

Pécsi Tudományegyetem
Bölcsészettudományi kar
Nyelvtudományi Doktori Iskola
Alkalmazott Nyelvészeti Doktori Program

Ph.D. értekezés

Cortesia nella lingua italiana
Uso cortese dell'italiano di oggi

Témavezető:
Ablonczyné Dr. habil. Mihályka Livia

Készítette:
Wallendums Tünde

PÉCS
2007

„C'è il contadino ... che va dall'avvocato...:
'izeri sono venuto da lei, per parlare con voi, ma tu non c'eri'.”

(De Mauro, T.: 1979:126)

Indice

Indice delle figure	4
Indice delle tabelle	5
Introduzione	7
1. I problemi terminologici	15
1.1. Il problema della definizione	15
1.2. Cortesia linguistica e/o linguaggio di cortesia?	20
1.3. Le categorie principali della cortesia linguistica	24
1.3.1. Gli allocutivi	26
1.3.2. Le formule di cortesia	29
2. Le ricerche sulla cortesia linguistica	31
2.1. L'inquadramento teorico	31
2.1.1. La teoria degli atti linguistici e le massime conversazionali	34
2.1.2. Le regole di Lakoff e le massime di Leech	38
2.1.3. Due modelli concorrenti: Brown/Levinson contra Fraser/Nolen	40
2.1.4. I modelli piú recenti	42
2.1.5. Considerazioni conclusive	42
2.2. Le ricerche sulla cortesia nelle lingue neolatine	43
2.2.3. Le ricerche sulla cortesia nella lingua italiana	45
2.3. I testi di lingua per lo studio della cortesia linguistica	61
2.4. I galatei	67
3. Le caratteristiche generali della cortesia linguistica italiana	72
3.1. Le formule di cortesia	75
3.1.1. Le routine ed i rituali	75
3.1.2. Le frasi fatiche	76
3.1.3. Gli indicatori di cortesia	76
3.2. Le formule di allocuzione	77
3.2.1. La storia e l'uso delle forme pronominali di allocuzione	77

3.2.2. Le forme nominali di allocuzione	84
3.2.2.1. I nomi	85
3.2.2.2. I titoli	86
3.3. Le strategie di cortesia	91
3.4. I modi ed i tempi verbali di cortesia	91
3.5. Altri elementi strategici di cortesia	93
4. Le manifestazioni verbali della cortesia	94
4.1. Le manifestazioni pronunciate della cortesia	94
4.1.1. I saluti	94
4.1.1.1. I saluti di incontro	94
4.1.1.2. I commiati	96
4.1.1.3. Aspetti non verbali del saluto	97
4.1.1.4. Gli auguri ed il brindisi	98
4.1.2. La conversazione	100
4.1.2.1. Le presentazioni	102
4.1.2.2. I complimenti e le congratulazioni	105
4.1.2.3. Le richieste ed i ringraziamenti	105
4.1.2.4. Le scuse e le risposte	106
4.1.3. Le interazioni tramite il telefono	107
4.2. Le manifestazioni scritte della cortesia	108
4.2.1. Le lettere	108
4.2.1.1. La carta da lettera	108
4.2.1.2. La busta	109
4.2.1.3. La data	110
4.2.1.4. L'intestazione	111
4.2.1.5. Il vocativo e le formule di apertura	111
4.2.1.6. Il testo e le formule di chiusura	112
4.2.1.7. La firma	114
4.2.1.8. Le abbreviazioni	114
4.2.1.9. Le maiuscole	115
4.2.2. Il telegramma	116
4.2.3. Le cartoline	116

