

Adulti-in-mobilità e adulti-professionalmente-in-contatto-con-la-mobilità: una coppia relazionale standardizzata⁽¹⁾

Gabriella B. Klein & Sandro Caruana

Università degli Studi di Perugia (Italia) - University of Malta (Malta)

Abstract

The very fact that Europe is becoming increasingly multicultural, and consequently also multilingual, leads to communication problems. Foreigners are considered to be so because they have a different cultural background and because they behave 'differently', if not 'strangely', when compared to 'natives' or 'locals'. For example, their communicative behaviour may be incomprehensible, their mannerisms may be different and they may use unusual gestures when seen from the point of view of the so-called 'natives'. Foreigners often are excluded from the general urban network, forming their own network through associations and neighbourhoods. Language, and more specifically communication habits and practices, is one of the main resources through which people are included or excluded from a community or from a social network. In this paper we focus our attention on conversations between individuals with diverse cultural backgrounds in urban institutions and how certain conversation techniques and procedures become conversation strategies through which a person is constructed as being-a-foreigner.

1. Premessa

Stranieri risultano spesso esclusi dal mondo sociale urbano formando loro propri networks attraverso la creazione di associazioni e interi quartieri. Vari studi¹ di taglio sociolinguistico hanno mostrato come la lingua e le pratiche comunicative sono tra le risorse principali per escludere o includere persone all'interno di una conversazione e, più in generale, di un network e di un mondo sociale⁽²⁾. 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, ospedali. 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

⁽¹⁾ Cfr. gli studi sull'immigrazione in Italia di Chini 2004 e Vedovelli, Massara & Giacalone Ramat (2004), gli studi in ambito di sociolinguistica urbana Dittmar & Schlobinski (1987) o ancora altri studi sull'inclusione ed esclusione: Klein & Paoletti (2002), Orletti (2000).

⁽²⁾ Cfr. lo studio di Klein (1995) a Napoli; Klein & Paoletti (2002)

pubblico⁽³⁾; tanto più questo è un problema per persone che per differenze culturali non condividono né le stesse implicazioni né le stesse aspettative di come una comunicazione del genere deve svolgersi⁽⁴⁾. Infatti una delle caratteristiche principali della comunicazione consiste proprio nel fatto che più le nostre esperienze e i nostri riferimenti linguistici e culturali differiscono da quello del nostro interlocutore, più facilmente la comunicazione può fallire o comunque aver bisogno di riformulazioni e di riparazioni⁽⁵⁾. E sappiamo che ciò è particolarmente evidente nella comunicazione con persone straniere in situazioni burocratico-istituzionali. Di seguito presenteremo estratti conversazionali d'italiano e d'inglese che sono stati raccolti in Italia e a Malta⁽⁶⁾.

2. Quadro di riferimento teorico

Il presente lavoro si inserisce negli ambiti della '*Conversation Analysis*' (Analisi della Conversazione) e della '*Membership Categorization Analysis*' (Analisi della Categorizzazione di Appartenenza'), due approcci che facilmente possono essere combinati, come diversi lavori hanno già mostrato (cfr. Silverman, 1998⁽⁷⁾; Egbert, 2004):

I due concetti principali su cui si basa dunque la nostra analisi sono: la 'conversazione', da un lato, e, dall'altro, la 'categorizzazione', quale azione sociale eseguita attraverso la conversazione dai membri di una comunità, una società, un gruppo. A questo concetto sono strettamente legati altri, per noi qui centrali, quali i concetti di '*member*' ('membro'), di '*membership*' ('appartenenza'), di '*membership categorization device*' (traducibile in italiano come 'dispositivo - o indicatore - di categorizzazione di appartenenza') e infine di '*collection*' ('collezione').

Il concetto di 'conversazione' in ambito sociolinguistico e in particolare dell'Analisi della Conversazione, di taglio sia etnometodologico che etnografico, si riferisce a interazioni naturali indipendentemente dal fatto se si tratti della "ordinaria 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"; gli etnometodologi la definiscono anche "a primary form of interaction in which the members of a society follow a number of rules and conversational sequences which are highly structured" (cfr. Sacks/Schegloff/Jefferson, 1978; Schenkein, 1978). La conversazione 'istituzionale' invece viene definita da Boden & Zimmerman (1991: 13; si veda anche Nofsinger, 1991: 105-107) come una conversazione con turni preorganizzati 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 consist of the recurrent pattern of normatively oriented-to, situated

⁽³⁾ Cfr. Dipartimento della funzione pubblica (1993) e (1996).

⁽⁴⁾ Cfr. i rispettivi contributi di Schwitalla, Hee e Herzberger in questo volume.

⁽⁵⁾ Cfr. Orletti, 2000, cap.5 "Interazione nativo/non nativo": 111-138; Egbert (2004).

⁽⁶⁾ A Malta l'inglese è normalmente la lingua usata nell'interazione tra maltesi e non-maltesi; cfr. Sciriha & Vassallo (2006); Caruana (2007).

⁽⁷⁾ Per una discussione approfondita del concetto di categorizzazione in termini etnometodologici, si veda Silverman (1998).

identities along with the corresponding discourse identities and the conversational machinery through which the work allotted to participants assuming such identities is done."

Come è noto, gli etnometodologi cercano di individuare quali "methods persons use in doing social life", (Sacks, 1984a: 21; cit. in Silverman, 1998: 74), ossia quali metodi i membri usano effettivamente per produrre delle attività osservabili e descrivibili, e "among those methods are ways of generating categories in order to make sense of particular events" (Silverman, 1998: 74). Mondada (2002), riassumendo efficacemente Sacks e il pensiero etnometodologico (cfr. Sacks, 1992, vol.1: 326 segg.) sottolinea a questo proposito:

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)

Di conseguenza "Membership categories, as defined by Sacks, are classifications or social types that may be used to describe persons." (Hester & Eglin, 1997), e precisamente:

[...] ci sono categorie la cui apparizione e definizione non dipendono dalla logica conversazionale, anche se quest'ultima contribuisce alla loro elaborazione – come 'vecchio', 'di sesso femminile', ecc. Tra di esse però ci sono delle categorie di cui si può dire che sono legate in modo particolare alle modalità dello svolgimento conversazionale: è il caso di categorie che hanno un ruolo centrale nelle interazioni istituzionali, quali, per esempio, 'maestro'/'allievo', 'dottore'/'paziente' o 'avvocato'/'presunto colpevole'. Sono interazioni caratterizzate dal fatto che i partecipanti si orientano verso le categorie pertinenti, nel riconoscimento e nella produzione di forme del parlato che sono associate a queste categorie. Questa capacità di riconoscere e di produrre forme categorialmente adeguate fa d'altronde parte della 'competenza di categorizzazione' (Mondada 2000) propria ai membri di un gruppo. L'organizzazione specifica della conversazione risulta quindi legata ai dispositivi di categorizzazione. (Mondada, 2002: 126)

Il concetto di 'membro', infine, in termini etnometodologici è definito così:

'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).

