

$\frac{A_{10}}{159}$

L'inglese
nelle contrattazioni
private

*Antologia di atti linguistici
per l'interazione orale*

a cura di
Sara Gesuato



Copyright © MMV
ARACNE editrice S.r.l.

www.aracneeditrice.it
info@aracneeditrice.it

via Raffaele Garofalo, 133 A/B
00173 Roma
(06) 93781065

ISBN 88-548-0301-4

I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento anche parziale,
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.

Non sono assolutamente consentite le fotocopie
senza il permesso scritto dell'Editore.

I edizione: dicembre 2005

Ringraziamenti

Si ringraziano Silvia Drago, Francesca Helm e Rosemary Trembath, che si sono gentilmente prestate a impersonare i ruoli descritti negli scenari riportati nei vari capitoli di questo libro. La registrazione delle loro interazioni ha costituito la base per la stesura dei dialoghi che formano l'antologia.

Silvia Drago è docente a contratto di Lingua inglese e Didattica della lingua inglese presso la Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Padova. Francesca Helm e Rosemary Trembath sono collaboratrici ed Esperte Linguistiche (CEL) all'Università degli Studi di Padova, la prima presso la Facoltà di Lettere e Filosofia, e la seconda presso le Facoltà di Lettere e Filosofia e di Scienze della Formazione.

Indice

0. GUIDA ALL'ANTOLOGIA	11
0.1. Introduzione	11
0.2. Struttura del libro	11
0.3. Per l'insegnante	14
1. APOLOGIES	21
1.1. Esempi	21
1.1.1. Apologies to an intimate interlocutor of equal status	21
1.1.2. Apologies to a stranger of equal status	24
1.1.3. Apologies to a subordinate interlocutor	28
1.1.4. Apologies to a superior interlocutor	33
1.2. Attività	37
1.3. Espressioni utili	43
1.4. Altre situazioni comunicative	44
2. COMPLAINTS	47
2.1. Esempi	47
2.1.1. Complaints to an intimate interlocutor of equal status	47
2.1.2. Complaints to an intimate, subordinate interlocutor	54
2.1.3. Complaints to a stranger of equal status	59
2.1.4. Complaints to a subordinate interlocutor	63
2.1.5. Complaints to a superior interlocutor	67
2.2. Attività	73

2.3. Espressioni utili	.77
2.4. Altre situazioni comunicative	.78
3. COMPLIMENTS	.81
3.1. Esempi	.81
3.1.1. Compliments to an intimate interlocutor of equal status	.81
3.1.2. Compliments to a stranger of equal status	.85
3.1.3. Compliments to an intimate, subordinate interlocutor	.91
3.1.4. Compliments to a superior interlocutor	.95
3.2. Attività	.98
3.3. Espressioni utili	.101
3.4. Altre situazioni comunicative	.104
4. OFFERS	.105
4.1. Esempi	.105
4.1.1. Offers to an intimate interlocutor of equal status	.105
4.1.2. Offers to a stranger of equal status	.108
4.1.3. Offers to a subordinate interlocutor	.111
4.1.4. Offers to a superior interlocutor	.115
4.2. Attività	.119
4.3. Espressioni utili	.122
4.4. Altre situazioni comunicative	.124
5. REQUESTS	.125
5.1. Esempi	.125
5.1.1. Requests to an intimate interlocutor of equal status	.125
5.1.2. Requests to an intimate, superior interlocutor	.129
5.1.3. Requests to a stranger of equal status	.133
5.1.4. Requests to a subordinate interlocutor	.136
5.1.5. Requests to a superior interlocutor	.139
5.2. Attività	.142

5.3. Espressioni utili	146
5.4. Altre situazioni comunicative	149
6.THANKS	151
6.1. Esempi	151
6.1.1. Thanks to an intimate interlocutor of equal status	151
6.1.2. Thanks to a stranger of equal status	155
6.1.3. Thanks to a subordinate interlocutor	160
6.1.4. Thanks to a superior interlocutor	164
6.2. Attività	168
6.3. Espressioni utili	172
6.4. Altre situazioni comunicative	173

0. GUIDA ALL'ANTOLOGIA

0.1. Introduzione

Il presente libro ha lo scopo di aiutare l'apprendente di lingua inglese di livello intermedio a produrre oralmente alcuni atti linguistici molto comuni (scuse, lamentele, complimenti, offerte, richieste, ringraziamenti) che possono avere un'elaborazione articolata, nonché di aiutare l'insegnante di lingua a rendere gli studenti consapevoli della prassi comunicativa legata a questi stessi atti linguistici.