4.2.4. I biglietti	117
4.2.5. Gli inviti	118
4.2.5.1. Le partecipazioni di matrimonio	118
4.2.5.2. Le condoglianze	119
4.3. Il comportamento non verbale	120
4.3.1. I regali	120
4.3.2. Le superstizioni	121
4.3.3. I gesti	121
5. La cortesia nell'insegnamento: problemi ed obiettivi glottodidattici	125
5.1. Il questionario n. I. (compilato dai docenti d'italiano)	125
5.1.1. Le domande del questionario	127
5.1.2. La valutazione delle risposte	128
5.1.3. Considerazioni conclusive e conseguenze glottodidattiche	134
6. La cortesia linguistica in ottica dei parlanti di madrelingua	141
6.1. Il questionario n. II. (compilato dai parlanti di madrelingua)	141
6.1.1. Le domande aperte e semiaperte del questionario	142
6.1.4. La parte tabellare del questionario	152
6.1.5. Considerazioni conclusive	161
7. Conclusioni finali	162
7.1. Un progetto per il futuro: il Galateo dello Straniero	164
Riferimenti bibliografici	167
Appendice	180
Il riassunto della tesi in lingua ungherese	210

Indice delle figure

Figura n. 1.:	I costituenti della cortesia e la sua posizione tra le caratteristiche dell'uomo	17
Figura n. 2.:	Il modello orizzontale della cortesia basato sulla teoria di Lakoff	18
Figura n. 3.:	Il modello della cortesia su due assi in base alla concezione di Cardona	19
Figura n. 4.:	Gli atti linguistici comportativi	36
Figura n. 5.:	I costituenti principali del sistema italiano di cortesia linguistica	74
Figura n. 6.:	Il modello dei cambi di turno e della presa di parola nella conversazione europea, giapponese e mediterranea	102
Figura n. 7.:	Il modello degli elementi della cultura	139

Indice delle tabelle

Tabella n. 1.:	La classificazione dei pronomi allocutivi italiani	28
Tabella n. 2.:	Alcune formule e risposte tipiche di presentazione	104
Tabella n. 3.	Risposte date alla domanda n. 2 del questionario n. II.	145
Tabella n. 4.:	La proporzione delle risposte alla domanda n. 4. del questionario n. II.	150
Tabella n. 5.:	La proporzione delle risposte alla domanda n. 5. del questionario n. II.	151
Tabella n. 6.:	Ulteriori dettagli delle risposte date alla domanda n. 2 del questionario n. II.	189
Tabella n. 7.:	La composizione del campione del questionario (n. I.) compilato dai docenti d'italiano di madrelingua varia	190
Tabella n. 8.:	La composizione del campione del questionario (n. II.) compilato dai parlanti di madrelingua	191
Tabella n. 9.:	Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni nominali e pronominali usate in famiglia	193
Tabella n. 10.:	Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni nominali e pronominali usate tra amici	196
Tabella n. 11.:	Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni nominali e pronominali usate per rivolgersi ai vicini	198
Tabella n. 12.:	Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni nominali e pronominali usate per rivolgersi agli insegnanti e professori	200
Tabella n. 13.:	Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni pronominali usate per rivolgersi ai colleghi di lavoro	202
Tabella n. 14.:	Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni pronominali usate per rivolgersi alle persone conosciute	204
Tabella n. 15.:	Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni pronominali usate per rivolgersi agli impiegati	205

Tabella n. 16.:	Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni pronominali usate per rivolgersi ai commessi/commesse	206
Tabella n. 17.:	Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni pronominali usate per rivolgersi ai camerieri/cameriere	207
Tabella n. 18.:	Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni pronominali usate per rivolgersi ai poliziotti/carabinieri	208
Tabella n. 19.:	Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni pronominali usate per rivolgersi ai medici /avvocati	209

Introduzione

„*Cortesia in bocca assai vale e poco costa*” dice un vecchio proverbio italiano. Ed anche al giorno d’oggi, al di là del 2000, chi vuole integrarsi nella società italiana o vuole posizionarsi bene in qualche micro-ambiente (p.e. in un posto di lavoro) italiano deve considerare anche il fatto che gli italiani danno importanza alle forme: non solo in senso materiale (basti pensare al famoso marchio „made in Italy”), ma anche in quello spirituale e verbale.

