

L'uso e l'interpretazione di sovrapposizioni e silenzi nella conversazione: un confronto tra l'italiano e l'olandese

Nelline Bogerd

3849902

Ottobre 2015

n.bogerd@students.uu.nl

Tesi di Bachelor

Manuela Pinto

BA Italiaanse taal en cultuur

Universiteit Utrecht

ABSTRACT

Dit is een onderzoek naar het gebruik van stiltes en overlap van discours in een gesprek, en de manier waarop een persoon laat merken dat hij of zij meedoet aan het gesprek. Dit onderzoeksverslag bestaat uit twee delen: een theoretisch kader en een case-study. In een gesprek komen allerlei elementen van taalgebruik bij elkaar. In het theoretisch kader is gekeken naar elementen die in interculturele communicatie een rol spelen. Allereerst is er beschreven wat er wordt bedoeld met talige gemeenschap. Iedere groep van mensen met dezelfde moedertaal deelt iets van de manier waarop zij bepaalde gebruiken uit die taal interpreteren. In interculturele communicatie kan dit een probleem worden: bij de wederzijdse interpretatie van elkaars houding in het gesprek kunnen discrepanties optreden tussen wat de één gewend is en wat de ander doet. Een belangrijke theorie die een deel van deze gebruiken kan verklaren is de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson uit 1978. In die theorie speelt gezichtsbescherming een belangrijke rol. De theorie pretendeert universeel te zijn. Kritieken hebben laten zien dat het deels universeel is, de behoefte aan het voorkomen van gezichtsverlies lijkt overal aanwezig, maar de manier waarop men dat voorkomt kan verschillen. Uit de kritieken op die theorie zijn ook andere visies op het idee van ‘gezichtsverlies’ en daarbij horende communicatiestijlen ontwikkeld. Een uitwerking hiervan is het continuüm dat Bettoni stelt, met als twee extremen een kalme tegenover een voortsnellende communicatiestijl. Overlap in een gesprek kan zo ook op twee manieren worden uitgelegd: voor de voortsnellende stijl is het een aanmoediging, een manier om te laten zien dat men meedoet in het gesprek, terwijl het in de kalme stijl kan worden gezien als een manier van het overnemen van de spreekbeurt. Dat wordt meestal negatief geïnterpreteerd door de ‘eerste’ spreker. Een stilte wordt bij de voortsnellende stijl geïnterpreteerd als ongemakkelijk, terwijl het bij de kalme stijl juist de manier is om de ander de spreekbeurt te laten overnemen. Dit idee is verder uitgewerkt en gecontroleerd aan de hand van een analyse van twee televisieseries, een Nederlandse en een Italiaanse, waarbij in beide gevallen het discours van vier vrouwen die praten over hun dagelijks leven is geanalyseerd. Hieruit bleek dat bij het Italiaans inderdaad vaker sprake is van overlap in spraak zonder dat iemand anders werkelijk de spreekbeurt overneemt (ofwel zonder dat het ‘topic’ verandert), terwijl in het Nederlands significant vaker overlap in spraak werd gevolgd door ‘overname’ van de beurt door een van de andere gesprekspartners. Italianen gebruikten vaker discoursignalen met als doel te *‘backchannelen’*, iets wat bij de Nederlanders volledig ontbrak. Dit geeft duidelijk weer dat er verschillende gesprekstijlen zijn en dat men in interculturele communicatie rekening moet houden met deze verschillende manieren en de wijze waarop we verschillen interpreteren. Het is een gemakkelijke bron van miscommunicatie door interpretatie vanuit de eigen stijl.

INDICE

ABSTRACT.....	2
INTRODUZIONE.....	4
1. QUADRO TEORICO.....	5
1.1 Aspetti generali della conversazione:	6
Comunità linguistiche.....	6
Interpretazione reciproca.....	6
Cortesia: la protezione della faccia	7
Prendere il turno	9
Stile conversazionale	9
Scelte lessicali.....	10
1.2 Caratterizzazione dello stile italiano	11
La storia della comunità linguistica in Italia e gli stereotipi	11
Proteggere la faccia positiva usando <i>backchanneling</i>	11
1.3 Caratterizzazione dello stile olandese	13
L'assenza di segnali discorsivi.....	13
Cortesia per proteggere la faccia negativa.....	13
1.4 Assunzioni e ipotesi.....	15
Assunzioni.....	15
Ipotesi.....	15
2. CASE STUDY	16
2.1 Metodo	16
Dati	16
Variabili.....	16
Giustificazione dell'uso di serie televisive nella ricerca accademica	17
2.2 Analisi.....	19
Partenze e sovrapposizioni.....	19
Silenzi.....	22
2.3 Risultati.....	24
CONCLUSIONI E DISCUSSIONE	25
BIBLIOGRAFIA.....	27
APPENDICI.....	29

INTRODUZIONE

Uno stereotipo degli olandesi è pensare che gli italiani parlano e parlano e che non smettono, sembra, neanche per prendere fiato. Gli italiani non sembrano rispettare i turni della conversazione e interrompono spesso. Per un olandese questo è segno di maleducazione. Interrompere però fa parte dell'uso della lingua italiana: funziona per far capire il proprio coinvolgimento. Quello che è un segno di cortesia per un olandese (lasciar finire il parlante) potrebbe essere interpretato come passività dell'interlocutore da un italiano.

Non c'è molta consapevolezza degli stili conversazionali diversi nella comunicazione interculturale. Molto spesso, le persone che parlano non sono consapevoli dell'uso di, per esempio, le sovrapposizioni. Gli enunciati e i silenzi vengono fatti inconsciamente e l'importanza non è molto evidente, perché consapevole o meno, lo scambio di informazione c'è. La ricerca presente è stata fatta per esaminare un po' più in dettaglio gli stili conversazionali degli italiani e degli olandesi, per capire meglio gli usi diversi dei silenzi e delle sovrapposizioni. La domanda centrale è: *'Quali sono le differenze tra l'olandese e l'italiano nell'uso e nell'interpretazione di sovrapposizioni e silenzi nell'interazione?'*

Nel quadro teorico sono esaminati aspetti che sono importanti nella comunicazione interculturale. Ogni comunità linguistica ha delle abitudini e delle interpretazioni diverse per quanto riguarda l'uso della lingua. Nella conversazione, l'uso della lingua può avere un'influenza sulla stima reciproca degli interlocutori. Viene esaminato il ruolo della teoria della cortesia, perché questo può spiegare l'atteggiamento degli interlocutori, ed è anche importante per capire l'avvicendamento dei turni. Tutte le scelte che vengono fatte dagli interlocutori di una comunità linguistica nella conversazione insieme creano uno stile di comunicazione. Lo stile 'preferito' può essere diverso per ogni comunità linguistica: la ricerca presente si concentra sull'italiano e sull'olandese. Per questo è stato fatto un case-study con un'analisi di show televisivi italiani e olandesi. Questo per vedere se le due comunità linguistiche effettivamente fanno uso della lingua in un modo diverso, come spiegato nella parte teorica, e se è vero che i silenzi e le sovrapposizioni vengono usati in un modo diverso. Questa conoscenza potrebbe aumentare la consapevolezza degli stili conversazionali diversi in generale, ma soprattutto nella comunicazione tra italiani e olandesi.

1. QUADRO TEORICO

Per poter rispondere alla domanda centrale (‘Quali sono le differenze tra l’olandese e l’italiano nell’uso e nell’interpretazione di sovrapposizioni e silenzi nell’interazione?’) vengono esaminati certi aspetti generali della comunicazione, con un focus sulle abitudini e le interpretazioni reciproche di ciò nella comunicazione interculturale. Variazioni tra le comunità linguistiche possono creare errori nell’interpretazione degli atteggiamenti reciproci. Una teoria importante è stata quella della cortesia. I ricercatori hanno fatto vedere che ogni comunità linguistica conosce un bisogno di cortesia nella forma di protezione della faccia. Altri studiosi hanno fatto capire che le strategie per proteggere la faccia possono variare. Queste differenze si riflettono nel modo in cui la presa del turno avviene. Anche la scelta di segnali discorsivi, per esempio, è parzialmente determinata dallo stile preferito della comunità linguistica. Questi elementi della comunicazione vengono esaminati, seguiti da una caratterizzazione dello stile comunicativo degli italiani e degli olandesi. Alla fine del capitolo si trovano le assunzioni e le ipotesi per la parte pratica.