Si possono così individuare "dei comportamenti e delle forme conversazionali riconoscibili dai partecipanti e interpretabili dall'analista [della conversazione; N.d.A.] come legate a delle categorie, senza che queste categorie debbano essere per forza esplicitate e tematizzate (Mondada, 1999). In questo senso si può considerare che categorizzazione e sequenzialità siano reciprocamente e riflessivamente elaborate" (Mondada, 2002: 126). Come propongono anche Hester & Eglin (1997: 2), "both the sequential and categorizational aspects of social interaction inform each other".

Ciò rende evidente come l'Analisi della Categorizzazione di Appartenenza può essere integrata nell'Analisi della Conversazione. E vedremo di seguito come la categorizzazione 'essere-straniero' viene elaborata e gestita conversazionalmente nell'interazione con persone non considerate come co-membri. Infatti si evidenzierà come:

Sul piano socio-interazionale, [...] le identità sociali dei parlanti e il contesto non possono essere concettualizzati come attributi statici della situazione comunicativa e dei partecipanti. Al contrario, è necessario considerarli come fenomeni dinamici che emergono e si ridefiniscono gradualmente nello sviluppo dell'evento interazionale (cfr. Goodwin, 1987: 120 cit. in Testa, 1995: 170)

Benché le macro-strutture sociali quali p.es. 'cultura' esistano indipendentemente e al di là del discorso e dell'interazione, a un livello micro queste categorie vengono evocate dai partecipanti tramite dispositivi (o indicatori) nella loro interazione: "the 'foreignness' of one or more of the interactants is oriented to in the actual talk", (Egbert, 2004: 1468). Vediamo ora la definizione che Sacks (1972b: 332 cit. in Silverman, 1998: 79) dà al concetto di *Membership categorization device* (dispositivo/indicatore di categorizzazione di appartenenza):

'any collection of membership categories, containing at least a category, which may be applied to some population containing at least a member, so as to provide, by the use of some rules of application, for the pairing of at least a population member and a categorization device member. A device is then a collection plus rules of application'.

Egli introduce il concetto di *standardized pair* ('coppia standardizzata', Sacks, 1972a e 1992 [1964-72], vol. 1: 326 seg.), in cui le due persone rivestono un chiaro ruolo in termini sia dei lavori allocati che dei diritti/doveri reciproci.

A questo proposito Sacks distingue tra *collection R* (la collezione R, ove R sta per *relationship*/relazione) e *collection K* (la collezione K, ove K sta per *knowledge*/conoscenza, competenza). Una *Collection R* consiste p. es. in bambino/madre, genitore/figlio, amico/amico, cugino/cugino, vicino/vicino, quindi secondo Sacks (1972a: 37 cit. in Silverman, 1998: 82):

A collection of paired relational categories 'that constitutes a locus for a set of rights and obligations concerning the activity of giving help',

mentre la *collection K* consiste p. es. in maestra/allievo, medico/paziente, giudice/imputato, psicoterapeuta/cliente, commessa/cliente, ed è definita in Sacks (1972a, 37 cit. in Silverman, 1998: 82) come:

'a collection constructed by reference to special distributions of knowledge existing about how to deal with some trouble'.

3. Contesto e obiettivo di analisi

L'interazione verbale rilevante nel nostro caso è senz'altro quella di tipo istituzionale. Ciò che potremmo definire come 'conversazioni di informazione-servizio' di norma consta in uno scambio tra due persone, il cui lavoro assegnato consiste rispettivamente, da una parte, nel chiedere informazione-servizio, dall'altra, nel dare informazione-servizio; le loro rispettive identità sono quindi ben definite sia a livello situazionale che a livello discorsivo. Comunemente, la persona che eroga l'informazione-servizio all'interno di un'istituzione pubblica viene chiamata 'operatore pubblico'; mentre la persona che chiede e riceve l'informazione-servizio 'utente' oppure in termini più neutri semplicemente 'cittadino' (e qualche volta, in una concezione più recente, 'client'/cliente) o ancora rispettivamente 'erogatore-di-servizio' e 'fruitore-di-servizio'. Esiste quindi una chiara distribuzione dei ruoli in termini sia dei lavori allocati che dei diritti/doveri, in cui l'erogatore-di-servizio quale operatore pubblico ha il dovere di dare informazione-servizio, il fruitore-di-servizio quale utente, cittadino o cliente, il diritto di ottenere informazione-servizio. In tal senso la coppia 'erogatore-di-servizio' / 'fruitore-di-servizio' costituisce una 'coppia standardizzata' ('*standardized pair*' secondo la definizione data da Sacks, 1972a e 1992 [1964-72], vol. 1: 326 seg.).

Come abbiamo visto, Sacks distingue due tipologie di coppie standardizzate: una appartenente alla 'collezione relazionale R' e una appartenente alla 'collezione K'. 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 una professionalità che collega tali diritti e doveri a specifiche conoscenze o competenze professionali, la coppia standardizzata appartiene alla cosiddetta 'collezione K'.

In questa ottica, la categoria 'straniero' non ha senso di per sé come membro di una società, una comunità, un gruppo o network sociale se non viene opposto alla categoria 'non-straniero' all'interno della medesima comunità. Come nel caso del concetto di "African American" negli Stati Uniti che rappresenta sia un gruppo che una categoria (cfr. Egbert, 2004: 1469), anche il concetto di straniero può sia rappresentare un gruppo sia identificare una categoria: così ci si può sentire appartenere a un gruppo di stranieri in generale oppure di una determinata provenienza, oppure essere percepiti e trattati come tale senza perciò sentirsi parte di un gruppo di stranieri.

L'opposizione 'straniero'/'non-straniero' viene definita in vario modo nella letteratura scientifica: 'nativo/non-nativo', 'locale/straniero', 'autoctono/alloctono' in termini tendenzialmente neutri; ma anche - per quanto riguarda l'Italia - come 'italiano/immi-grato', 'italiano/extracomunitario', 'cittadino/clandestino' e simile in termini non neutri. Possiamo constatare come la definizione dello straniero - che sia neutra o meno - è sempre marcata rispetto alla persona originaria del posto. Nel menzionato progetto SPICES, per ovviare alla ambiguità e alla stereotipicità dei termini elencati, si era ridefinita tale 'coppia relazionale standardizzata' ('utente straniero' / 'operatore pubblico', che a sua volta potrebbe essere ugualmente straniero, o altrimenti 'fruitore-di-servizio' / 'erogatore-di-servizio') - qui oggetto della nostra analisi - rispettivamente come 'adulto-in-mobilità' / 'adulto-professionalmente-in-contatto-con-la-mobilità'⁽⁸⁾; trattandosi di una situazione istituzionale tale coppia diventa 'coppia standardizzata K'.

⁽⁸⁾ Per un approfondimento si veda il glossario in varie lingue sul sito del progetto: www.trainingspices.net/glossary.

