va bene grazie =  
 16 OPF = prego

Se non si sa che la persona 'utente' è straniera, non si può capire fino alla riga 7: quindi deve produrre \* il permesso di soggiorno o la carta di soggiorno insieme al suo passaporto (rr.7-8). La reazione (mh) (r.9) potrebbe essere ipotizzata come sorpresa, ma non rifiuta la risposta. Si dà qui il caso, che la persona con evidenti tratti somatici non europei, sia cittadino italiano, ma viene immediatamente categorizzato come 'essere-straniero' in base appunto di tratti fisici. Tuttavia senza chiedere se la persona ha o meno cittadinanza italiana (discriminante per dare la risposta giusta), anzi dandolo appunto per scontato, l'operatrice di servizio alla domanda risponde dopo l'iscrizione anagrafica le occorrerà circa un mese (r.10), si interrompe e ripianifica la sua frase (em-) // (r.11) per dare seguito a una lunga definizione-riparazione di cosa implica il termine tecnico "iscrizione anagrafica" (r.10), spinta dall'assunto che la persona identificata come 'straniera' non possa saperlo: deve ve-

nire il vigile a verificare la sua residenza \* dopodiché ci porta la risposta \* e immediatamente la trascriviamo all'anagrafe \* poco dopo può fare la carta di identità (rr.11-14). Ma chi garantisce che i termini “vigile” e “anagrafe” siano comprensibili al nostro interlocutore? Sembra anche qui emergere la categorizzazione dello ‘essere-straniero’.

## **Conclusione**

In tutti gli estratti conversazionali presentati troviamo un'evidenza del fatto che la persona ‘utente’ non viene solo percepita come facente parte della collezione K riferita al mondo sociale burocratico, ma attraverso la dinamica conversazionale etero-costruita come straniera percepita come bisognosa di aiuto in quanto non gli viene riconosciuta una sufficiente competenza linguistica, alla quale quindi bisognerebbe reagire con costanti riparazioni e riformulazioni, nonché rielaborazioni e negoziazioni di significato, anche quando non sono chieste o necessarie. In sintesi osiamo dire che in questo tipo di interazione prende talvolta il sopravvento la categoria ‘straniero’ – appartenente in quanto coppia relazionale standardizzata alla collezione R - sulla categoria ‘utente’ appartenente alla collezione K. E ciò porta inevitabilmente a una confusione dei ruoli, risultato che dimostra quanto si sia ancora poco preparati professionalmente a questo tipo di comunicazione interculturale in ambito istituzionale quotidiano. Al fine di ovviare a tale confusione, nel sopra menzionato progetto SPICES tale coppia standardizzata è stata rinominata rispettivamente come ‘adulto-immobilità’ e ‘adulto-professionalmente-in-contatto-con-la-mobilità’<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Per un approfondimento si veda il glossario in varie lingue sul sito del progetto: [www.trainingspices.net/glossary](http://www.trainingspices.net/glossary).

## Convenzioni notazionali

(xxx)	parole non chiaramente comprensibili acusticamente (tra parentesi)
(...)	parole acusticamente incomprensibili
xxx-	parole incomplete
xxx=xxx	contrazione tra parole ( <i>latching</i> )
xxxx	parole enunciate in una lingua diversa da quella corrente
* - ** - ***	pausa corta – media – lunga
xxxxxx =	nessuna pausa tra un turno e l'altro
= xxxxxxxxxxxx	
[xxxxxx]	parole sovrapposte
//	riplanificazione della frase o della struttura del discorso
xxxxxxx <sub>x</sub>	suono allungato (lettera sottolineata)
xxXxx	suono enfaticizzato (in maiuscola)
/	intonazione ascendente
<xxxxxx>	parlato in un volume notevolmente più basso
#COMM xxx	COMMENTO riguardante la situazione o la produzione del parlato stesso
xxx#	
F / M	alla fine della sigla di identificazione del parlante: Femmina / Maschio; p.es. OPF sta per operatore femmina, STUM per studente maschio

## Bibliografia

- BODEN D., ZIMMERMAN D. H.(1991), *Talk and Social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversational Analysis*, Polity Press, Cambridge.
- CARUANA S. (2007), “Language use and language attitudes in Malta”. In: LASAGABASTER, D., HUGUET A. (eds.): *Multilingualism in European Bilingual Contexts. Language use and language attitudes*, Multilingual Matters, Clevedon, pp.184-207.
- CARUANA S., KLEIN G. B. (in press), “Intercultural communication in institutional-bureaucratic settings: case studies from the SPICES Project”, *Journal of Maltese Educational Research*, Vol. 6, No. 1: Special issue on Culturally Responsive Education.
- DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONAE PUBBLICA, PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI (1993), *Codice di stile ad*