1.1 ASPETTI GENERALI DELLA CONVERSAZIONE:

Abitudini e interpretazioni diverse nella comunicazione interculturale

Comunità linguistiche

Da un punto di vista sociolinguistico, la lingua viene studiata in modo da poter collegare certe caratteristiche di un gruppo sociale a un certo modo di comunicare. Nella ricerca presente vengono evidenziate delle differenze nell'uso di sovrapposizioni e silenzi nella conversazione; viene fatto il confronto tra 'l'italiano' e 'l'olandese'. Non è possibile fare delle affermazioni che si applicano su ogni individuo. Però, una persona con l'italiano o l'olandese come madrelingua fa parte di una certa comunità linguistica. In questo contesto è utile parlare di cos'è una comunità linguistica e di quali sono le caratteristiche delle due comunità che vengono esaminate nella ricerca empirica che si trova nelle parti 1.2 (per l'italiano) e 1.3 (per l'olandese).

Usando il termine 'comunità linguistica'¹, si evidenzia il fatto che una lingua, oltre alla sua funzione comunicativa, è un medio che evidenzia e rafforza la coesione all'interno di un gruppo. Più che parlare di una caratteristica geografica, la lingua fa vedere i confini del gruppo sociale. Il termine 'comunità linguistica' significa che certe persone hanno una lingua in comune e che c'è interazione tra queste persone. Inoltre significa che ci sono degli atteggiamenti e dei valori condivisi per quanto riguarda le forme e gli usi della lingua, e l'interpretazione di atti linguistici. Infine ci sono delle concezioni e presupposizioni socioculturali condivise rispetto agli eventi comunicativi (Mesthrie, 2009:36).

Interpretazione reciproca

C'è una certa sovrapposizione tra il campo di ricerca della sociolinguistica e quello dell'antropologia. Gli antropologi studiavano diverse culture e, studiando la loro lingua parlata, scoprivano che i modi di interpretare certi aspetti della lingua (per esempio i silenzi e le sovrapposizioni) possono variare a seconda del gruppo linguistico (Mesthrie, 2009:185). I metodi che vengono usati per ricercare l'influenza di fattori culturali sulla lingua spesso sono

¹ Sono consapevole del fatto che non faccio chiara distinzione tra comunità linguistica, origine etnica e semplicemente 'cultura'. Va oltre lo scopo di questa ricerca paragonare le nozioni diverse. La cosa importante è notare che c'è un'influenza della retroterra culturale sullo stile conversazionale usato da una persona.

qualitativi e provano a legare delle differenze nelle abitudini a delle caratteristiche etnologiche. Un ricercatore importante in questo campo è stato l'americano John Gumperz (1922-2013). In uno suo studio ha provato a spiegare perché tanti immigranti non riescono a trovare lavoro. Ha analizzato dei colloqui di lavoro, dove l'intervistato aveva un'origine etnica diversa da quella dell'intervistatore. Con questo studio, Gumperz ha fatto vedere che il modo di agire dell'intervistato nella conversazione ha delle conseguenze per il percorso del colloquio, e pure per l'opinione che si ha del candidato. Molto spesso questa opinione veniva basata su differenze nell'uso della lingua di persone con origini etniche diverse e l'interpretazione di ciò da parte dell'intervistatore. La citazione che segue è molto significativa:

*“[...]Interpersonal contact alone does not explain the inferential leap from differences in discursive practices to judgments of ability. How can we explain the fact that the interviewers regard the candidate's seeming unresponsiveness and his failure to be explicit in expanding on his answers as evidence for lack of professional knowledge? [...] While it is true that overt discrimination against minorities in western industrialized societies has significantly decreased over the last few years, the language ideologies that associate control of the officially accepted standard language with basic ability continue to prevail. In this sense, we can say that the interviewer's assessment was ideologically based and did not necessarily reflect the interviewee's technical abilities or his real interest in the course.”*² (in Schiffrin, 2001:226)

Cortesia³: la protezione della faccia

Un aspetto importante nella comunicazione è l'atteggiamento reciproco delle persone nell'interazione. Certi principi di cortesia sembrano essere universalmente applicati. Due

² Tradotto liberamente: “[...] Il contatto interpersonale in se non spiega il salto inferenziale da differenze nelle pratiche discorsive a dei giudizi di abilità. Come possiamo spiegare il fatto che gli intervistatori considerano l'apparente insensibilità del candidato e la sua incapacità di elaborare le sue risposte come prova per mancanza della conoscenze professionali? [...] Anche se è vero che la discriminazione palese nei confronti delle minoranze nelle società industrializzate occidentali è diminuita notevolmente negli ultimi anni, le ideologie della lingua che associano il controllo della lingua ufficialmente accettata come lingua standard con delle abilità basali, continuano a prevalere. In questo senso possiamo dire che la valutazione dell'intervistatore è basata ideologicamente e non riflette necessariamente le competenze tecniche dell'intervistato ne il suo vero interesse per il corso.”

³ E' difficile trovare un termine adeguato per tradurre 'politeness theory'. E' stato scelto di usare 'la teoria della cortesia', usando 'cortesia' per indicare 'politeness'.

grandi studiosi nel campo della cortesia, Penelope Brown e Stephen Levinson, nel 1978 hanno creato un modello di analisi basato sulla nozione di faccia, termine che deriva dalla teoria di Goffman del 1967 (Mesthrie, 2009:188). ‘La faccia’ fa riferimento all’auto-immagine pubblica di una persona. La teoria della cortesia quindi non fa riferimento tanto alla cortesia stessa, ma più agli eventi che hanno influenza su questa auto-immagine, sia positiva, sia negativa. Gli atti di cortesia servono per mantenere, migliorare o proteggere la propria faccia e quella dell’altro. Secondo Brown e Levinson, la faccia consiste di due aspetti: l’aspetto positivo e l’aspetto negativo. La faccia positiva è la voglia di ricevere apprezzamento e stima da altri, mentre la faccia negativa è il desiderio di non essere limitati da altri. In tutta l’interazione questi due elementi di solito vengono più o meno tenuti in equilibrio, quindi si tiene conto della faccia dell’altro mentre non si vuole perdere la propria faccia. Una tattica per mantenere la faccia (dare *face-support*) è l’uso di strategie di cortesia ed evitare i cosiddetti *face-threatening acts*. Strategie per mantenere la faccia positiva dell’altro sono, per esempio, le espressioni di amicizia o gli apprezzamenti, mentre per la faccia negativa una strategia sarebbe non imporsi agli altri.

Ci sono diversi fattori importanti nella scelta degli atti di cortesia. Per esempio, la relazione sociale tra le persone coinvolte, quanto è formale la situazione, e pure i rapporti di potere, come si ha potuto notare nelle ricerche di Gumperz. La persona con più potere di solito tende a occuparsi di meno della protezione della faccia degli altri. Le norme del bisogno di cortesia possono essere diverse a seconda della cultura. La teoria di Brown e Levinson pretende di essere universale, ma questo non spiega che un segno di cortesia in una lingua potrebbe essere considerato molto maleducato in un’altra. Questo può creare incomprensione reciproca quando un italiano e un olandese stanno parlando, e l’olandese non fa capire attivamente il proprio coinvolgimento. Si crea una situazione dove l’italiano aspetta più coinvolgimento verbale, mentre questo per l’olandese sarebbe insultare. Lo stesso vale per i silenzi: in culture asiatiche, ma anche in Finlandia, per esempio, silenzi di più di dieci secondi sono considerati normali, mentre questi vengono visti come perdita di tempo per gli americani. Il silenzio sarebbe non-marcato in una lingua come il finlandese, mentre in altre culture i silenzi possono essere una minaccia della faccia positiva perché non viene soddisfatto il bisogno di attenzione, coinvolgimento e partecipazione degli altri (Mesthrie, 2009:187). Ogni cultura conosce la necessità di cortesia per accomodare i partecipanti a un atto comunicativo, ma sembra che ogni cultura abbia delle strategie diverse per esprimerla (Ulijn, 1995).

Prendere il turno

Anche il fenomeno della presa di turno ha a che vedere con la cortesia e con il modo in cui viene percepita la faccia dell'interlocutore. Nelle conversazioni ci sono i cosiddetti 'Punti di Rilevanza Transizionale' (PRT) per indicare i punti della conversazione nei quali un enunciato può essere considerato concluso (Bettoni, 2006:162; Mesthrie, 2009: 195). Questi PRT vengono evidenziati da segnali sintattici, ma anche da altri meccanismi linguistici come, per esempio, l'intonazione. In questo modello di presa del turno viene suggerito che di solito sta parlando una persona alla volta; eventuali 'vuoti' tra turni successivi sono brevi; e le sovrapposizioni nel parlato sono minime, e spesso situate intorno ai PRT.