Proprio per questo, molti stranieri che secondo le rivelazioni dell’indagine *L’Italiano 2000*¹ hanno motivi sempre più concreti (lavoro, studio) per scegliere la lingua italiana si pongono l’obiettivo di ottenere una competenza linguistico-comunicativa che comprende:

1. la competenza linguistica: lessicale, grammaticale, semantica e fonologica,
2. la competenza pragmatica: discorsiva, funzionale e di pianificazione di copioni, e
3. la competenza sociolinguistica: conoscenza di elementi linguistici che segnalano i rapporti sociali, le regole di cortesia, le espressioni di saggezza popolare, le differenze di registro, le varietà linguistiche e l’accento. (Trim, 2005:9).

Per ottenere e sviluppare queste competenze lo studente straniero deve appropriarsi – oltre alle conoscenze strettamente linguistiche – anche di una certa competenza culturale² – ossia di un sapere sociale di carattere interculturale come p.e. l’accettazione e l’adattamento (senza mettere in crisi la propria identità) alle tradizioni sociali ed alle regole di comportamento del nuovo ambiente linguistico. Risulta infatti utile conoscere le leggi virtuali della deissi (sia sociale, temporale, spaziale o di altro genere), e viene particolarmente apprezzata – specialmente da parte dei parlanti nativi – anche la conoscenza del cosiddetto linguaggio di cortesia e

¹*Italiano 2000. Indagine sulle motivazioni e sui pubblici dell’italiano diffuso fra stranieri.* Vedi: www.iic-colonia.de/italiano-2000. Data della scarica: 12 gennaio 2004.

² Per la posizione della competenza culturale (quasi mai esplicitata) nei modelli della competenza comunicativa vedi Bárdos, 2002.

delle regole d'uso dei suoi principali elementi costituenti come le formule di cortesia, i pronomi allocutivi, gli allocutivi nominali, i convenevoli, le routine ecc.

Il parlante nativo adopera le strategie comunicative come anche quelle di cortesia per lo più in maniera inconsapevole e cerca di manipolare le situazioni comunicative con l'uso (o appunto con l'ommissione) delle varie formule. Neanche allo studente straniero può bastare di imparare alcune forme fisse – che per esempio ad un rettore universitario spetta la formula *Magnifico Rettore*, al papa la forma *Sua Santità*, ai deputati *l'Onorevole* e così via, – per essere un parlante di piena competenza deve conoscere proprio il sistema di cortesia della lingua che vuole apprendere.

È noto che l'impiego di una forma verbale non appropriata o di un gesto non idoneo alla situazione e alle parti coinvolte nell'interazione può comportare non solo dei disturbi, ma può diventare addirittura fonte di gravi fraintendimenti.

Nel presente lavoro – che tra l'altro mira ad essere un supporto didattico per l'insegnamento della lingua italiana – illustro la necessità di dedicare attenzione all'espressione della (s)cortesia nei curricula dei vari corsi di lingua. Propongo una panoramica delle strategie di cortesia dell'italiano moderno con particolare attenzione alle difficoltà che incontra il parlante straniero (p.e. ungherese). Spero che le conclusioni risulteranno utili nell'insegnamento e nello studio quotidiano della lingua italiana, perchè il comportamento (sia verbale o di altro genere) conforme alle attese dell'ambiente fa ormai integralmente parte della competenza comunicativa.

Tuttavia il riconoscimento dell'importanza della cortesia linguistica non è un'idea moderna; basti vedere quanto spazio aveva dedicato all'argomento il famoso Giovanni della Casa nel XVI-esimo secolo (Della Casa, 1999). Ed anche dei secoli successivi non mancano i galatei (ossia col termine moderno le guide di comportamento) che mirano ad insegnare i vari segreti – tra cui anche le forme cortesi – dell'abilità comunicativa. Lo stesso vale per le forme di allocuzione che a volte compaiono addirittura, come argomento, nella letteratura: basti pensare alla novella intitolata *'L'umiltà'* di Dino Buzzati. (Buzzati, 2001).