Vari lavori in Analisi della Conversazione hanno mostrato come la 'non-natività' di un partecipante all'interazione non è semplicemente una categoria esterna, applicata dall'analista della conversazione, ma che è rilevante per i conversationalisti stessi nella conversazione (Orletti, 2000; Egbert, 2004). Secondo Sacks è da dimostrare di volta in volta quali particolari pratiche e procedure conversazionali i membri usano per selezionare una categoria di appartenenza. Così resta da chiederci perché e come, nella società attuale europea, 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?), nonché perché e come una persona si auto-percepisce come 'straniera' rendendolo rilevante nella conversazione. Attraverso un tale studio si potrà meglio individuare quando si è in presenza di una comunicazione interculturale e identificare quali siano i tratti caratteristici di una tale comunicazione che la distinguono da una di tipo intraculturale.

Nei frammenti che seguono si potrà constatare, infatti, come varie pratiche e procedure conversazionali possono servire a categorizzare perlopiù implicitamente ma anche esplicitamente le persone come 'straniere' e come in situazioni burocratico-istituzionali tale categorizzazione può fare ricorso a meccanismi (dispositivi) e strumenti (indicatori) conversazionali tali da determinare il corso dell'interazione indipendentemente dallo scopo conversazionale principale e originario dei partecipanti – ossia l'informazione-servizio richiesta/fornita. Si dimostrerà quindi come i conversationalisti co-costruiscono le categorie di appartenenza, dispiegandole, assegnandole, rigettandole o confermandole per se stessi e per i loro co-interagenti attraverso determinate pratiche conversazionali descrivibili. Concretamente si cercherà di mostrare, da un lato, come parlanti non-nativi usano il loro 'essere-non-nativi' e, dall'altro, come i partecipanti nativi usano la loro consapevolezza di 'essere-nativi' per delimitarsi dai non-nativi, costruendo quest'ultimi quindi come 'essere-stranieri'. In altri termini vedremo come e quali caratteristiche etniche e linguistiche di una persona vengono usate per una categorizzazione di appartenenza in interazioni interculturali in contesti burocratico-istituzionali a Malta e in Italia.

I presenti dati interazionali sono stati raccolti in diversi contesti burocratico-istituzionali e rappresentano conversazioni tra appunto 'erogatori-di-servizio' (medico, impiegato comunale, insegnante, operatore o amministrativo universitario) e relativi 'fruitori-di-servizio' (paziente, cittadino, allievo, studente universitario); la videoregistrazione, per il rispetto della legge sulla 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. In qualche caso (come p.es. all'ufficio anagrafe di un Comune italiano), il ricercatore in una conversazione preliminare con le persone straniere, disposte a farsi registrare, ha dovuto chiedere loro di scegliere un'informazione da domandare all'operatore pubblico; in altri casi invece l'interazione non richiedeva alcun intervento preliminare. In nessun caso, ovviamente, venivano date indicazioni di come comportarsi o cosa dire. Pur consapevoli del fatto che la registrazione di interazioni in situazione completamente spontanea – ossia senza alcun intervento da parte di un ricercatore quale persona esterna – potrebbe non portarci a tali risultati (anche se questo sarebbe ancora da dimostrare), riteniamo che le nostre osservazioni possano rappresentare un valido punto di partenza.

I dati conversazionali sono stati trascritti secondo i seguenti criteri della trascrizione conversazionale:

Convenzioni notazionali usate

(xxx)	parole non chiaramente comprensibili acusticamente (tra parentesi): (em-)
xxx-	parole incomplete: certi-
xxx=xxx	contrazione tra parole (<i>latching</i>): certi-=and
xxxx	parole enunciate in una lingua diversa da quella corrente
* _ **	pausa corta – media
xxxxxx = = xxxxxxxxxxxx	nessuna pausa tra un turno e l'altro
[xxxxxx]	parole sovrapposte
//	riplanificazione della frase o della struttura del discorso
xxxxxxx	suono allungato (lettera sottolineata): avere
xxXxx	suono enfaticizzato (lettera maiuscola): Okay
/	intonazione ascendente: not a problem/
→xxx←	parlato più veloce
COMM	COMMENTO riguardante la situazione: LAUGHS
#COMM xxx xxx#	COMMENTO riguardante la produzione del parlato stesso: #ah AFFERMATIVE#
F / M	alla fine della sigla di identificazione del parlante: Femmina / Maschio; p.es. OPF sta per OPERatore Femmina, STUM per STUdente Maschio

Dal corpus a nostra disposizione abbiamo estrapolato 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. La 'riparazione' è definibile nei seguenti termini:

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: 124-125).

Dagli studi in Analisi della Conversazione, specialmente di taglio etnografico, sappiamo infatti che code-switching e riparazioni possono veicolare significati sociali (cfr. p. es. Gumperz, 1982; Klein & Paoletti, 2002; cfr. anche Egbert, 2004).

4. I casi conversazionali

Come annunciato, si presentano di seguito vari casi provenienti dal contesto maltese e da quello italiano.

T1⁽⁹⁾: Interazione dal contesto italiano tra un'operatrice universitaria (OPF) e uno studente straniero: prima registrazione nell'ufficio Erasmus

Frammento 1:

```
82   OPF   [ora vedi ] lì ci sono ogni mese ehm diversi livelli ** di eh
83       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 blu
262       comunque insomma ehm sarà il tuo transcript of records cioè
263       avrà sia i voti dei tuoi esami * ehm il voto italiano/ e e
264       sia il voto europeo un giorno o due prima di partire tOrni
265       con questo transcript da noi * ti mettiamo il voto europeo lo
266       firmiamo lo datiamo ti diamo la confirmation hai qualcosa da
267       malta per il periodo per l'attestazione del periodo ti hanno
268       dato niente/
```

In entrambi i frammenti possiamo notare l'uso dell'inglese per parole isolate (in grassetto) da parte dell'operatrice universitaria italiana. Abbiamo trovato un uso simile in un contesto analogo maltese:

T2: Interazione dal contesto maltese tra un'amministrativa universitaria (ADMF) e una studentessa italiana (STUF): richiesta per fare un corso post-laurea

```
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]
```

⁽⁹⁾ La numerazione delle righe riflette la sequenza conversazionale originale, facendo così vedere se ci troviamo a conversazione iniziata o meno.

L'uso del termine italiano *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 l'uso del termine *degree* come possibile fonte di disturbo (*trouble source*), in questo caso, dovuta a un'incomprensione linguistica. In tal modo l'amministrativa universitaria fa trasparire la sua implicita categorizzazione dell'interlocutrice-utente come straniera con l'attributo che potremmo definire come il 'non-comprendere-perfettamente-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. 261-263), 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).

Apparentemente simile, ma nel valore categoriale e conversazionale diverso, si presenta il caso maltese nel seguente trascritto, dov'è la paziente (PATF), quindi l'adulto-in-mobilità a usare un'espressione della sua propria lingua (francese) che quindi nel contesto risulta espressione straniera rappresentando così una sorgente di disturbo (*trouble source*).