Nella ricerca presente viene esaminata l'accettabilità delle sovrapposizioni e dei silenzi. La differenza tra una sovrapposizione e un'interruzione non è sempre chiara. 'La sovrapposizione' è un termine oggettivo perché questo si può misurare, mentre il termine 'interruzione' è più soggettivo, perché dipende dall'interpretazione degli interlocutori. Si può enunciare qualcosa in sovrapposizione con la cosa detta dal primo parlante anche senza davvero prendere il turno. Questo viene chiamato *backchanneling*. Spesso, parlare simultaneamente viene visto in modo negativo. L'idea generale è che sovrapporre una persona che sta parlando è un segno di maleducazione, perché vuol dire che non si sta ascoltando e che non ci si prende cura della faccia del parlante. Si può avere tuttavia un atteggiamento positivo per quanto riguarda il discorso simultaneo (Bettoni, 2006:160). Può essere un'espressione di entusiasmo ed è generalmente correlato a questioni affettive ed emotive di partecipazione. Si può incoraggiare il parlante, chiedendo chiarimenti o presentando legittimamente il proprio punto di vista, e può servire per indicare ascolto e comprensione. L'importante, quindi, non è che l'interlocutore interrompe il discorso del parlante, ma con quale intenzione si prende il turno se il primo parlante lo cede. Dipende dalla funzione dell'enunciato, che può essere collaborativa oppure competitiva. Dunque è interessante stabilire il grado di competitività e di minaccia della faccia o, vice versa, il grado di attenzione alla faccia, di partecipazione, coinvolgimento, cooperazione, incoraggiamento ecc.

Stile conversazionale

Secondo Mao (citato da Kasper, 2008:62) ci sono due ideali interazionali alla base della nozione di faccia che possono essere trovati nelle diverse comunità linguistiche: l'ideale dell'identità sociale oppure l'ideale dell'autonomia individuale. Il modo di proteggere la

faccia è determinato da quale di questi due ideali è la norma per una comunità linguistica e viene sanzionato dai membri. Anche Bettoni (2006) ha determinato due ideali, che vengono dati come due poli estremi di un continuum. Da una parte si trova lo stile incalzante, dove non si ammettono delle pause e dove le sovrapposizioni sono una forma di *backchanneling*, indicando coinvolgimento nell'ascolto, oltre che competitività e conflittualità. Dall'altro c'è lo stile pacato, dove interrompere significa prendere il turno, e dove è più cortese lasciar finire il parlante e aspettare il silenzio che indica il PRT prima che l'interlocutore aggiunga qualcosa al discorso. Differenze nello stile preferito potrebbero avere una vera influenza nella comunicazione interculturale. "Chi è abituato a uno stile incalzante tende a considerare fredda e distante la conversazione di stile pacato. E viceversa, chi è abituato a uno stile pacato tende a considerare aggressiva e maleducata la conversazione di stile incalzante" (Bettoni, 2006:178). Nella ricerca svolta da Bettoni sono stati paragonati l'italiano, l'inglese e il cinese. Nel continuum, i due estremi sono l'italiano per lo stile incalzante e il cinese per lo stile pacato. L'inglese si trova più o meno nel mezzo.

Scelte lessicali

Questa percezione di maggiore aggressività nella conversazione non è sempre dovuta alla quantità di interruzioni, come suggerisce lo stereotipo. Nella ricerca di Renata Testa del 1988 è stato trovato che le interruzioni degli italiani che violavano le regole conversazionali (paragonate a quelle degli inglesi) non erano più frequenti che in inglese. E' stata trovata però una differenza nella scelta degli elementi lessicali e delle particelle sintattiche che spesso marcano i turni interrottivi. L'uso di enunciati interrottivi indiretti in inglese che indicano accordo erano presenti, ma molto più frequentemente venivano usati enunciati interrottivi diretti e contrastivi (come 'ma'). La percezione di maggiore aggressività da parte degli italiani, scrive Bettoni (2006:171), potrebbe essere dovuta quindi non tanto al numero delle interruzioni quanto alla scelta lessicale compiuta nel praticarle. Mentre gli italiani usano questi enunciati per indicare coinvolgimento, gli inglesi li usano per davvero prendere il turno.

Per capire gli effetti delle differenze di forma e uso degli enunciati è utile provare a capire quali sono le strategie di cortesia usate per evidenziare, in un modo cortese per quella lingua, il proprio coinvolgimento nella conversazione. Nella parte che segue vengono discusse le strategie e le origini di queste per l'italiano e l'olandese.

1.2 CARATTERIZZAZIONE DELLO STILE ITALIANO

La storia della comunità linguistica in Italia e gli stereotipi

Per capire meglio lo sfondo culturale degli stili diversi delle comunità linguistiche che vengono esaminate nella seconda parte, è utile una breve caratterizzazione delle due lingue. Nel libro intitolato *'Politeness in Europe'* (Hickey e Stewarts, 2005), vengono descritte certe particolarità della storia linguistica di diversi paesi, tra cui l'Olanda e l'Italia. L'enfasi del libro è sulla cortesia nelle richieste, un metodo utile per esaminare certi aspetti dell'uso della lingua che riguardano anche la ricerca presente, sebbene lo scopo sia diverso.

In Italia per molto tempo c'è stata (e forse esiste ancora) una discrepanza tra la lingua ufficiale e il (non)-uso quotidiano di quella lingua. C'è sempre stato un divario tra l'uso reale, quello geopoliticamente marcato, e l'ideale irraggiungibile dello scritto, unito attraverso il paese. Questa disuguaglianza non ha avuto delle conseguenze per le strategie di cortesia usate nella lingua. Secondo Gudrun Held, scrittore del capitolo sulla lingua italiana nel libro *'Politeness in Europe'* (Hickey e Stewarts, 2005), c'è un'unicità nella cortesia italiana, grazie alla sensibilità interpersonale. Questa sensibilità sarebbe la conseguenza dell'idea che ci sia sempre un desiderio di autorappresentazione e auto-affermazione. Viceversa, questo significa, secondo Held, che le persone italiane hanno una consapevolezza costante degli altri. Questo crea un clima inimitabile di comunicazione umana che non tiene conto della differenza tra le masse e le persone colte, almeno sembra essere così visto da fuori. La conseguenza di questo è che "[...] ethno-stereotypes typically label Italians as hot-tempered, curious, eloquent and even 'verbose', and their language as a typical conversation or dialogue language"⁴ (Held in Hickey e Stewarts, 2005:296). Sembra fare parte della tradizione italiana un bisogno di contatto e riflessione interpersonale.

Proteggere la faccia positiva usando *backchanneling*

In italiano, il modo per proteggere la faccia degli altri è quindi essere presente nel discorso, enunciare degli elementi lessicali che non sono diretti e contrastivi, ma che vengono visti come aiuto per il discorso del parlante. In questa sezione vengono discussi i Segnali

⁴ Tradotto liberamente: "[...] gli etno-stereotipi tipicamente etichettano gli italiani come irascibili, curiosi, eloquenti e anche 'verbosi', e la loro lingua come una lingua tipicamente conversazionale o dialogica".

Discorsivi (SD). Questi sono gli elementi lessicali che stabiliscono il rapporto tra il parlante e l'interlocutore e che strutturano il discorso.

I SD hanno un valore funzionale invece che semantico o lessicale, ciò vuol dire che gli elementi perdono il loro significato originario e hanno solo un contenuto proposizionale. Provengono da diverse categorie grammaticali e sono polifunzionali. Ciò vuol dire che, oltre al significato primario ('il nucleo semantico') possono avere sfumature diverse, a seconda del contesto, perché il contesto linguistico, e anche quello extralinguistico, ne determinano l'uso e l'interpretazione. I SD non sono costituenti normali, perché non sono interrogabili (cioè non si può formulare una domanda che abbia come risposta un SD) e non si può sostituirli da una pro-forma (che è un elemento che sostituisce un'intera frase). I SD cadono nel discorso indiretto. Come evidenziato prima, ogni lingua ha delle forme diverse. Non si può tradurli letteralmente, perché un'altra lingua ha altre strutture linguistiche per compiere la stessa azione pragmatica.

Per l'italiano, uno degli studiosi più importanti nel campo della pragmatica è Carla Bazzanella (1947-). L'elenco qui sotto deriva dalle sue ricerche (Bazzanella, 1988, 1994, 2011) e presenta degli esempi di espressioni di *backchanneling* che vengono usate in italiano per indicare il coinvolgimento nel discorso:

- "Sì"
- "Mmh"
- "Ho capito"
- "Ah" (indica spesso qualcosa di inaspettato o sconosciuto da parte dell'interlocutore)
- "Aah" (segnala non solo qualcosa di inatteso ma anche di non gradito)
- "Oh" (con prolungamento o meno, segnala piuttosto stupore)
- "Eh!" (segnala disappunto)

Le espressioni che vengono usate per stabilire *backchanneling* vengono chiamate anche 'connettivi fatici', perché sono espressioni connettivali che esprimono partecipazione attiva dell'interlocutore. In questo modo, senza davvero prendere il turno e cambiare il *topic*, l'interlocutore diventa 'co-autore' del discorso. Questo è una caratteristica dello stile incalzante. Un esempio dell'uso di connettivi fatici in italiano si può vedere nelle righe 4 e 5 del discorso MI A nell'appendice.