Prima di presentare la struttura della tesi vorrei ricordare che originariamente – su gentile proposta del prof. Vig – avrei voluto svolgere un lavoro di carattere diacronico-descrittivo sui cambiamenti delle forme di allocuzione, per rivelare come e quanto velocemente reagisce questo settore particolare della lingua ai cambiamenti avvenuti nella vita sociale. Come uno dei primi passi delle ricerche progettate avevo esaminato le forme di allocuzioni e di appello del Novellino (Wallendums, 2000). Questo lavoro – parallelamente con i problemi e le domande di carattere interculturale emersi nei vari corsi d'italiano – mi ha convinto a cambiare direzione di ricerca ed a concentrarmi sui fenomeni e sulle caratteristiche attuali dell'italiano cortese.

Tuttavia la ricerca non sarebbe stata terminata senza il sostegno del professor Szépe, che introducendomi alla professoressa Ablonczyné Mihályka ha promosso una collaborazione professionale particolarmente proficua. A questo punto vorrei ringraziare la professoressa Ablonczyné Mihályka per le sue indicazioni scientifiche, le lucide critiche e le stimolanti discussioni. Un ringraziamento anche a Stefano Bottoni, storico italiano vivente in Ungheria, che ha riveduto il testo definitivo della tesi.

Il presente lavoro è costituito da sette capitoli. Nel primo si abbozzano i problemi terminologici legati ai cambiamenti semantici avvenuti all'interno della parola 'cortesia' fino a soffermarsi sul suo significato moderno. Si presentano alcuni modelli di cortesia – illustrati dalle opinioni di noti linguisti – e si definiscono i termini basilari come 'il linguaggio di cortesia', 'la cortesia linguistica', 'le forme allocutive' e 'le formule di cortesia'. Nella seconda parte del capitolo vengono presentati altri termini tecnici usati nella descrizione e nell'analisi delle categorie ricordate. Infine si elencano le classificazioni più importanti degli allocutivi e delle formule di cortesia.

Il secondo capitolo offre una panoramica delle teorie – di carattere linguistico, sociale o filosofico – legate alla cortesia. Si presentano i concetti basilari della teoria degli atti linguistici e delle massime conversazionali, si ricordano i principali modelli di cortesia e le opere di universale importanza di autori anglosassoni e/o

angloamericani. In seguito vengono presentate le ricerche svolte nell'ambito delle lingue neolatine con particolare riguardo alla lingua italiana. Nell'ultima sezione del capitolo si ha una breve rassegna dei testi di lingua e di altre fonti adoperabili nell'insegnamento dell'italiano, per l'apprendimento o per l'approfondimento dell'argomento della cortesia, per arrivare – successivamente – ad una breve presentazione dei galatei italiani collegabili all'argomento della cortesia linguistica.

Nel terzo capitolo si riassumono le caratteristiche proprie della cortesia linguistica italiana offrendo una panoramica delle formule di cortesia (intese in senso largo) ed una revisione (in parte diacronica) dei pronomi allocutivi e di cortesia. Sotto la voce 'formule di cortesia' sono trattate – non solo certe locuzioni idiomatiche, bensì – anche le espressioni della routine quotidiana, assieme ai rituali linguistici legati ad eventi particolari. Vi è inoltre una sezione dedicata interamente alle frasi fatiche, concentrate abitualmente all'inizio ed alla fine delle interazioni. In seguito sono ricordati gli indicatori di cortesia e le norme fondamentali dell'uso dei vari costituenti – tra cui dei titoli odierni – del sistema. Infine si presentano le principali strategie di cortesia ed i cosiddetti modi e tempi verbali di cortesia.