T3: Interazione dal contesto maltese tra un medico donna (DOCF) e una paziente francese (PATF) in un ospedale: visita ginecologica

20	DOCF	okay * any serious operations or serious
21	PATF	eh eh i don't know how you call it in *
22		english ** vésicule / * you say * vésicule
23		you know
24	DOCF	cysts/
25	PATF	no * its * you have the liver * and then
26		you have the small which keeps the * bil *
27	DOCF	yes * the gall bladder

Infatti, diversamente che in T1 e T2, qui è la paziente 'adulto-in-mobilità' che usa un code-switching nella propria lingua (il francese), auto-categorizzandosi così come 'straniera', usando i termini scientifici *vésicule* (r. 22; it. cistifellea, ing. *gall bladder*) e *bil* (r.26; it. bile, ing *bile*). Sarà l'uso del secondo termine, *bil*, che per via della sua prossimità alla forma inglese farà sì che il medico capisca cosa intende il paziente con *vésicule*. Questo è un tipico esempio di riparazione. Egbert (2004) ha mostrato ampiamente come una delle procedure per categorizzare un'appartenenza consiste nella riparazione: "the repair sequences appeared to implicate differential categorical memberships for the interactants, that is, membership emerged as a decisive factor in the trouble for the participants." (1470). Ciò accade specialmente quando persone di differente retroterra linguistico e culturale conversano; così l'interlocutore che deve esprimersi in una lingua per lui straniera senza padroneggiarla perfettamente può ricorrere implicitamente a una categorizzazione di appartenenza usando un'espressione dalla sua propria lingua per risolvere un problema di comunicazione. Infatti nell'intera-

zione medico/paziente di T3 si può constatare come la paziente francese “ (...) implicitly introduces the issue of linguistic membership categorization” (Egbert, 2004, 1474) usando un termine francese e come l’interlocutrice medico prende il disturbo comunicativo (*trouble*) della paziente per “ a lack of culture- or language-specific knowledge of English”, facendo emergere in tal modo esplicitamente una linea di demarcazione sulla base dell’appartenenza linguistica tra il “trouble-source turn speaker” (parlante del turno con la sorgente di disturbo), che nel nostro caso è la paziente straniera stessa, e il “repair initiation turn speaker” (parlante del turno con l’inizio di riparazione), che nel nostro caso è il medico che cerca una traduzione adeguata nel termine *cysts*/ (r. 24). Il medico donna non comprende, come si può constatare da questa riparazione etero-iniziata sotto forma di domanda (con intonazione interrogativa ascendente): *cysts*/; ciò porta la paziente a una elaborazione attraverso un’abile circonlocuzione *you have the liver and then you have the small which keeps the bil* (rr. 25-26) il che porta infine a una mutua comprensione grazie anche, come riportato precedentemente, all’uso del termine francese *bil* simile all’equivalente inglese, ‘*bile*’. Che si sia giunti a una mutua comprensione è visibile dal *yes* * *the gall bladder* (r. 27), ove il *yes* rappresenta un marcatore di successo (*success marker*, come in simili casi sono stati notati da Egbert, 2004).

Tale uso isolato di termini nella lingua presunta L1 dell’interlocutore straniero può essere visto come un code-switching conversazionale 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 – ‘erogatore-di-servizio’. Secondo Gumperz (1982), per ‘code-switching conversazionale’⁽¹⁰⁾ intendiamo una commutazione, all’interno di una medesima conversazione, da una lingua o varietà linguistica a un’altra senza alcun cambio relativo né alla situazione esterna né ai partecipanti all’interazione. Tale tipo di code-switching è quindi caratterizzato da una funzione o un significato socio-simbolico.

Mentre in T3 la riparazione avviene in cooperazione tra le parti, sia nel caso italiano T1, sia nel caso maltese T2 la riformulazione addirittura non risulta richiesta. In T2 da parte della studentessa straniera non emerge 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 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 ipotizzata come tale da parte di chi la produce, nel caso *ti diamo la confirmation* (T1: 266) non vi è nessuna ragione per non usare il termine italiano “conferma”, per di più molto simile al corrispettivo inglese.

In T1 e T2 coincidono quindi ‘trouble-source turn speaker’ (parlante del turno con la sorgente di disturbo) e ‘repair [...] turn speaker’ (parlante del turno con riparazione) e la riparazione si configura come auto-riparazione.

⁽¹⁰⁾ “According to Gumperz (1982), with ‘conversational code-switching’ we understand a change, within the same conversation, from one language to another without any change regarding the external situation or the participants in the situation. This type of code-switching, therefore, may be characterised by a socio-symbolic meaning or function.” (Caruana & Klein 2008: 103).

Questi estratti mostrano come in generale 'adulti-professionalmente-in-contatto-con-la-mobilità' (ACM) si aspettano che 'adulti-in-mobilità' (AM) non abbiano una sufficiente competenza linguistica della lingua del contesto e come attraverso certe pratiche conversazionali – in questo caso appunto il code-switching – l'ACM etero-costruisce l'AM come 'essere-straniero-incompetente-della-lingua-del-contesto-locale' (T1 e T2), mentre nel caso di T3 si tratta invece di una auto-costruzione dell' 'essere-straniero-incompetente-della-lingua-del-contesto-locale'. È da sottolineare che questa strategia conversazionale non è tuttavia da considerarsi sempre come negativa: talvolta la etero-costruzione dell' 'essere-straniero' viene usata per facilitare la comunicazione e per creare una situazione in cui l'AM possa sentirsi a suo agio.

Altre volte tuttavia tale strategia non è percepita da parte dell'interlocutore straniero come neutrale, come collaborativa ma piuttosto come problematica, addirittura come degradante, come possiamo constatare nel seguente esempio:

T4: 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
248		in english
249	STUM	that's not [a problem/]
250	TCHF	[but this is just to help you out
251		eh you know if there's something that you
252		don't really understand even though there are
253		beautiful pictures i'm sure you'll understand
254		* your english seems to be of a good level
255	STUM	hope so LAUGHS =
256	TCHF	= yes you you seem to be doing really good * so
257		* 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 alla sua incomprensione dell'inglese: *just to help you out because our brochure is in english* (rr. 247-248). L'evidenza però che lo studente tedesco conosca invece piuttosto bene l'inglese, costringe l'insegnante maltese a ratificare ripetutamente: *i'm sure you'll understand * your english seems to be of a good level* (rr. 253-254) e *yes you you seem to be doing really good* (r. 256). Ciò non sembra tanto essere una valutazione che l'insegnante attua nel suo ruolo professionale, quanto come riparazione relativa alla percezione di una fonte di disturbo 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. 249), rifiutando quindi la linea di demarcazione tra sé come 'straniero' e l'insegnante come persona 'non-straniera'. A tale 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 quest'ultimo ha finito di pronunciare la parola *not* (r. 249). Benché da un lato l'insegnante attui una auto-riparazione, non potendo negare allo studente una buona conoscenza dell'inglese, dall'altro sottolinea in tutte e due le sequenze (r. 254 e r. 256) con *seems/seem* che mantiene la sua posizione del valu-

tatore-esperto. Se – come mostra Egbert (2004, 1495) - “ (...) the participants show which of these [cultural and linguistic] features are relevant to them at a specific moment in the interaction.”, nel presente caso solo per l’insegnante la diversità culturale e linguistica infatti sembra rilevante.