1.3 CARATTERIZZAZIONE DELLO STILE OLANDESE

L'assenza di segnali discorsivi

In uno studio sui connettivi (che anch'essi hanno valore discorsivo), in cui venivano paragonati il francese e l'olandese, è stato spiegato un problema che gli olandesi spesso hanno imparando il francese: non sanno usare i connettivi giusti. (Lamiroy, 1994) Una conclusione che viene fatta è che i francesi e gli olandesi non fanno uso di connettivi nello stesso grado: gli olandesi rimangono un po' 'indietro', sembrano meno attrezzati nell'uso dei connettivi. Inoltre, la ricerca ha fatto vedere con degli studi di traduttologia che tanti connettivi, presenti nel testo francese, vengono tralasciati dai traduttori olandesi (oppure vengono sostituiti da una struttura diversa, cioè senza connettivo). Anche se questo è stato osservato per i testi scritti, non è strano pensare che potrebbe funzionare nello stesso modo per il parlato.

Questo implica che in olandese ci dovrebbe essere un altro modo di parlare, nel quale non sono così importanti i connettivi come sono in lingue come il francese o l'italiano. Tutto questo implica che in ogni lingua ci sono strategie diverse per esprimere la coerenza nel testo, e di conseguenza l'interpretazione di queste strategie può variare. Quindi lo stile comunicativo normale nell'olandese potrebbe essere capito meglio se venissero inclusi aspetti non-lessicali o morfosintattici.

Cortesìa per proteggere la faccia negativa

Nel libro 'Politeness in Europe' (Hickey e Stewart, 2005) citato qui sopra vi è anche un capitolo che tratta lo stile comunicativo degli olandesi. Una cosa da notare nello stile olandese è l'essere indiretti nella formulazione delle richieste (il che è l'argomento del libro, come detto sopra). È stato fatto il paragone tra l'olandese e lo spagnolo. Questo ha fatto vedere che gli spagnoli sentivano meno bisogno di dare *face-support* quando la distanza sociale era minore oppure quando l'interlocutore non aveva più autorità del parlante. Per l'olandese il livello di *face-support* non cambiava a seconda della distanza sociale. Nemmeno una maggiore distanza nel rapporto di potere cambiava la situazione per l'olandese, mentre gli spagnoli invece facevano delle richieste più indirette. Per l'olandese, il *face-support* è stato concettualizzato come raggiungere lo scopo principale dell'enunciato senza minacciare l'immagine sociale e i sentimenti desiderati dall'interlocutore. Questo indica l'importanza della protezione della faccia negativa. Per questo gli olandesi sono più prudenti nel fare una

richiesta. In olandese, quindi, la norma è che si protegge la faccia negativa delle persone coinvolte nella conversazione.

Secondo Shadid (in Penninx e.a., 1998), uno stereotipo che tanti immigranti hanno degli olandesi è che sono distanti e che nella vita sociale non c'è spazio per spontaneità, calore o affetto. Pare che sia difficile per persone non-olandesi stringere amicizia con persone olandesi, perché questi ultimi sembrano diffidenti e distanti. Lo stile comunicativo definito da Bettoni che coincide con queste osservazioni è quello pacato. E' più cortese mantenere la distanza e non imporsi agli altri. Si aspetta il momento giusto prima di aggiungere qualcosa a un discorso. Questo momento viene spesso indicato da un silenzio che segnala un PRT. In generale, la comunicazione sembra più pacata e distante.

1.4 ASSUNZIONI E IPOTESI

Assunzioni

Da quanto detto sopra si può concludere che le norme linguistiche, tra cui la valutazione di sovrapposizioni e silenzi, possono variare per ogni comunità linguistica e possono causare delle differenze nell'interpretazione e nella comprensione reciproca in situazioni di comunicazione interculturale. Differenze negli usi preferiti delineano degli stili conversazionali diversi. Lo stile incalzante richiede *backchanneling* da parte dell'interlocutore nella conversazione (spesso in sovrapposizione a quello detto dall'altra persona). Vengono usati elementi lessicali che hanno un valore funzionale invece che semantico. Con questo si può evidenziare il proprio coinvolgimento nel discorso, e questo è un atto di *face-support*: si protegge la faccia positiva del primo parlante. Un enunciato così viene interpretato come interruzione del turno da una persona abituata a uno stile pacato. Il momento per prendere il turno (o cambiare topic) in questo stile è più lontano dal PRT, preferibilmente dopo un attimo di silenzio. Dire qualcosa in sovrapposizione con un altro enunciato viene percepito come un *face-threatening act* alla faccia negativa del primo parlante.

Ipotesi

Per il *case-study* sono state fatte le seguenti ipotesi:

- L'italiano è una lingua dallo stile incalzante, dove è più importante proteggere la faccia positiva degli interlocutori, che quella negativa. Questo si fa usando segnali discorsivi, che si possono enunciare in sovrapposizione perché non si vuole davvero cambiare il topic della conversazione. Di conseguenza, gli italiani non interpreterebbero le sovrapposizioni come maleducate perché parlare in sovrapposizione viene fatto per incoraggiare il parlante e per mostrare il proprio coinvolgimento.
- L'olandese è una lingua dallo stile (più) pacato, dove è più importante proteggere la faccia negativa degli interlocutori. Questo si fa lasciando finire il primo parlante e aspettare il silenzio che indica il PRT prima di prendere la parola. Di conseguenza, gli olandesi interpreterebbero una sovrapposizione nella conversazione come un'interruzione, un meccanismo per prendere il turno. Non fanno uso di connettivi fatici e sembrano meno coinvolti nella comunicazione.

2. CASE STUDY

2.1 METODO

Dati

E' stato scelto di analizzare due serie televisive che trattano della 'vita normale' e nelle quale ci sono quattro donne protagoniste. La serie italiana che è stata scelta si chiama 'Una Mamma Imperfetta', quella olandese si chiama 'Gooische vrouwen'. Inoltre, sono stati usati dei frammenti dai film che sono basati su queste serie, il primo si chiama 'Il Natale delle mamme imperfette' e il secondo ha il medesimo titolo della serie: 'Gooische vrouwen'. La trama di Una Mamma Imperfetta ruota attorno a Chiara, il personaggio principale, che affronta i problemi di una mamma moderna con tutti gli aspetti come figli, lavoro e marito. Ogni mattina fa colazione con tre amiche: Irene, Claudia e Marta. La trama di Gooische Vrouwen ruota attorno a quattro amiche (Cheryl, Claire, Anouk e Roelien) che affrontano, accanto alle belle macchine, i tanti soldi e i bambini nelle scuole più elitarie, gli aspetti negativi della loro vita lussuosa.

Variabili

Per la scelta del materiale da analizzare è stato tenuto conto di diversi fattori. La serie Una Mamma Imperfetta è stata scelta perché è facilmente riconoscibile il fenomeno descritto nell'introduzione: che le donne parlano anche quando un'altra ha il turno. Le caratteristiche più importanti sembravano: quattro donne che sono amiche, che parlano in una situazione comunicativa informale, e che trattano degli argomenti che derivano dalla 'vita normale'. In base a questi criteri è stato scelto Gooische Vrouwen come materiale di confronto. Entrambe le serie hanno avuto successo: ci sono due stagioni e un film di Una Mamma Imperfetta, e ci sono cinque stagioni e un film di Gooische Vrouwen. I frammenti usati vengono da questi episodi e nel caso di Una Mamma Imperfetta anche dal film. Ci sono delle differenze importanti per quanto riguarda lo stile comunicativo di donne e uomini. Analizzando solo i discorsi tra donne, la variabile indipendente del genere è tenuta sotto controllo. Anche la variabile della relazione di potere è sotto controllo, perché in ogni situazione esaminata, sono delle amiche che parlano.