Studi di linguistica pragmatica inter-culturale (cioè del rapporto tra forma, funzione e contesto linguistici a confronto tra varie lingue e culture) condotti nell'ultimo ventennio hanno evidenziato ricorrenti modalità diverse di formulare, organizzare e replicare agli stessi atti linguistici non solo tra parlanti di lingue diverse, ma anche tra parlanti di madrelingua e apprendenti della stessa lingua. Questi ultimi spesso producono atti giudicati dai madrelingua inadeguati linguisticamente (incomprensibili, ambigui, fuorvianti) e/o socialmente (scortesi, non cooperativi, poco elaborati nel contenuto).

Le competenze comunicative necessarie all'apprendente straniero (v. sezione 0.3) si possano sviluppare, almeno in parte, grazie all'esposizione a modelli di interazione adeguati, alla riflessione guidata sulle caratteristiche formali e funzionali dei modelli stessi, e alla pratica guidata e monitorata di vari tipi di scambi comunicativi basati sui suddetti modelli. La presente antologia propone quindi una serie di "schede di lavoro" utili ai suddetti scopi in relazione ad alcune delle funzioni comunicative ricorrenti nell'interazione linguistica.

0.2. Struttura del libro

L'antologia è composta di sei capitoli, ognuno riguardante un diverso tipo di atto linguistico: la scusa, la lamentela, il com-

plimento, l'offerta, la richiesta e il ringraziamento. Ogni capitolo consiste di quattro sezioni: *Esempi*, *Attività*, *Espressioni utili* e *Altre situazioni comunicative*.

La sezione *Esempi* riporta quattro o più esempi di interazione dialogica focalizzata sulla realizzazione dell'atto linguistico oggetto del capitolo (cioè sul raggiungimento di un preciso scopo comunicativo). Ogni dialogo è preceduto a) dalla mini-descrizione del contesto situazionale in cui si svolge l'interazione, b) dall'indicazione dei rapporti intercorrenti tra i dialoganti e c) dalla segnalazione del ruolo comunicativo svolto dagli interlocutori nel corso della conversazione. Visivamente, il dialogo è presentato su tre colonne: la prima riporta la numerazione dei turni dei dialoganti, la seconda i turni dell'interlocutore che realizza l'atto linguistico oggetto del capitolo e la terza quelli di chi vi reagisce. In questo modo, i) gli interventi degli interlocutori risultano di facile identificazione (cosa utile quando si svolgono attività a coppie, in gruppo o collettive) e diventa più semplice lo svolgimento delle attività in cui si chiede di abbinare a un dato segmento testuale la possibile funzione comunicativa che serve a realizzare; ii) gli interventi di uno stesso interlocutore appaiono sempre sullo stesso lato della pagina ed è quindi possibile individuare la sequenza di azioni verbali con cui un interlocutore costruisce gradualmente il suo agire comunicativo; iii) accanto a ogni turno c'è spazio sufficiente per eventuali appunti, osservazioni, commenti e per lo svolgimento di attività che richiedono l'ausilio della scrittura.

In tutti i capitoli, i dialoghi sono accomunati da tre elementi: a) sono adattati da registrazioni di effettivi scambi comunicativi tra parlanti di madrelingua basati su brevi tracce, b) riguardano situazioni che stanno a cuore agli interlocutori-personaggi, eventi a cui danno peso (in cui, cioè, sono fortemente coinvolti emotivamente o in cui investono i loro interessi) e c) riproducono interazioni articolate che mostrano come un dato scopo comunicativo sia realizzato su *più* turni grazie alla *collaborazione* degli interlocutori.

All'interno di ogni capitolo, i dialoghi si differenziano in quattro tipi principali a seconda del rapporto che intercorre tra gli interlocutori; essi mostrano come si esprime uno stesso atto linguistico rivolto: i) a una persona con cui si è in confidenza e di pari status, ii) a una persona estranea e di pari status, iii) a una persona in posizione gerarchica inferiore e iv) a una persona in posizione gerarchica superiore. Inoltre, ci sono degli occasionali dialoghi in cui si intrecciano tra di loro le categorie "in confidenza" e "gerarchicamente inferiore" (nei capitoli 2 e 3) e le categorie "in confidenza" e "gerarchicamente superiore" (nel capitolo 5).

La sezione *Attività* presenta una serie di esercizi utili a sviluppare gradatamente scioltezza nella produzione di atti linguistici estesi nell'interazione dialogica orale e anche ad acquisire un po' di competenza metalinguistica sulla struttura strategica degli atti stessi. Gli esercizi da svolgere in modo identico da un capitolo all'altro sono presentati per esteso solo nel capitolo 1, mentre negli altri capitoli sono indicati gli opportuni rimandi. Alcune attività si adattano meglio al lavoro individuale, altre a quello di coppia, e altre ancora alla collaborazione con l'insegnante, come segnalato di volta in volta. L'ordine in cui sono presentate rispecchia il crescente impegno e la crescente autonomia richiesti all'apprendente nella produzione di atti linguistici.