Il seguente esempio riporta una situazione molto simile:

T5: Interazione dal contesto maltese tra un’insegnante (TCHF) e una studentessa tedesca (STUF) in una scuola di lingua per inglese

```

21      STUF      ok family name/
22      TCHRF     yes ** so that would be your surname
23      STUF      yes
24      TCHRF     ok
25      STUF      thank you ** eh the given name/ * so we in
26                germany we have two names * [a first * eh *]
27      TCHRF                                [two first names]
28                // ok well we can put those back *
29                are those what appear on your
30                passport * two names/
31      STUF      well * yes * one is underlined
32      TCHRF     yes

```

In questo caso l’AM, ovvero la studentessa tedesca a riga 21, legge ad alta voce con intonazione ascendente (dunque come se formulasse una domanda) *family name/* dal modulo che sta riempiendo. L’ACM insegnante percepisce immediatamente questo enunciato come una richiesta di assistenza e infatti interviene subito spiegando: *yes ** so that would be your surname*. Una situazione analoga si ripete a riga 25 (*eh the given name/*) ma in questo caso l’ACM non interviene, forse perché si rende conto che l’AM è capace di riempire il modulo senza interventi ripetuti da parte sua. Si ha conferma di ciò a riga 30 quando la situazione si capovolge ed è l’insegnante a chiedere spiegazioni alla studentessa perché non le è chiaro perché nel contesto dell’AM si scrivono due nomi sul passaporto (a riga 30 *two names/*). Si ha dunque in questo caso un tipico esempio di un primo momento in cui l’ACM percepisce l’AM come straniero che necessita il suo aiuto immediato per poi ‘decostruire’ questa sua percezione in base alla negoziazione che avviene nelle battute successive.

Ma anche quando l’erogatore-di-servizio non fa ricorso alla presunta L1 del suo fruitore-di-servizio straniero, vi si constata una tendenza all’uso di riformulazioni e riparazioni anche a non-problemi già dopo pochi turni e senza evidenza che l’interlocutore straniero non abbia capito bene. In tal modo l’interlocutore viene immediatamente costruito come ‘straniero’ bisognoso di aiuto linguistico. Un tale atteggiamento emerge p. es. nel prossimo frammento in cui si riscontra una sovrabbondanza di informazione per un eccesso di riformulazioni:

T6: Interazione dal contesto maltese tra un'amministrativa universitaria (ADMF) e una studentessa italiana (STUF): una richiesta per fare un corso post-laurea

70 ADMF = ehm but with full time students you have to
 71 fill in an application form
 72 STUF #ahem AFFIRMATIVE#
 73 ADMF okay * and you have to present * two passport
 74 photos * <little photos>
 75 STUF yeah =
 76 ADMF = okay ehm a certificate of your ** academic **
 77 certificates ehm sorry a copy *** of your
 78 academic certificates ** you know ehm * when
 79 you study you get a list of * subjects you
 80 have been studying/
 81 STUF yeah [oh the] with the Exams you mean
 82 ADMF [and then] ** exactly
 83 STUF i done and =
 84 ADMF = it's called a transcript
 85 STUF alright
 86 ADMF okay
 87 STUF #aha AFFIRMATIVE#
 88 ADMF ehm you will get one at the end of your
 89 erasmus stay
 90 STUF o[kay]
 91 ADMF [also] ** ehm * and then * at the end of
 92 your course in perugia you will have a
 93 transcript of all you've studied/ and a
 94 certificate
 95 STUF #ahm AFFIRMATIVE#
 96 ADMF of your degree
 97 STUF alright =
 98 ADMF = with the laurea
 99 STUF o[kay]
 100 ADMF [on it] * okay so we will need a copy of that
 101 * certified * so stamped * and signed * by *
 102 a notary or someone ehm *** who can do this
 103 even the university * [themselves] okay
 104 STUF # [ahem] * ahem
 105 AFFIRMATIVE# the sector you (...)
 106 ADMF yes * something like that =
 107 STUF = #aha AFFIRMATIVE# =
 108 ADMF = something like th- ** and then we would
 109 need ehm english translations * of these **
 110 STUF right =
 111 ADMF = because okay we understand italian/ but it's
 112 eh ** official/ * so we need english them
 113 translations/ and * you will have to * have
 114 them translated/ * and even those will have
 115 to be stamped ** and signed

Possiamo notare qui una serie di riparazioni attraverso enfattizzazioni e ripetizioni anche in assenza di feedback negativo. Ciò inoltre conduce l'erogatore-di-servizio a addurre una sovrabbondanza di informazione accompagnata anche da elementi non-verbali, per garantire – nell'ottica dell'amministrativa - una maggiore comprensibilità. Così *passport photos* (rr. 73-74) viene riformulato dopo una breve pausa con * <little photos> (r. 74) supportando i termini attraverso un gesto in cui avvicina il pollice e l'indice come per sottolineare che la foto deve veramente essere piccola. In altre due occasioni e in concomitanza delle parole *so stamped* (r. 101) e *to be stamped* (r. 115) infine imita l'azione del timbrare con il pugno chiuso muovendolo dall'alto verso il basso premendolo sul tavolo come si fa tipicamente con un timbro.

Altra auto-riparazione realizzata attraverso una riformulazione la troviamo per l'espressione *academic certificates* (r. 78) che viene riformulata come *a list of * subjects* (r. 79) enfattizzando infine l'espressione attraverso una tecnica metacomunicativa *it's called a transcript* (r. 84).

Altre tecniche di riformulazione-ripetizione le abbiamo nelle righe 108-115 dove l'amministrativa ripete la necessità di avere i documenti italiani tradotti in inglese, nonostante che la studentessa straniera mostra chiaramente di aver capito attraverso costanti segnali verbali o di semplici vocalizzazioni *ahm* di feedback affermativo. Tali feedback affermativi (cfr. rr. 85, 87, 90, 95, 97, 99) che segnalano la comprensione da parte dell'interlocutore straniero, configurandosi quindi come *success markers* (marcatori di successo relativa alla comprensione), sono frequenti, ma evidentemente non vengono ratificati come tale da parte dell'amministrativa, mantenendo in questo modo costante la linea di demarcazione tra sé come 'esperto' e l'altro come 'profano', tra sé come adulto-in-contatto-con-la-mobilità e l'altro come adulto-in-mobilità.