Il quarto capitolo affronta l'argomento della cortesia linguistica non più al livello generico delle caratteristiche, bensì a quello degli atti comunicativi concreti e tipici, siano essi orali o scritti. Il primo sottocapitolo è dedicato ai saluti: oltre i saluti di incontro e di commiato sono evidenziati anche gli auguri e il brindisi (come forme particolari di saluto) per toccare in conclusione anche gli aspetti non verbali del saluto. Le sezioni del sottocapitolo successivo – dedicato alla conversazione – comprendono gli atti delle presentazioni, dei complimenti e delle congratulazioni (molto legati al tema già citato degli auguri), delle richieste e dei ringraziamenti, come anche quelli delle scuse (e delle rispettive risposte).

Sono invece trattate a parte – proprio per la specificità del canale – le interazioni legate al telefono.

La seconda metà del capitolo è rivolta verso le manifestazioni scritte della cortesia e presenta – illustrato da numerosi esempi – i criteri linguistici (e no) delle lettere, dei telegrammi, delle cartoline, dei biglietti e degli inviti.

Infine, la terza parte del capitolo è dedicata al comportamento non verbale che in realtà – specialmente dal punto di vista dell’atteggiamento cortese – è molto legato al comportamento linguistico. In questa sezione si toccano anche temi di carattere interculturale come p.e. quello dei regali, delle superstizioni e dei gesti. I numerosi esempi presentati nel quarto capitolo confermano da un lato le generalità descritte nel capitolo precedente, ma rivelano anche dettagli importanti dal punto di vista sociolinguistico e interculturale. E sono proprio questi dettagli legati all’espressione della reverenza che potrebbero interessare la didattica.

Il quinto capitolo si ricollega alla problematica dello sviluppo della competenza sociolinguistica nell’insegnamento: in seguito alla presentazione delle domande e dei risultati di un questionario sulle caratteristiche dell’uso cortese della lingua italiana di oggi e sul suo insegnamento compilato dai docenti d’italiano di varie nazionalità si ha la critica di alcuni libri di testo attualmente usati. Dopo aver individuato i punti problematici emergenti dalle risposte, si passa alla presentazione delle soluzioni ipotizzate.

Il sesto capitolo presenta i risultati di un’altra micro-ricerca volta ad indagare l’attitudine dei parlanti di madrelingua nei confronti alla cortesia linguistica, con particolare riguardo alle forme di allocuzione adoperate nelle varie situazioni della vita sociale. Dalle risposte date a questo secondo questionario – compilato da persone (docenti di lingua e no) di madrelingua italiana – si delineano le caratteristiche più apprezzate dell’italiano cortese assieme alle strategie verbali più usate. Dall’analisi delle risposte si forma una graduatoria di reverenza dei pronomi allocutivi (conforme a quanto descritto nella letteratura specialistica) e delle forme nominali, e si illuminano anche i fattori decisivi nella scelta delle varie forme di allocuzione. Le risposte presentate rispecchiano anche la (maggiore) consapevolezza dei parlanti nativi – almeno rispetto agli insegnanti d’italiano di varie nazionalità – nell’uso degli elementi strategici del linguaggio di cortesia.

L’ultimo capitolo riassume le conclusioni delle due indagini presentate e – come fine pratico del lavoro svolto – abbozza la struttura di un futuro Galateo dello Straniero, basato sui risultati delle ultime ricerche sociolinguistiche (e didattiche) dell’italiano.

Per quanto riguarda il metodo di ricerca, sono ricorsa alla tecnica dell'osservazione partecipativa prendendo note e appunti non solo in occasione dei miei soggiorni in Italia, ma anche nel corso delle interazioni quotidiane con italiani e dei frequenti contatti di lavoro (facendo la guida e l'interprete) con clienti italiani.

Le esperienze vissute hanno maturato il riconoscimento dell'importanza della competenza sociolinguistica e – da più vicino – della cortesia linguistica. I problemi, o, per meglio dire, certe sorprese di comunicazione di origine interculturale (p.e. le differenze dell'abitudine di dare del 'tu' nell'italiano e nell'ungherese) mi hanno convinto ad osservare consapevolmente (ed ad annotare) gli aspetti cortesi delle interazioni di lavoro. Tuttavia le conclusioni della presente tesi sono basate primariamente sui questionari – forma di ricerca largamente usata nella sociolinguistica – compilati sia da parlanti di madrelingua italiana sia da insegnanti stranieri della lingua italiana.