La sezione *Espressioni utili* elenca formule simili a quelle che appaiono nei dialoghi, utilizzabili come "mattoni da costruzione" di atti linguistici estesi. Sono raggruppate sotto brevi intestazioni che indicano le micro-funzioni comunicative che queste espressioni servono a realizzare nell'interazione orientata alla costruzione di un dato atto linguistico.

La sezione *Altre situazioni comunicative* presenta mini-descrizioni di contesti situazionali che possono servire da spunto per tracciare copioni di interazione guidata e per inscenare interazioni dialogiche orientate alla realizzazione degli atti linguistici

oggetto dei vari capitoli. In questi copioni e interazioni sarà possibile riciclare strategie e formule apprese nelle sezioni *Esempi, Attività ed Espressioni utili*.

0.3. Per l'insegnante

Che cos'è l'atto linguistico. Semplificando molto, l'atto linguistico si può definire come un'azione che tipicamente viene realizzata solo, o principalmente, con il linguaggio. Per esempio, espressioni quali *Grazie mille!*, *Mi dispiace!* o *Sei stato bravissimo!*, usate nel contesto e nel modo appropriato, servono da sole a compiere, rispettivamente, un ringraziamento, una scusa e un complimento. Occasionalmente, tali interventi possono essere accompagnati o sostituiti da azioni non verbali (un sorriso, un cenno del capo, un gesto di incitamento), ma di solito sono realizzati solo con parole. Il linguaggio, cioè, vi svolge un ruolo primario.

A cosa servono gli atti linguistici. Gli atti linguistici regolano i rapporti interpersonali, nel senso che spesso servono a riequilibrare la bilancia dei crediti e debiti morali che si accumulano e contraggono, rispettivamente, con l'interazione. Per esempio, un ringraziamento sincero è un modo convenzionalmente accettato di sdebitarsi di un regalo ricevuto, mentre una protesta è un modo tipico per ottenere risarcimento per un torto subito, cioè per riappropriarsi di un credito. A seconda dell'entità del debito-credito gestito con l'atto linguistico, ma anche a seconda della distanza sociale tra gli interlocutori (che possono essere più o meno intimi o estranei), e del loro tipo di rapporto (più o meno paritario o gerarchico) gli atti linguistici possono essere più o meno ritualizzati o elaborati. Per esempio, la richiesta di un'azione poco costosa (come il prestito di una penna) può essere espressa in modo opportuno con una breve formula convenzionale (p. es. *Puoi prestarmi la penna un attimo?*) mentre la richiesta di un'azione più impegnativa (come il prestito dell'auto) può richiedere una

maggior elaborazione per risultare accettabile (p. es. *Puoi prestarmi la macchina questa mattina? Te la riporto prima delle 10; devo solo andare fino in farmacia*).

Da cosa dipende l'adeguatezza di un atto linguistico. Perché gli atti linguistici risultino adeguati, è richiesta al parlante–apprendente una competenza comunicativo–interazionale di più tipi: linguistica, pragma–linguistica e socio–linguistica. La prima è la conoscenza generale dei mezzi espressivi lessico–grammaticali messi a disposizione dalla lingua (cioè delle opportunità che offre e delle costrizioni che impone). La seconda è la conoscenza specifica delle formule convenzionali tipicamente usate in una data lingua per svolgere certe funzioni comunicative (cioè la consapevolezza e familiarità con le parole e le strutture effettivamente usate, che costituiscono un sotto-insieme di tutte quelle teoricamente possibili). La terza è la conoscenza della pertinenza contestuale delle espressioni tipiche della lingua (cioè la capacità di predire, valutare, riconoscere l'opportunità d'uso di certe espressioni in relazione a variabili culturali–situazionali). Qualche esempio servirà a chiarire questi concetti.

Esempi di competenza comunicativa. In riferimento all'inglese, una competenza linguistica comprende la conoscenza delle regole secondo cui si può negare un'affermazione al presente semplice, cioè mediante l'uso di una negazione preceduta da un apposito ausiliare e seguita dalla forma base del verbo; p. es., la negazione di *I like coffee* è *I don't like coffee*, anche se per fare una negazione equivalente in italiano è sufficiente inserire una negazione prima del verbo.

Una competenza pragma–linguistica comprende la consapevolezza che una richiesta cortese (nonché comprensibile!) non può essere resa con la forma interrogativa di una frase al simple present, come in **Do you open the window, please?*, ma richiede, semmai, l'uso di un modale, come in *Can you open the window, please?*, anche se in italiano la forma interrogativa del presente indicativo può efficacemente e cortesemente svolgere una funzione richiestiva.