Quello che si è tentato di verificare è se la comunità linguistica italiana in genere preferisce lo stile incalzante e quella olandese lo stile pacato. Questa differenza si manifesta in parte nella valutazione delle sovrapposizioni da parte dell'interlocutore, esaminando se si migliora la faccia positiva (stile incalzante) oppure se si minaccia la faccia negativa (stile pacato). Si può sapere che si tratta del primo caso guardando la quantità e la qualità delle sovrapposizioni: quante ce ne sono e sono incoraggianti o no? Si può sapere che si tratta del secondo caso guardando se avviene un cambiamento di turno; se il primo parlante continua a parlare oppure no. Per scoprire le eventuali differenze nelle abitudini di sovrapporre una persona è stata analizzata prima la quantità di sovrapposizioni in ogni lingua. Poi, è stato esaminato se una sovrapposizione indica collaborazione oppure competizione, cioè se una sovrapposizione viene vista come un incentivo, oppure se viene interpretata come interruzione, cioè con lo scopo di prendere il turno.

Per poter misurare queste variabili sono state fatte delle trascrizioni usando EXMARaLDA Partitur-Editor 1.5.2. Le trascrizioni si possono trovare nelle appendici. I titoli sono abbreviazioni di Mamma Imperfetta (MI A), Mamma Imperfetta Natale (MIN B e C) e Gooische Vrouwen (GV A, B e C⁵). I parametri che sono stati usati, oltre al 'chi' (che è sempre nella categoria donna/amica), sono il come (con una sovrapposizione oppure un silenzio), il dove (al PRT oppure all'interno del turno) e il perché (per cambiare argomento oppure per coinvolgere nel discorso).

Giustificazione dell'uso di serie televisive nella ricerca accademica

Sono consapevole del fatto che ci sono ragioni a favore e contro l'uso di una serie televisiva nella ricerca accademica. Una serie televisiva non è che una rappresentazione della realtà vista dagli occhi del regista. Il lavoro presente, quindi, non è una descrizione della realtà, ma della rappresentazione della cultura come si manifesta nella realtà televisiva. Questo non vuol dire che sia inutile fare la ricerca presente. Da un punto di vista pratico c'è un grosso vantaggio: la serie si può rivedere quanto si vuole e in più, si possono esaminare i gesti e altri aspetti extralinguistici. Questo aspetto migliora la qualità delle trascrizioni, perché è più facile riuscire a capire cosa viene comunicato.

⁵ Nel discorso di GV C ci sono solo 3 delle 4 amiche

Un'altra ragione deriva dalla 'media theory' oppure 'media studies' ("Mediatheorie", s.a.), un campo di studi abbastanza nuovo. Va oltre lo scopo di questa ricerca elaborare troppo su questa teoria, tuttavia è necessario notare lo spunto principale per quanto riguarda la validità dell'uso di serie televisive. Lo studioso Stuart Hall (1932-2014) ha scoperto che un prodotto come una serie televisiva riceve significato non solo dal regista, ma anche da parte dalla persona che la guarda. Un regista è sempre influenzato dalle sue esperienze passate, e questo influenza sempre il lavoro finale del regista. Quando lo spettatore vede il prodotto, potrebbe essere che vi da un altro significato di quello che voleva trasmettere il regista. Anche questo è basato su esperienze e sentimenti, in questo caso dello spettatore. Secondo Hall si devono studiare non solo i prodotti dei media, ma anche l'effetto che questi hanno sugli spettatori, perché il significato intero deriva da queste fonti insieme. Quindi, vengono sottolineati certi aspetti della cultura nelle serie televisive, perché i creatori e i registi vogliono dare l'idea che questa cosa potrebbe essere successa nella propria vita. La persona che la guarda può identificarsi con quello che succede 'sullo schermo'. Grandi differenze tra le serie televisive italiane e quelle olandesi, potrebbero aiutare a scoprire differenti caratteristiche di queste due culture.

2.2 ANALISI

Per capire quali sono le differenze nell'uso di connettivi fatici da parte dell'interlocutore nella conversazione in olandese e in italiano sono state fatte analisi quantitative e pure qualitative, considerando due strategie che si possono trovare: la sovrapposizione (dove l'interlocutore prende il turno) e il silenzio (dove il silenzio indica che il parlante ha concluso la frase). Prima è stato evidenziato quante prese di turno da parte di un secondo parlante (vale a dire una persona che prima era l'ascoltatore) erano in sovrapposizione con il primo parlante. Poi, è stato analizzato la quantità di silenzi e se dopo i silenzi c'era un cambiamento di turno oppure no. Quindi prima è stato esaminato la frequenza dell'uso delle strategie diverse, e poi l'effetto prodotto dalle strategie, cioè: se l'argomento cambia oppure se viene evidenziato il coinvolgimento nel discorso.

Partenze e sovrapposizioni

La prima cosa da vedere è la quantità delle sovrapposizioni. Nelle conversazioni in italiano sono stati trovati 58 punti dove una persona iniziava a parlare. Di queste partenze, 21 erano in sovrapposizione con l'enunciato di un altro parlante. Significa che in generale, 1 delle 2,8 partenze sono sovrapposizioni. Nelle conversazioni in olandese sono state trovate 49 partenze, delle quale 6 erano in sovrapposizione con l'enunciato dell'altro parlante. Significa che per l'olandese c'è un rapporto di 1 su 8,2 delle partenze che sono in sovrapposizione. Delle sovrapposizioni in italiano, in 11 dei 21 casi, la sovrapposizione non significa un cambiamento di turno (codice NC di Non Cambia). Ci sono enunciati come 'Ah' (MI A, r. 4, si veda schema 2), 'certo' (MI A, r.5), 'no' (MIN C, r. 4), 'eh' (MIN C, r. 4), 'è vero' (MIN B, r. 6), articolati per costruire *backchanneling* che conferma l'accordo con il contenuto proposizionale proposto nel turno precedente.

Schema 1 Esempio di sovrapposizione da discorso MIN C, righe 1 e 2

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:02.0]	2 [00:02.2]	3 [00:04.2]	4 [00:04.4]	5 [00:06.9]
Chiara						Guardate!(.)
Marta		Si ma chi se lo mette		Capito ma una vita cosi (borbottando)		
Irene	Quest'è bellissimo		Ma perché da		ma è (colorita)	
Claudia			No ma c'è pantalone sotto		(borbottando)	

[2]

	6 [00:08.9]	7 [00:11.2]	8 [00:12.2]	9 [00:12.3]	10 [00:16.5]
Chiara		Grazie :			
Marta		Aspetta che ti faccio una foto col cellulare			
Irene	Dio come sei bella!				hhmmm
Claudia				come sei elegante sei irriconscibile	

Un caso di sovrapposizioni interessanti lo si trova nel discorso MIN C dove il personaggio Chiara sta provando un vestito, mentre Marta, Irene e Claudia stanno parlando di una rivista di moda. Scambiano le loro idee e non sembra importante se lo spettatore capisce tutto che viene enunciato o no, mentre è interessante dal punto di vista di questa ricerca perché è proprio in questi discorsi che il regista vuole dare l'idea di una conversazione non importante e quindi il più informale e normale possibile. Proprio in quella conversazione c'è tanta sovrapposizione, non c'è un vero 'turno' perché tutti stanno parlando allo stesso momento delle stesse cose, proclamando le proprie opinioni. Negli altri casi, molto spesso l'enunciato che si sovrapponeva a quello del primo parlante era una risposta senza aspettare la fine della frase del primo. Sono cambiamenti del turno, ma vicini al PRT. Per esempio, nel discorso MI A (righe 3 e 4), Marta dice "Scusi, ho capito bene, tu tieni gli elastici sul comod-" ma prima di finire la parola 'comodino', Claudia ha risposto "in un vasetto apposito". Sapeva già di cosa stava parlando Marta perché non era cambiato l'argomento (elastici sul comodino).

Schema 2 Esempio di sovrapposizione da discorso MI A righe 3 e 4

[3]

		7 [00:15.3]	8 [00:17.3]
Marta			scusi ho capito bene, tu tieni <gli elastici
Claudia	comodino (è mi sono legato) al dito beh: per ricordare quello che devo fare		

[4]

	9 [00:24.6]	10 [00:25.5]	11 [00:25.6]
Chiara		ah	
Marta	sul comodino>		
Claudia	in un vasetto apposito	vabbeh sì perché se scrivo di notte sull'agenda al buio beh al mattino non	

Il prossimo passo è vedere più in dettaglio cosa succede nei cambiamenti di turno vicino al PRT in base ai seguenti criteri: se c'è accordo o disaccordo proposizionale; se c'è mantenimento o cambio di argomento. A volte, il cambiamento del turno era vicino al PRT ed era una risposta a una domanda (data in sovrapposizione però). E' il caso di 'elastici sul comodino' che è stato esaminato qui sopra, dove c'è un cambiamento del turno ma senza cambiamento di argomento. Un altro esempio lo troviamo nel discorso MI A, r 5 dove Marta dice "Ecco togliilo [...]" mentre Claudia non aveva finito di dire "[...] quando mi ricordo perché l'ho messo".