- uso delle amministrazioni pubbliche*, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, Roma.
- DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONAE PUBBLICA, PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI (1996), *Manuale di stile*, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, Roma.
- EGBERT, M. (2004), "Other-initiated repair and membership categorization some conversational events that trigger linguistic and regional membership categorization", *Journal of Pragmatics*, 36, pp. 1467-1498.
- GUMPERZ J.J. (1982), *Discourse Strategies*. Cambridge.
- HEE, K. (in prep.) "Cooperative style and securing understanding in a police questioning". In: Klein (ed.), *Conversarii*, Studi Linguistici, vol.III, Guerra, Perugia.
- HERITAGE J. C. (1984), *Garfinkel and Ethnomethodology*, Polity Press, Cambridge.
- HERZBERGER G. (in prep.) "Nonverbal Behaviour of German Civil Servants in Intercultural Communication". In: Klein (ed.), *Conversarii*, Studi Linguistici, vol.III, Guerra, Perugia.
- KLEIN G. B., CARUANA S. (2007): "Intercultural communication within institutional and bureaucratic settings: 'adults-in-mobility' and 'adults-in-contact-with-mobility' in Malta and in Italy". In: Stein, B. (ed.): *Wege zu anderen Sprachen und Kulturen. Festschrift zu Ehren von Prof. Dr. Heidemarie Sarter*, Verlag Dr. Kovač, Hamburg, pp. 43-64.
- KLEIN G. B., CARUANA S., DOSSOU K. M., LASAGABASTER D., MATEVA G., PIRIH-SVETINA N. and SCHWITALLA J. (2007), *Spices Guidelines: A training method for intercultural communication in institutional settings*, Key & Key Communications, Perugia.
- KLEIN G. B., PAOLETTI I. (a cura di)(2002), *In & Out. Procedure conversazionali e strategie comunicative di inclusione e di esclusione*, ESI, Napoli.
- LEVINSON, Stephen C. (1983), *Pragmatics*, CUP, Cambridge.

- MONDADA L. (2002), "Processi di categorizzazione e produzione dell'inclusione e dell'esclusione: a proposito di una riunione di lavoro tramite videoconferenza". In Klein/Paoletti, pp. 117-170.
- NOFSINGER R. (1991), *Everyday Conversation*, London.
- ORLETTI F (2000), *La conversazione diseguale. Potere e interazione*, Carocci, Roma.
- PAYNE, G. C. F. (1976), "Making a lesson happen. An ethnomethodological analysis". In: Hammersley M., Woods P. (eds), *The process of schooling. A sociological reader*, Routledge & Kegan Paul, London, pp. 33-40.
- SACKS H. (1972), "On the analyzability of stories by children". In: Gumperz J. J., Hymes D. (eds.), *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*, Holt, Rinehart & Winston, New York, pp. 325-345.
- SACKS H. (1992) [1964-72], *Lectures on Conversation*. 2 voll., Blackwell, Oxford.
- SACKS H., SCHEGLOFF E. A. and JEFFERSON G. (1978), "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation". In: Schenkein 1978: pp. 7-55.
- SCHENKEIN J. (1978), *Studies in the Organization of Conversational Interaction*, Academic Press, New York.
- SCHWITALLA J. (in prep.) "Intercultural Differences: Speaking Personally in a Bureaucratic Context". In: Klein (ed.), *Conversarii*, Studi Linguistici, vol.III, Guerra, Perugia.
- SCIRIHA L., VASSALLO M. (2006), *Living languages in Malta*. Malta.
- SILVERMAN D. (1998), *Harvey Sacks. Social Science and Conversation Analysis*, Polity Press, Cambridge.

## AUTORI

Dr. Sandro Caruana

Department of Arts & Languages in Education

University of Malta

Msida MSD 2080 Malta

e-mail: [sandro.caruana@um.edu.mt](mailto:sandro.caruana@um.edu.mt)

Prof. Dr. Gabriella B. Klein

Dipartimento di Scienze Umane e della Formazione

Università degli Studi di Perugia

Via degli Uffici 14

06123 PERUGIA

e-mail: [gabriella.klein@tiscali.it](mailto:gabriella.klein@tiscali.it)