Lo stesso atteggiamento emerge anche nel seguente frammento maltese:

T7: Interazione dal contesto maltese tra un'amministrativa universitaria (ADMRF) e uno studente cinese (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 alla riga 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*. Il medesimo atteggiamento emerge ugualmente nel trascritto seguente proveniente da un contesto italiano:

T8: Interazione dal contesto italiano tra un'operatrice pubblica (OPF) e un cittadino (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 fare/
 4 OPF lei ha la residenza nel comune di perugia/
 5 CITM sì
 6 OPF quindi deve produrre * il permesso di soggiorno o la carta di
 7 soggiorno insieme al suo passaporto
 8 CITM (hm) * mi ci vuole del tempo per avere/ =
 9 OPF = dopo l'iscrizione anagrafica le occorrerà circa un mese
 10 (em-) // un mese circa deve venire il vigile a verificare la
 11 sua residenza * dopodiché ci porta la risposta * e
 12 immediatamente la trascriviamo all'anagrafe * poco dopo può
 13 fare la carta di identità
 14 CITM va bene grazie =
 15 OPF = prego

Se non si sa che la persona 'fruitore-di-servizio' è straniera, non lo si può capire fino alle righe 6-7: quindi deve produrre * il permesso di soggiorno o la carta di soggiorno insieme al suo passaporto. La reazione (hm) (r. 8) 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 ai suoi tratti fisici. Tuttavia senza chiedere se la persona ha o meno cittadinanza italiana (dato discriminante per dare la risposta giusta), anzi dando per scontato che non ce l'abbia, l'operatrice di servizio, alla domanda mi ci vuole del tempo per avere/ (r. 8), risponde dopo l'iscrizione anagrafica le occorrerà circa un mese (r. 9), si interrompe e ripianifica la sua frase (em-) // (r. 10) per dare seguito a una lunga riparazione-definizione di cosa implica il termine tecnico "iscrizione anagrafica" (r. 9), spinta evidentemente dall'assunto che la persona identificata come 'straniera' non possa saperlo: deve venire 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 (r. 10-13). Ma chi garantisce che i termini "vigile" e "anagrafe" siano comprensibili al nostro interlocutore adulto-in-mobilità? Sembra anche qui emergere la categorizzazione dello 'essere-straniero'.

Nella successiva interazione, che riportiamo interamente, troviamo esempi di negoziazione di significato e di terminologia; tale negoziazione porta a un'eccessiva elaborazione con una sovrabbondanza di informazione.

T9: Interazione dal contesto italiano tra una cittadina straniera (CITF) e un'operatrice comunale dell'URP di una città italiana di media grandezza (OPF): richiesta di una "Carta Giovani"

1 OPF buonasera =
2 CITF = buonasera * ah ho sentito c'è un tipo di scheda molto
3 avvantaggiata per la i studenti che studiano qua hm
4 [(...)]
5 OPF [lei] studia qui nel comune di →[perugia/]←
6 CITF [sì] #hm AFFERMATIVO# =
7 OPF = perfetto * sì penso che lei parli della carta giovani
8 CITF #mhm AFFERMATIVO#
9 OPF che è una carta che rilascia il comune di perugia per avere
10 delle agevolazioni e degli sconti su diverse categorie di di
11 commercio come l'abbigliamento i parcheggi i trasporti tante
12 cose/ e basta essere basta studiare qua a perugia o lavorare *
13 o semplicemente essere abitare qui nel comune di perugia *
14 deve compilare questo foglio/ * mettendo il numero di
15 documento * e che tipo di documento è/
16 CITF ah carta di identità/
17 OPF sì =
18 CITF = #hm hm AFFERMATIVO# =
19 OPF = quindi scrive ci punto i e il numero di matricola
20 CITF [ah]
21 OPF [della] sua carta di identità/ e poi le rilasciamo questa * è
22 la carta giovani/ che vale fino al compimento dei suoi trenta
23 anni
24 CITF grazie
25 OPF #SORRIDENDO prego# grazie a lei e ha degli sconti su tutti i
26 negozi su su moltissimi negozi del centro e anche nelle
27 farmacie
28 CITF [ah]
29 OPF [dove] ci sono gli sconti del dieci per cento su tutti i
30 prodotti su tutti i prodotti tranne quelli che richiedono la
31 ricetta medica ** e anche in periferia si stanno estendendo e
32 accettano questa carta giovani per hm per gli studenti per i
33 lavoratori per i residenti
34 CITF (ottimo) =
35 OPF = fino al compimento dei trentanni
36 CITF #SORRIDENDO grazie#
37 OPF di nulla
38 CITF ahm ** pos- hm grazie (hm) oggi ho dimenticato della hm carta
39 di identità =
40 OPF = va bene non c'è problema se lei ripassa quando vuole noi
41 siamo aperti dalle otto e trenta alle diciotto e trenta mi
42 porta questo foglio compilato/ con * scritto il numero di
43 documento e le facciamo subito la carta giovani
44 CITF perfetto #SORRIDENDO grazie# [(tantissimo)]
45 OPF [grazie a lei] ** arrivererci =
46 CITF = arrivererci =

47 OPF = buonasera =
 48 CITF = buonasera
 49 OPF la ringrazio
 50 CITF di nulla

Anche in questo caso l'adulto-in-contatto-con-la-mobilità è convinto, senza che vi sia una evidenza esplicita, che l'adulto-in-mobilità non possieda sufficiente competenza lessicale per usare la terminologia appropriata. Ciò è visibile nell'uso di strategie da parte dell'operatrice comunale che cerca di accertarsi della mutua comprensione. Così nelle righe 2-3 e 7 la negoziazione di significato è evidente quando la cittadina straniera usa un termine non-tecnico *scheda* insieme a un aggettivo scorretto *avvantaggiata* invece di "vantaggiosa", il che tuttavia non crea problemi di fraintendimento. Semplicemente l'erogatrice-di-servizio corregge il primo termine ('scheda') con il termine tecnico usuale 'carta giovani'. Facendo così, ancora una volta l'adulto-in-mobilità viene categorizzato implicitamente come 'essere-straniero' in quanto incompetente della lingua del contesto locale.

Pur rimanendo la categorizzazione 'essere-straniero' del tutto implicito, questo episodio può essere responsabile per lo sviluppo successivo della conversazione, quando l'erogatrice-di-servizio sottolinea i vantaggi della 'carta giovani' attraverso svariate ripetizioni, fino a stancare e frustrare la fruitrice-di-servizio che cerca di concludere l'interazione con un *grazie* (r. 24 e r. 36) per segnalare che ha capito abbastanza e che non chiede ulteriori spiegazioni sulla questione⁽¹¹⁾. L'operatrice comunale reagisce al *grazie* della cittadina cinese (r. 36) in perfetta linea con la coppia adiacente rispondendo di *nulla* (r. 37) con cui la conversazione potrebbe essere conclusa. La cittadina cinese ringraziando ancora (r. 38) e sentendosi in dovere di giustificare perché non fa immediatamente questa carta con il fatto di non avere tutti i documenti necessari con sé, spinge l'adulto-in-contatto-con-la-mobilità a continuare la conversazione riprendendo le sue dettagliate spiegazioni sui vantaggi della carta talvolta fornendo ancora ulteriori informazioni, talvolta ripetendole.