Un caso di sovrapposizione dove cambia non solo il turno ma anche l'argomento si trova in MIN B, r. 6, dove Marta prende il turno per dire che è incinta. Un altro esempio di cambiamento di turno e pure di argomento è in MIN C r. 5, dove Claudia inizia la frase con "Ma dai Chiara stai benissimo" a proseguire con "ma sentite ragazze non è che questo è uno scherzo [...]".

Per l'olandese, delle 6 sovrapposizioni nella metà dei casi troviamo un cambiamento di argomento con il cambiamento di turno. Un esempio lo troviamo nel discorso GV A, r. 8. E' importante notare che in questa situazione, Cheryl è arrabbiata con Claire e questo potrebbe essere una ragione per Cheryl di non occuparsi della faccia dell'altra.

Schema 3 Esempio di sovrapposizione dove cambia l'argomento da discorso GV A, rigo 8

[8]

	19 [00:37.2]
Cheryl	Kan iemand zeggen dat ze op
Anouk	
Roelien	
Claire	laagje water in het bad hooguit tien centimeter ik ben maar heel even weggedommelt

[9]

	20 [00:38.4]	21 [00:38.5]
Cheryl	moet rott en	SODEMIETER OP, CLAIRE
Claire	Ik begrijp heel erg goed dat jij kwaad bent maar ik vind dit echt een beetje	

E' interessante notare che nei discorsi olandesi non ci sono sovrapposizioni con funzione di *backchanneling*, mentre in italiano più della metà aveva questa funzione. Mancano quindi i segnali discorsivi, la cui assenza nell'olandese era già prevista nel quadro teorico, ma che troviamo ampiamente usati nell'italiano. Nella tabella 1 sono riassunti i risultati.

Tabella 1 Le sovrapposizioni e i loro effetti

	Italiano	Olandese
Numero di turni	58	49
Numero di sovrapposizioni	21	6
Numero di sovrapposizioni con funziona di <i>backchanneling</i>	11	0
Numero di interruzioni dove cambia il turno e pure l'argomento	2	3
Numero di interruzioni dove cambia il turno senza che cambi l'argomento	8	3

Silenzi

I discorsi in olandese erano in generale molto più lenti che quelli in italiano. Un'indicazione di questa lentezza è il silenzio (si veda tabella 2 per i risultati). Per quanto riguarda i silenzi, si vede che nelle conversazioni in italiano ce ne sono 8 mentre nelle conversazioni in olandese ce ne sono 12, dei quali 5 relativamente lunghi (più di 2 secondi). Come detto sopra, i silenzi possono indicare un PRT, l'enunciato può essere considerato concluso e il palcoscenico è libero per il prossimo oratore. Si vede che per l'italiano la maggioranza dei silenzi si trova all'interno del turno, mentre è il contrario per l'olandese, dove nella maggioranza dei casi, un silenzio indica un cambiamento di turno. Quando il turno cambia dopo un silenzio, in entrambe le lingue l'argomento cambia nella metà dei casi. Quando viene mantenuto il turno dopo un silenzio, in italiano cambia l'argomento nella metà dei casi, mentre in olandese, il più delle volte l'argomento all'interno del turno non cambia. Quindi, gli italiani a volte prendono il turno, mettono una piccola pausa all'interno del turno per poi cambiare l'argomento. Gli olandesi invece vedono una pausa come un'indicazione per cambiare turno, senza che prima dicano qualcosa sull'argomento per poi cambiarlo, la strategia usata dagli italiani.

Tabella 2 I silenzi e i loro effetti

	Italiano	Olandese
Numero di silenzi	8	12
Numero di silenzi abbastanza lunghi (>0.2)	0	5
Numero di cambiamento del turno dopo il silenzio	2	8
Con cambiamento dell'argomento	1	4
Senza che cambi l'argomento	1	4
Numero di silenzi all'interno di un turno	6	4
Con cambiamento dell'argomento	3	1
Senza cambiamento dell'argomento	3	3

2.3 RISULTATI

Si può concludere che le ipotesi sulle differenze negli stili conversazionali sono in effetti riconoscibili negli show televisivi analizzati in questa ricerca. Con questo, l'ipotesi che il grado di coinvolgimento aspettato da parte dell'interlocutore può variare tra le diverse lingue è verificata. La valutazione dei vuoti e delle cose dette in sovrapposizione può variare, il che indica stili conversazionali diversi. L'italiano è una lingua dallo stile incalzante, mentre l'olandese richiede uno stile più pacato, come previsto.

Si è potuto vedere che il rapporto tra prese di turno e enunciati che si sovrappongono differisce molto tra l'italiano e l'olandese, perché la proporzione dell'italiano è 1 su 2,8 e quella dell'olandese è 1 su 8,2. La maggioranza delle sovrapposizioni degli italiani ha una funzione di *backchanneling* ed è quindi per incoraggiare il parlante, come era stato ipotizzato, e non per cambiare l'argomento (questo succedeva solo in 2 dei 21 casi). Le sovrapposizioni da parte degli olandesi non erano molte. La metà era per cambiare argomento, e l'altra metà senza cambiamento dell'argomento. Non c'erano sovrapposizioni con una funzione di *backchanneling* nei discorsi olandesi. Si può concludere che potrebbe funzionare nel modo apposto per gli olandesi, dove i silenzi sono meccanismi per cambiare il turno senza che cambi l'argomento. Anche un silenzio all'interno del turno non significa che cambi l'argomento (solo in un unico caso dei 4) mentre per gli italiani venivano usati così nella metà dei casi (3 su 6) come PRT.

CONCLUSIONI E DISCUSSIONE

In questa parte della ricerca viene riassunto tutto quello che è stato detto, al fine di poter dare una risposta soddisfacente alla domanda centrale: *Quali sono le differenze tra l'olandese e l'italiano nell'uso e l'interpretazione di sovrapposizioni e silenzi nella conversazione?* Nella parte teorica sono stati descritti i diversi aspetti che fanno parte della conversazione o che influenzano l'interpretazione di quello che succede nell'interazione. È stato evidenziato che si può vedere la ricerca presente alla luce della sociolinguistica, dove certi aspetti linguistici vengono legati a delle caratteristiche (socio)culturali che si attribuiscono a una comunità linguistica, in questo caso a quella italiana e a quella olandese. Gumperz ha mostrato che il modo di interagire, che ha la sua base nelle norme della pragmatica di una lingua, potrebbe avere una grossa influenza sul modo in cui vengono percepite le abilità di una persona. Senza esserne consapevoli, spesso ci si basa su pregiudizi e stereotipi.

È stata introdotta la teoria della cortesia e la nozione di 'faccia', basata sulla teoria di Brown e Levinson. Il termine 'faccia' si riferisce all'auto-immagine pubblica di una persona. Per migliorare la faccia positiva, si possono usare strategie come espressioni di apprezzamenti. Si possono applicare altre strategie per non minacciare la faccia negativa dell'altro, per non imporre agli altri. Universale della teoria della cortesia è la nozione che ogni lingua conosce la necessità di cortesia. Le strategie per mantenere o migliorare le facce degli interlocutori tuttavia sono specifiche per ogni comunità linguistica. Differenze negli usi preferiti creano un certo continuum di stili conversazionali diversi, nei quali il ruolo della sovrapposizione e del silenzio viene interpretato diversamente. Lo stile incalzante richiede *backchanneling* dall'interlocutore nella conversazione, mentre una cosa così viene percepita come interruzione del turno da una persona abituata a uno stile pacato. Il momento per prendere il turno (o cambiare topic) in questo stile è più lontano dal PRT, preferibilmente dopo un attimo di silenzio. Esaminare la presa di turno, la scelta lessicale degli enunciati detti in sovrapposizione e l'interpretazione dei silenzi potrebbe aiutare a capire quali sono le norme conversazionali e il punto nel continuum degli stili delle comunità linguistiche diverse.