Il ventaglio dei temi toccati nella tesi si approfondisce partendo dall'ipotesi che la descrizione del linguaggio di cortesia – a differenza di molte altre lingue speciali – sia particolarmente difficile. A verifica di questa affermazione basta ricapitolare la letteratura specialistica dell'argomento (tema del secondo capitolo) e vedere i risultati dei questionari presentati nel quinto e nel sesto capitolo.

La cortesia verbale (ad eccezione di alcuni suoi aspetti particolari come p.e. i pronomi allocutivi) risulta – in genere – poco trattata nella letteratura scientifica, e di conseguenza è ancora di minor spazio nell'insegnamento dell'italiano come LS. Conferma di questa osservazione è il fatto che così le grammatiche, come anche i numerosissimi manuali linguistici ed i vari materiali didattici, dedicano pochissimo spazio alla presentazione esplicita delle caratteristiche della comunicazione cortese o agli approfondimenti sull'argomento, ed è ancora meno trattato il comportamento socialmente atteso (cortese) in un ambiente italiano.

Studiando i vari testi e sfogliando i diversi supporti di studio, incontriamo poche informazioni delle regole del parlar (e dello scrivere) cortese, sia per quanto riguarda

le situazioni tipiche della vita quotidiana, che le occasioni particolari come p.e. una festa familiare. I libri di testo dei corsi speciali – basti ricordare quelli dell'italiano commerciale o aziendale – pur dedicando ultimamente maggior attenzione alle forme convenzionali della comunicazione cortese (p.e. lettere ufficiali, interviste) evitano i temi delle strategie di cortesia, della deissi e delle regole di comportamento. Per citare un solo esempio: nessuno (se non l'insegnante in classe) avverte lo studente straniero che iniziare a parlare o inserire una propria conferma o esclamazione quando l'interlocutore non ha ancora finito il suo turno, non è necessariamente scortese in italiano... Certamente è difficile, o a volte, addirittura impossibile stabilire delle regole precise in questo campo – anche perchè la norma, come tale, è in continuo cambiamento. Tuttavia sarebbe utile, specialmente per gli utenti non nativi dell'italiano, acquisire una maggiore coscienza delle – spesso sottovalutate – differenze sociolinguistiche ed interculturali esistenti tra l'italiano e le varie lingue straniere.

L'obiettivo delle mie ricerche era quello di indagare in che misura erano (e sono) coscienti i parlanti nativi e gli insegnanti della lingua italiana dell'importanza comunicativa delle strategie di cortesia e delle (possibili) interferenze linguistiche e di comportamento esistenti tra l'italiano ed altre lingue. Inoltre desideravo raccogliere le descrizioni sporadiche sulla cortesia linguistica nella letteratura specialistica per confrontarle con le osservazioni in merito dei parlanti.

Il primo questionario riguardava primariamente l'architettura del sistema della cortesia linguistica italiana: la scelta del pronome. Quello che mi interessava conoscere era l'uso quotidiano delle formule di cortesia (tra questi anche le varie forme di allocuzione) nell'insegnamento della lingua italiana. Volevo individuare quale importanza veniva attribuita al linguaggio cortese e quali erano quelle sue caratteristiche (socio)linguistiche di cui erano coscienti anche i docenti stessi. La conoscenza di queste caratteristiche e delle difficoltà legate al loro apprendimento è fondamentale per poter evitare, minimizzare o gestire i casi di interferenza – che spesso diventano fonti di fraintendimento – tra i parlanti di madrelingua diversa. L'obiettivo finale è quello di contribuire al perfezionamento dell'insegnamento

dell'italiano come lingua straniera o seconda lingua. (Vedi ancora Wallendums 2004 e 2005)

Il secondo questionario era rivolto ai parlanti nativi per rivelare la loro presa di posizione sull'importanza della cortesia (linguistica e no) e per fornire una descrizione delle strategie, dei mezzi e degli elementi maggiormente usati per esprimere rispetto e per definire il proprio status nell'interazione.