È importante notare come le interazioni siano fortemente condizionate da aspetti non-verbali e paraverbali. Come è stato già rilevato nel nostro commento al testo T5, le parole vengono spesso accompagnate da gesti che rendono l'interazione più esplicita. Tra i tratti paraverbali più importanti segnaliamo che gli ACM spesso rallentano la velocità del loro parlare quando stanno per introdurre termini tecnici, prendendo per scontato il fatto che l'AM possa avere qualche difficoltà di comprensione. Ciò è evidente nei seguenti due estratti:

T10: Interazione dal contesto maltese tra un'amministrativa universitaria (ADMRF) e una studentessa italiana (STUF): richiesta per fare un corso post-laurea

117 ADMRF ok *** then ** you must have an >english
 118 language proficiency certificate SLOW< ***
 119 STUF which I don't have I think
 301 ADMRF >unless you are ** ehm ** SLOW< not a resident but eh
 302 working with a WOrking permit

⁽¹¹⁾ Tale reazione è stata confermata in una successiva conversazione personale con l'AM.

303 STUF [yeah]
 304 ADMRF [if you] have a working permit/

Si nota come l'ACM maltese, a riga 118 enuncia in maniera lenta ed esplicita la frase *english language proficiency certificate* (rr. 117-118) prevedendo che nella sua complessità possa diventare una *trouble source*. A riga 301, invece l'ACM rallenta la velocità del parlare non tanto quando menziona certi termini che riguardano il permesso di soggiorno, bensì quando li sta per introdurre: >unless you are **ehm ** SLOW< not a resident but eh working with a working permit. Questo è un modo per far capire all'AM che sta per menzionare termini o nozioni di una certa importanza. Rallentare il discorso, pertanto, è chiaramente un richiamo all'attenzione, un modo per far sì che possibili *trouble sources* vengano evitate già dall'*onset* dell'enunciato.

5. Conclusioni

Abbiamo visto come nei presenti casi conversazionali, oltre alla connessione tra riparazione e categorizzazione di appartenenza, emerge anche un'altra pratica conversazionale, quella del code-switching per singoli termini che, come nei casi riportati da Egbert (2004), riveste spesso un valore di auto-riparazione, attraverso una traduzione o una pseudo-traduzione, di una presunta sorgente di disturbo comunicativo. In tutti i casi comunque viene evocato il retroterra linguistico-culturale diverso dell'interlocutore adulto-in-mobilità. Ciò può avvenire in maniera aperta, del tutto esplicita (T3 e T4) oppure meno apertamente, in modo più implicito (come particolarmente in T9).

Nello specifico contesto burocratico-istituzionale degli estratti conversazionali presentati emerge che la persona 'adulto-in-mobilità' (AM) non viene solo percepita dallo 'adulto-professionalmente-in-contatto-con-la-mobilità' (ACM) come facente parte della collezione K, tipica di tale mondo sociale in cui la conoscenza (K = knowledge) delle procedure burocratiche è fondamentale, ma l'AM viene anche etero-costruito conversazionalmente come 'essere-straniero' che in questo contesto implica essere 'non-competente-della-lingua-locale' e 'non-competente-del-costume-istituzionale-locale'.

Infatti possiamo constatare in varie occasioni e diversi contesti istituzionali e geografici come l'operatore non gli riconosce una sufficiente competenza linguistica, costruendo conversazionalmente un suo bisogno di aiuto attraverso frequenti auto-riparazioni e riformulazioni, nonché rielaborazioni e negoziazioni di significato, anche quando non vi è nessuna evidenza che ciò sia necessario o richiesto. In sintesi osiamo dire che in questo tipo di interazioni la categoria 'essere-straniero' – in quanto appartenente alla coppia relazionale (Sacks, 1992, vol.1: 326 seg.) standardizzata della collezione R - prende il sopravvento sulla categoria 'fruitore-di-servizio' appartenente invece 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.

Tra le tecniche e procedure conversazionali atte a ottenere tale scopo si riscontrano il code-switching abbinato a procedure di riformulazione assumendo un valore di strategia conversazionale della etero-costruzione dello 'essere-straniero', della de-

limitazione tra persona 'straniera' e persona 'non-straniera', tra AM e ACM. In effetti, se un individuo è incluso o escluso da un mondo sociale, può essere gestito conversazionalmente. Quindi riscontriamo una serie di strategie conversazionali con le loro procedure e tecniche conversazionali⁽¹²⁾, attraverso le quali una persona viene conversazionalmente costruita come straniera e di conseguenza esclusa – o perlomeno percepita come esclusa – dalla comunità locale: tale situazione può essere definita come 'costruzione conversazionale della condizione di essere-straniero, di essere diverso, di essere un outsider'. Dall'altra parte possono essere usate strategie tramite le quali i conversationalisti negoziano un terreno comune all'interno della diversità.

Nei contesti burocratico-istituzionali gli ACM sono normalmente coinvolti in conversazioni in cui conducono l'interazione in quanto sono loro la sorgente di informazione. Di conseguenza l'ACM adotta una serie di strategie che partono dal presupposto che l'AM non possieda le abilità comunicative necessarie in modo tale da compiere procedure burocratico-istituzionali.

I dati presentati in questo contributo mostrano il fatto che ACM trattando con AM usano dei code-switching, tecniche di semplificazione e di elaborazione, di riformulazione e di riparazione (anche in assenza di feedback negativo) e costantemente elementi paraverbali e non-verbali.

E anche l'aspetto visivo non è da sottovalutare: specialmente le caratteristiche fisiche di una persona possono condizionare enormemente l'interazione (come si è visto nel T8) specialmente nel suo stadio iniziale e fanno spesso presumere all'ACM una limitata competenza nella lingua locale da parte dell'AM.

In generale la conversazione ACM/AM è inevitabilmente condizionata da un insieme di pensieri, sentimenti e azioni: l'ACM normalmente regolerà i suoi interventi in modo tale da costruire conversazionalmente l'AM come 'straniero'. Una destrutturazione può, semmai, avvenire solo in uno stadio più avanzato della conversazione e dipende largamente dalle abilità negoziali di entrambe le parti.

Infine, occorre sottolineare che una consapevolezza e competenza interculturale da entrambe le parti può rappresentare una componente essenziale per una comunicazione riuscita. Così per esempio l'ACM deve acquisire una consapevolezza del fatto che certe strategie comunicative possano essere il risultato di pratiche conversazionali ripetute e scontate. Il contesto burocratico-istituzionale, quale tipico di un mondo sociale urbano, generalmente è caratterizzato da procedure logoranti per la loro costante ripetitività.

⁽¹²⁾ "Terms like (conversational) 'procedure', 'technique' and 'strategy' are used to refer to different aspects of the same conversational object. With 'technique' we mean the speaker's use of a conversational phenomenon; with 'procedure' we mean its realisation in its sequential development; with 'strategy' we mean its realisation to reach a certain communicative goal." (Caruana & Klein 2008: 101).