Dopo aver presentato il quadro teorico, è stato svolto un *case-study* che analizza dei discorsi presi da due serie televisive, dove quattro donne discutono la loro vita. Gli italiani hanno usato più sovrapposizioni, ma senza cambiare l'argomento. Tante delle sovrapposizioni avevano una funzione di *backchanneling*, per così incoraggiare il parlante invece di

interromperlo. Nei casi in cui c'era una presa di turno, l'argomento cambiava solo nei 2 dei 21 casi. Da parte degli olandesi, non c'erano tante sovrapposizioni. Invece sembra che per l'olandese, i silenzi sono più importanti per cambiare il turno senza che cambi l'argomento. Possiamo concludere quindi che una strategia degli italiani per migliorare la faccia dell'altro è l'uso di segnali discorsivi verbali, anche se si sovrappongono all'enunciato del primo parlante. Questo, per gli olandesi, significherebbe una presa di turno, viene interpretato come interruttivo. Gli olandesi usano invece i silenzi per poi prendere il turno senza necessariamente cambiare l'argomento. Anche un silenzio all'interno di un turno non vuol dire che cambia l'argomento, mentre gli italiani invece spesso prendono il turno per dire qualcosa sull'argomento, per poi cambiarlo. In risposta alla domanda centrale possiamo concludere che le differenze nello stile conversazionale contengono diverse strategie per far capire il proprio coinvolgimento nella conversazione. Per l'italiano questa strategia sarebbe la sovrapposizione, mentre per gli olandesi sarebbe 'dare tutto lo spazio al primo parlante'.

Questa osservazione non è molto soddisfacente. Non è stata trovata la strategia precisa degli olandesi per far capire il proprio coinvolgimento o il modo di rendere coerente il discorso. Forse una ricerca sulle sovrapposizioni e i silenzi non è un modo adeguato per scoprire lo stile degli olandesi. Altre ricerche saranno necessarie per descrivere meglio il modo di comunicare di questa cultura. Per quanto riguarda l'italiano, forse si può dire che la strategia italiana è marcata in paragone all'idea 'universale' di cortesia, visto che 'la norma' conversazionale dice che 'parla una persona alla volta' (si veda pagina 9). La situazione italiana, dove ognuno sembra parlare in qualsiasi momento, è deviante dalla norma e per questo molto interessante da studiare. Questo può spiegare anche la mancanza di ricerche sull'olandese come spiegato nella parte teorica.

Potrebbe essere difficile per un olandese che non è abituato allo stile incalzante, capire le intenzioni che un italiano ha con le sue sovrapposizioni; e altrettanto difficile dev'essere per un italiano capire lo stile pacato dell'olandese senza pensare che l'interlocutore sia passivo nel discorso. Sarebbe molto interessante vedere quali attitudini troviamo quando si chiede alle persone olandesi e italiane di valutare gli stili comunicativi dell'altro. Secondo me, più attenzione alle differenze pragmatiche tra le lingue può migliorare la comunicazione interculturale. Sarebbe interessante scoprire come si riesce a creare una specie di 'interculturalità' cosicché persone di diverse origini possono interagire in modo che tutti gli interlocutori si sentano capiti. La consapevolezza delle norme di diversi stili conversazionali può essere un inizio.

BIBLIOGRAFIA

- Bazzanella, C. (1990). Phatic connectives as interactional cues in contemporary spoken Italian. *Journal of Pragmatics*, 14, 4, 629-647.
- Bazzanella, C. (1994). *Le facce del parlare: Un approccio pragmatico all'italiano parlato*. Scandicci: La Nuova Italia.
- Bazzanella, C. (2011). "segnali discorsivi" via enciclopedia di Treccani.
http://www.treccani.it/enciclopedia/segnali-discorsivi_%28Enciclopedia_dell%27Italiano%29/.
- Bettoni, C. (2006). *Usare un'altra lingua: Guida alla pragmatic interculturale*. Roma-Bari: Ed. Laterza.
- Hickey, L., & Stewart, M. (eds.) (2005). *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, 292-305.
- Kasper, G. (2008). Linguistic Etiquette. In S.F. Kiesling & C.B. Paulston (eds.). *Intercultural discourse and communication: Essential readings* (pp 58-77). DOI: 10.1002/9780470758434.
- Lamiroy, B. (1994). Pragmatic connectives and L2 acquisition: the case of French and Dutch. *Pragmatics*, 4, 2, 183 -201.
- Mediatheorie. (s.a.). In *Wikipedia*. Consultato il 5-11-2014 da <http://nl.wikipedia.org/wiki/Mediatheorie>.
- Mesthrie, R., Swann, J., Deumert, A. & Leap, W.L. (2009). *Introducing Sociolinguistics*. (2a edizione). Edinburgh: Edinburgh U.P.
- Penninx, R., Münstermann H. & Entzinger, H. (eds.) (1998). *Etnische minderheden en de multiculturele samenleving*. Groningen: Wolters-Noordhoff, 137-168.
- Schiffrin, D., Tannen, D., & Hamilton, H.E. (eds.) (2001) *The handbook of discourse analysis*. Oxford: Blackwell.

Testa, R. (1988). Interruptive strategies in English and Italian conversation: Smooth versus contrastive linguistic preferences. *Multilingua*, 7, 3, 285-312. DOI: 10.1515/mult.1988.7.3.285.

Ulijn, J. & Li, X. (1995). Is interrupting impolite? Some temporal aspects of turn-taking in Chinese-Western and other intercultural business encounters. *Text&Talk*, 15, 4, 589-627.

APPENDICI

GV A

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:02.0]	2 [00:04.0] 3 [00:04.1]
Cheryl	Ja weet ik veel gewoon ee:h een zootje tuig waarschijnlijk		Wie?
Roelien	Maar wat deed'ie dan? (.)		Jari, heeft ie aanstoot

[2]

	4 [00:06.9]	5 [00:08.2]	6 [00:10.2]
Cheryl	Nee (njah) hij stond gewoon te wachten		(Nee) niemand deed iets als
Anouk	Hoezo <heeft ie aanstoot gegeven>		
Roelien	gegeven (.)		

[3]

	7 [00:12.2]	8 [00:14.6]
Cheryl	dokter Rossi er niet geweest was dan	
Anouk	Wat is dat nou voor stomme vraag Roelien?	
Roelien	Sorry ik eh ik ik ben gewoon	

[4]

	9 [00:18.2]	10 [00:18.7]	11 [00:23.9]	12 [00:24.0]
Cheryl			Hee: Meissie (0,6)	
Anouk	Hoezo?(.)			
Roelien	mezelf niet (.)	Of liever Evert is zichzelf niet. Hij is zo ik w ik vr ik vr ik (huilt)		
Claire	Ik kom m'n			

[5]

	13 [00:26.0]	14 [00:26.8]
Cheryl	Anouk. Zeg dat ze weggaat.	
Anouk	Jongens alsjeblijft laten we dr over praten. He misschien is het	
Claire	excuses aanbieden (.)	

[6]

	15 [00:33.3]	16 [00:33.5]
Cheryl	Goed? Ik vertrouwd mn enige kind toe aan die zuipschuit	
Anouk	wel goed dat dit gebeurd is, dan doorbreken we (iets)	
Claire	Ik heb	

[7]

	17 [00:33.6]	18 [00:35.9]
Cheryl	(mompelend)	
Anouk	(schudt nee)	
Roelien	doe maar niets doe maar niets (schudt nee)	
Claire	jou gezegd dat ik niet goed ben met kinderen, ik	Ja maar er zat maar een heel klein

[8]

	19 [00:37.2]
Cheryl	Kan iemand zeggen dat ze op
Anouk	
Roelien	
Claire	laagje water in het bad hooguit tien centimeter ik ben maar heel even weggedommelt

[9]

	20 [00:38.4]	21 [00:38.5]
Cheryl	moet rott en	SODEMIETER OP, CLAIRE
Claire	Ik begrijp heel erg goed dat jij kwaad bent maar ik vind dit echt een beetje	

[10]

	22 [00:39.4]	23 [00:39.9]
Cheryl	(0.6) t. (0.3) tja: (.)	

GV B

[1]

0 [00:00.0]

Cheryl En daar lag ze hoor beneden languit op de bank zo zat als een konijn, terwijl Remi boven alleen in bad zat. huilend.

[2]

1 [00:02.0]

2 [00:04.0]

Cheryl Hij had wel kunnen

Anouk Ja 'et is verschrikkelijk lieverd maar ik heb het steeds gezegd he, Claire drinkt te veel. (.)

[3]

3 [00:04.4]

4 [00:06.4]

Cheryl verzuipen Nee Roelien, omdat ik er op tijd bij was. Dat badwater was ijskoud dat

Roelien Nou, gelukkig is dat niet gebeurd

[4]

5 [00:08.9]

Cheryl kind was zowat onderkoeld, als ik dr aan denk wat er had kunnen gebeuren.

Anouk Ja 't je had 't kunnen weten he oke nou

[5]

6 [00:10.3]

Cheryl Wat doen we aan Claire ik doe helemaal niks aan Claire ik wil die vrouw nie eens

Anouk wat doen we dr aan aan Claire

[6]

7 [00:11.9]

8 [00:12.8]

9 [00:12.9]

Cheryl meer zien Jah,

Anouk Cheryl, Claire heeft onze hulp nu hard nodig

Roelien het is de alcohol waardoor ze zo is, ze heeft een goed hart

[7]

10 [00:13.0]

11 [00:13.4]

12 [00:13.9]

Cheryl het moest gekookt op dr rug hangen Ik zweer et je Anouk ik doe dr wat (.)