La ricerca è stata condotta nell'estate del 2004 sul campione costituito dai partecipanti di un corso di aggiornamento di insegnanti d'italiano all'Università per Stranieri di Perugia. Con il prezioso aiuto della professoressa Costamagna e dei suoi colleghi ho potuto intervistare non solo insegnanti di italiano provenienti da vari paesi, ma anche numerosi parlanti nativi.

Spero che il presente lavoro possa dare un contributo alla descrizione dell'uso sociale della lingua e possa contribuire a capire meglio quei processi sociali (p.e. cambio di valori, formazione di nuovi punti di riferimento) che caratterizzano l'inizio del terzo millennio.

1. I problemi terminologici

1.1. Il problema della definizione

La definizione della cortesia è difficile come quella della cultura, le cui definizioni nella letteratura scientifica – già nel remoto 1952 – ammontavano a 164 e la situazione fino a oggi si è fatta ancora più complessa. (Hidasi, 2004:12)

Nonostante i numerosissimi tentativi di specificazione della cortesia, manca tuttora una sua definizione esplicita e di carattere scientifico. (Scaglia, 2003:110; Zamborlin: 175³)

L'etimologia della parola rivela che l'origine della cortesia è da cercare nelle corti (reali o principesche) del Medioevo. Questo legame tra corte e cortesia si manifesta anche nelle denominazioni nelle varie altre lingue europee: basti pensare al tedesco '*Hof*' e '*hofieren*'; o al francese '*courte*' e '*cortoyer*'; ma perfino nella lingua ungherese si hanno '*udvar*' e '*udvarolni*'. (Kertész, 1933:3-4)

Per quanto il significato del termine cortesia, nei diversi dizionari si leggono spiegazioni molto simili, basate sulle caratteristiche e sui requisiti dei cavalieri viventi nelle corti medievali e rinascimentali. (Battaglia, 1961; Gabrielli, 1989; Tullio De Mauro: 1999; Lo Zingarelli, 2002) Le parole chiavi delle varie interpretazioni sono:

- '*amabilità*',
- '*buone maniere*',
- '*generosità*',
- '*gentilezza e affabilità di modi*',
- '*lealtà*',
- '*liberalità*',
- '*nobiltà d'animo*',

³ Articolo di pubblicazione elettronica, senza indicazione dell'anno di redazione. Zamborlin, Ch.: *Dissonanze di atti linguistici: Richieste dirette, ringraziamenti e scuse in italiano, giapponese e inglese. Un confronto pragmatico transculturale alla ricerca dei presupposti della scortesia verbale involontaria*. Vedi: http://www.didaweb.net/mediatori/articolo.php?id_vol=666. Data della scarica: 9 gennaio 2007.

- *'nobiltà di sentire'*,
- *'raffinatezza'*,
- *'valore'*.

Altri equivalenti elencati nel *'Dizionario dei sinonimi e dei contrari'* (Gabrielli, 1967) alludono a caratteristiche anche visualmente concepibili delle persone cortesi, valori e requisiti più vicini all'uomo moderno:

- *'amorevolezza'*,
- *'benignità'*,
- *'civiltà'*,
- *'compiacenza'*,
- *'condiscenza'*,
- *'costumatezza'*,
- *'creanza'*,
- *'deferenza'*,
- *'degnazione'*,
- *'distinzione'*,
- *'favore'*,
- *'galanteria'*,
- *'garbo'*,
- *'grazia'*,
- *'larghezza'*,
- *'officiosità'*,
- *'squisitezza'*,
- *'urbanità'*.