BIBLIOGRAFIA

- BODEN DEIRDRE M. & ZIMMERMAN DON H., 1991, *Talk and Social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversational Analysis*, Cambridge, Polity Press.
- CARUANA SANDRO & KLEIN GABRIELLA B., 2008, Intercultural communication in institutional-bureaucratic settings: Case studies from the SPICES Project, in *MRER - Malta Review of Educational Research*, Vol. 6, No. 1: Special issue on Culturally Responsive Education, 98-117, www.um.edu.mt/educ/about/publications.
- CARUANA SANDRO, 2007, Language use and language attitudes in Malta, in DAVID LASAGABASTER & ANGEL HUGUET (eds.), *Multilingualism in European Bilingual Contexts. Language use and language attitudes*, Clevedon, Multilingual Matters, 184-207.
- CHINI MARINA, 2004, *Plurilinguismo e immigrazione in Italia. Un'indagine sociolinguistica a Pavia e Torino*, Milano, FrancoAngeli.
- DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA, PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, 1993, *Codice di stile ad uso delle amministrazioni pubbliche*, Roma, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato.
- DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA, PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, 1996, *Manuale di stile*, Roma, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato.
- DITTMAR NORBERT & SCHLOBINSKI PETER (eds.), 1987, *The Sociolinguistics of Urban Vernaculars*. Berlin.
- EGBERT MARIA, 2004, Other-initiated repair and membership categorization - some conversational events that trigger linguistic and regional membership categorization, in *Journal of Pragmatics*, 36, 1467-1498.
- GOODWIN CHARLES, 1987, Forgetfulness as an interactional resource, in *Social Psychology Quarterly*, 50, 2, 115-131.
- GUMPERZ JOHN J., 1982, *Discourse Strategies*, Cambridge, CUP.
- HESTER STEPHEN & EGLIN PETER, 1997, *Culture in Action: Studies in Membership Categorization Analysis*, Washington, International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis & University Press of America.
- HERITAGE JOHN C., 1984, *Garfinkel and Ethnomethodology*, Cambridge, Polity Press.
- KLEIN GABRIELLA B. (a cura di), 1995, *La città nei discorsi e nell'immaginario giovanile. Una ricerca socio-linguistica a Napoli*, Galatina (Lecce), Congedo.
- KLEIN GABRIELLA B., 2002, Come creare e mantenere conversazionalmente un'identità di gruppo e di sé all'interno del gruppo, in GABRIELLA B. KLEIN & ISABELLA PAOLETTI (a cura di), *In & Out. Procedure conversazionali e strategie comunicative di inclusione e di esclusione*, Napoli, ESI, 57-90.
- KLEIN GABRIELLA B. & CARUANA SANDRO, 2007, Intercultural communication within institutional and bureaucratic settings: 'adults-in-mobility' and 'adults-in-contact-with-mobility' in Malta and in Italy, in BARBARA STEIN (ed.), *Wege zu anderen Sprachen und Kulturen. Festschrift zu Ehren von Prof. Dr. Heidemarie Sarter*, Hamburg, Verlag Dr. Kovač, 43-64.
- KLEIN GABRIELLA B., CARUANA SANDRO, DOSSOU KOFFI M., LASAGABASTER DAVID, MATEVA GALYA, PIRIH-SVETINA NATASA & SCHWITALLA JOHANNES 2007, *SPICES GUIDELINES: A training method for intercultural communication in institutional settings*, Perugia, Key & Key Communications.
- KLEIN GABRIELLA B. & PAOLETTI ISABELLA (a cura di), 2002, *In & Out. Procedure conversazionali e strategie comunicative di inclusione e di esclusione*, Napoli, ESI.
- LEVINSON STEPHEN C., 1983, *Pragmatics*, Cambridge, CUP.

- MARIOTTINI LAURA, SCIUBBA ELEONORA M. & FATIGANTE MARILENA (a cura di), in stampa, *Lingua e società. Scritti in onore di Franca Orletti per il suo sessantesimo compleanno*, Milano, Franco Angeli.
- MONDADA LORENZA, 1999, L'accomplissement de l'«étrangéité» dans et par l'interaction. Procédures de catégorisation des locuteurs, in *Langages*, 134, 20-34.
- MONDADA LORENZA, 2000, La compétence de catégorisation: procédés situés de catégorisation des ressources linguistiques, in P. MARTINEZ & SIMONA PEKAREK (eds.), *La notion de contact de langages en didactique*, Paris, ENS Editions & Didier Erudition, 81-102.
- MONDADA LORENZA, 2002, Processi di categorizzazione e produzione dell'inclusione e dell'esclusione: a proposito di una riunione di lavoro tramite videoconferenza, in GABRIELLA B. KLEIN & ISABELLA PAOLETTI (a cura di), *In & Out. Procedure conversazionali e strategie comunicative di inclusione e di esclusione*, Napoli, ESI, 117-170.
- NOFSINGER ROBERT, 1991, *Everyday Conversation*, London, Sage Publications.
- ORLETTI FRANCA 2000, L'interazione nativo/non nativo, in FRANCA ORLETTI, *La conversazione diseguale. Potere e interazione*, Roma, Carocci, 111-138.
- PAYNE G. C. F., 1976, Making a lesson happen. An ethnomethodological analysis, in MARTYN HAMMERSLEY & PETER WOODS (eds.), *The Process of Schooling. A Sociological Reader*, Routledge & Kegan Paul, London, pp. 33-40.
- SACKS HARVEY, 1972a, An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology, in SUDNOW DAVID 1972, *Studies in Social Interaction*, New York, Free Press, 31-74.
- SACKS HARVEY, 1972b, On the analyzability of stories by children, in JOHN J. GUMPERZ & DELL HYMES, (eds.), *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*, New York, Holt, Rinehart & Winston, 325-345.
- SACKS HARVEY, 1984, Notes on methodology, in MAXWELL J. ATKINSON & JOHN C. HERITAGE (eds.), *Structures of Social Actions: Studies in Conversation Analysis*, Cambridge, CUP, 21-7.
- SACKS HARVEY, 1992 [1964-72], *Lectures on Conversation*. 2 voll., Oxford, Blackwell.
- SACKS HARVEY, SCHEGLOFF EMANUEL A. & JEFFERSON GAIL, 1978, A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation, in SCHENKEIN JIM, *Studies in the Organization of Conversational Interaction*, New York, Academic Press, 7-55.
- SCHENKEIN JIM, 1978, *Studies in the Organization of Conversational Interaction*, New York, Academic Press.
- SCIRIHA LYDIA & VASSALLO MARIO, 2006, *Living languages in Malta*. Malta: Sciriha & Vassallo.
- SILVERMAN D., 1998, *Harvey Sacks. Social Science and Conversation Analysis*, Polity Press, Cambridge.
- TESTA RENATA, 1995, Negoziazione dei significati sociali e rappresentazione dell'identità di gruppo, in KLEIN GABRIELLA B., (a cura di) 1995, *La città nei discorsi e nell'immaginario giovanile. Una ricerca socio-linguistica a Napoli*, Galatina (Lecce), Congedo, 137-187.
- VEDOVELLI MASSIMO, MASSARA STEFANIA & GIACALONE RAMAT ANNA, 2004, *Lingue e culture in contatto. L'italiano come L2 per gli arabofoni*, Milano, FrancoAngeli.