Anouk Cheryl >alsjebli<

Roelien

GV C

[1]

0 [00:00.0]	1 [00:02.0]
Cheryl Ze heeft 'em volledig in d'r macht hij doet blindelings wat ze zegt. 't Is echt dood en dood eng hoor.	
Anouk	Overdrijf je

[2]

2 [00:04.0]
Cheryl Ja maar Barrie deed 'ie geen Cartier-horloge
Anouk niet een beetje Cheryl, met Barrie deed 'ie toch ook altijd alles samen?

[3]

3 [00:06.0]	4 [00:06.4]	5 [00:08.4]	6 [00:09.6]
Cheryl cadeau Anouk *knikt ja*	En mij wil die ineens een nieuwe Porsche geven		
Anouk	Dat meen je niet?!		Och Jezus
Roelien	[O] wat genereus		

[4]

7 [00:09.8]	8 [00:13.4]	9 [00:14.9]
Cheryl	En in die	
Anouk	Ggg wake-up Roelien. Als mannen ineens met cadeaus gaan smijten	
Roelien	Is toch juist ontzettend lie:f?	

[5]

10 [00:15.5]	11 [00:16.6]
Cheryl prijsklasse	Nee natuurlijk niet Anouk ik heb ook me
Anouk	en in die volgorde je hebt die auto toch wel aangenomen, mag ik hopen?

[6]

12 [00:17.7]	13 [00:27.7]	14 [00:28.3]
Cheryl trots	Ja, dat zal best ja!	
Roelien	Iloon is toch een schat van een vrouw, Evert was altijd ontzettend tevreden over haar.	(2.0)

[7]

15 [00:30.3]
Roelien We hebben nog eens even goed gepraat, Evert en ik, (.1) en de kansen zijn nog niet verkeken Hij zei dat 'ie TOCH

[8]

16 [00:49.2]
Roelien nog ooit kinderen wil, op den duur, geweldig he.

MI A

[1]

0 [00:00.0] 1 [00:02.0] 2 [00:04.0] 3 [00:04.2] 4 [00:06.1] 5 [00:06.6]
Marta un dito blu No
Claudia Voi sapete per caso cos'è questo? no non ricordate perché l'ho messo nella notte mentre dormivo mi

[2]

6 [00:13.3]
Claudia sono ricordata che devo fare una cosa ma non avevo l'agenda a portata di mano allora ho preso quest'(elastico) ()

[3]

7 [00:15.3] 8 [00:17.3]
Marta scusi ho capito bene, tu tieni <gli
Claudia sul comodino (e mi sono legato) al dito beh: per ricordare quello che devo fare

[4]

9 [00:24.6] 10 [00:25.5] 11 [00:25.6]
Chiara ah
Marta elastici sul comodino>
Claudia in un vasetto apposito vabbeh sì perché se scrivo di notte sull'agenda al buio beh al mattino

[5]

12 [00:30.8] 13 [00:31.3] 14 [00:33.7] 15 [00:34.1]
Chiara certo certo
Claudia non capisco quello che ho scritto invece è un'idea geniale proprio l'elastico quando mi ricordo perché l'ho

[6]

16 [00:35.7] 17 [00:35.8]
Marta Ecco togliolo >va che perdi pure il dito< (.) ma perché non vi rassegnate a non fare tutto quello che dovremmo
Claudia mes so

[7]

Marta fare. io mi sono rassegnata quando sono nati i tre gemelli. ero là sdraiata in sala parto, e mi sono detta eh va bene

[8]

18 [00:42.9]
Chiara i: o vorrei solo un po' di tempo, il tempo (.) e una
Marta siete tre e vi attaccate, ma in questo momento è ognuno per se

[9]

19 [00:49.2]
Chiara stanza tutta per me
Claudia e: no, non ricominciamo in questa storia di una stanza tutta per se. Virginia Woolf era una

[10]

Claudia grande scrittrice però non ha (dei figli) da crescere. Cioè non deve andare in ufficio ogni mattina alle nove come

[11]

Claudia me, non aveva la responsabilità di dieci impiegati e soprattutto in Inghilterra all'epoca non c'era la crisi degli

[12]

20 [00:57.7*]
Marta Ecco, potremmo fare come
Claudia alloggi. Era un desiderio ancora possibile. Ma oggi, ma chi ce l'ha la stanza tutta per se

[13]

21 [01:06.2] 22 [01:10.6] 23 [01:11.6*] 24 [01:11.9*] 25 [01:12.1*]
Marta lei. Lei: la stanza tutta per se ce l'ha in testa. (.) Heh. no niente
Irene Mm? (.) (Cos'è che dici?) Che c'è perché mi guardate

[14]

26 [01:12.6]
Irene così mi sono persa qualcosa?
Claudia No:

MIN B

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:02.0]
Marta		perché altrimenti poi non trovano niente ci
Irene	Scusi ma perché l'avrei organizzata io questa caccia al tesoro inesistente e	

[2]

Marta	restano male e se la prendono con me è meglio che assumi tu questa responsabilità Io devo dare <ai miei figli>	
Irene		

[3]

	2 [00:02.1]
Marta	l'immagine di una <mamma, attenta e amorosa>
Irene	
Claudia	ma come far(la a) quest'immagine, gli farai vedere delle foto di un'altra

[4]

	3 [00:02.2]	4 [00:02.3]
Chiara	Marta, ti rendi conto che li hai mandati a fare caccia al tesoro nei gabinetti del bar	
Marta		
Claudia	mamma :	(Mica che sarà una

[5]

	5 [00:02.4]	6 [00:04.2]
Marta		Che sarà si fanno una mezz'ora agli anticorpi (.)
Irene	Certo non è come mandarli al bosco a raccogliere le pigne	
Claudia	tragedia)	

[6]

	7 [00:04.3]	8 [00:04.4]	9 [00:04.5]
Chiara	Io non ce la faccio, due settimane così sarà durissima		
Marta	Ma io un po' meno, sono incinta, mi aspettano (del boss)		
Irene	è vero		

[7]

	11 [00:07.2]
Irene	quando ero incinta io anche Luigi si:: svegliava e correva (.) a prendermi un sacco di cose
Claudia	Ma ti è già venuta la voglia di

[8]

	12 [00:07.3]	13 [00:07.4]
Chiara	o quella di mango? Io quando ero incinta di Maria ce l'avevo sempre	
Marta	ma <no eh:: la mia è:: mm un po':::>	
Irene		
Claudia	anana: s	

MIN C

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:02.0]	2 [00:02.2]	3 [00:04.2]	4 [00:04.4]	5 [00:06.9]
Chiara						Guardate!(.)
Marta		Sì ma chi se lo mette		Capito ma una vita così (borbottando)		
Irene	Quest'è bellissimo		Ma perché da			ma è (colorita)
Claudia			No ma c'è pantalone sotto			(borbottando)

[2]

	6 [00:08.9]	7 [00:11.2]	8 [00:12.2]	9 [00:12.3]	10 [00:16.5]
Chiara		Grazie :			
Marta		Aspetta che ti faccio una foto col cellulare			
Irene	Dio come sei bella!				hhmmm
Claudia					come sei elegante sei irriconoscibile

[3]

	11 [00:16.8]	12 [00:18.6]	13 [00:21.9]
Chiara			Scusate non capisco mi state facendo dei complimenti o delle offese
Irene	Vero sei bella sei femminile		
Claudia	non sembri tu!		

[4]

	14 [00:33.5]	15 [00:34.4]
Marta	No no sono dei complimenti! Ma tu guarda che può fare un vestito incredibile, di solito sembr(i uno scaricatore di	
Irene	no no eh	

[5]

	16 [00:36.6]	17 [00:44.0]	18 [00:47.4]
Chiara	Queste mi sembrano più offese che complimenti (comunque)		hm
Marta	riporto)		
Claudia			Ma dai Chiara stai benissimo ma sentite ragazze non è che

[6]

Claudia	questo è uno scherzo cioè che ci fanno andare vestite tutte eleganti di rosso e (che loro) si presentano con maglione
---------	---

[7]

	19 [00:51.8]
Claudia	imbuccato e il jeans no perché io li ammazzo se ci fanno fare le figure di pagliaccia (.) sai come al liceo ti dicono

[8]

	20 [00:53.1]	21 [00:53.2]
Irene		ahah
Claudia	che la festa è in maschera e poi ti sei vestita da suora sexy solo tu	