I significati citati dimostrano che il contenuto semantico della parola cortesia – nel corso della sua storia oramai plurisecolare – è cambiato moltissimo. Partendo dall'ideale cavalleresco della nobiltà la cortesia (come carattere umano, modo di pensare, di vivere e conseguentemente anche di parlare) arriva prima al ceto borghese, per diventare successivamente un bene ottenibile – almeno in teoria – da tutti, indipendentemente dallo strato sociale di provenienza. Durante questo lungo percorso si modifica gradualmente il significato della cortesia, che da un valore

spirituale si trasforma nel mondo contemporaneo in una forma di esibizione sociale, identificata con l'atteggiamento che segue l'etichetta ed il cosiddetto 'bon ton'.

La figura sotto riportata (Mininni, 1989:109) abbozza il significato tuttora complesso del termine: secondo il contesto la 'cortesia' può riferirsi sempre ancora ai valori incrollabili dei cavalieri di un tempo, ma anche a quell'atteggiamento formale, detto spesso civile, che corrisponde alle attese sociali, ma non dipende (più) dai sentimenti e dai pensieri della singola persona.

Con i termini del Grande Dizionario della Lingua Italiana nell'uso odierno la cortesia significa primariamente:

1. 'garbatezza', 'riguardo', 'cordialità', 'educazione' e 'finezza',
ma anche
2. „[...] *compitezza puramente formale, osservata per dovere sociale o per opportunità, nei rapporti quotidiani, con persone sconosciute o indifferenti o invise*”. (Battaglia, 1961:862)

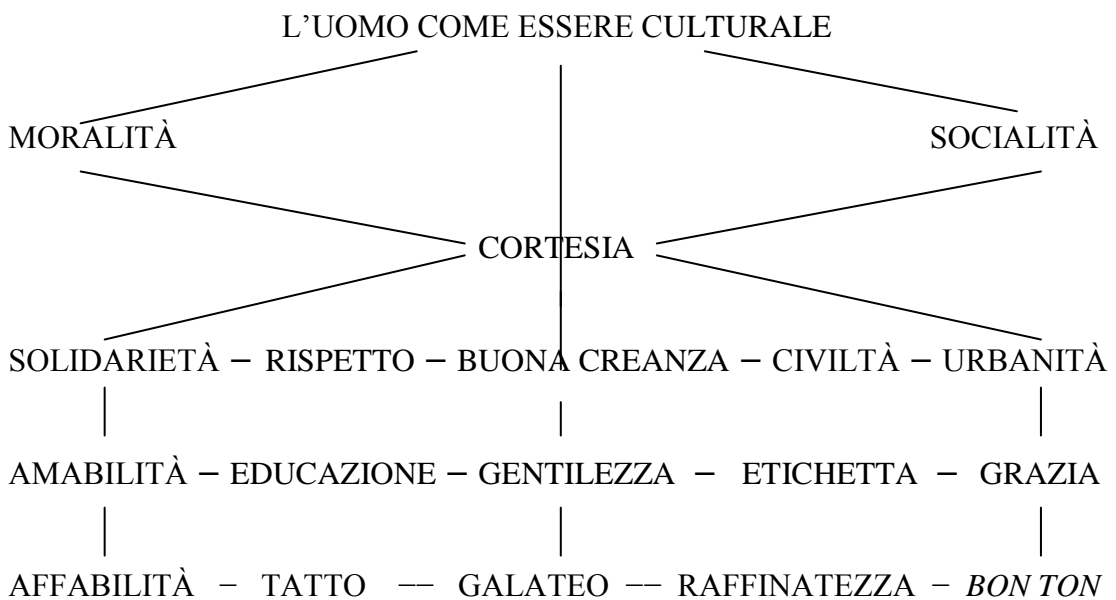


Figura n.1.: I costituenti della cortesia e la sua posizione tra le caratteristiche dell'uomo. (Mininni, 1989:109)

In altre parole alle soglie del terzo millennio la cortesia „*identifica quel macroatteggiamento di rispetto dell'altro che modella comportamenti 'bene educati' e 'garbati' nell'interazione.*” (Mininni, 1989:97)

Nelle società (post)moderne europee e nord-americane la cortesia non costituisce più un modello astratto verso il quale dirigersi, ma piuttosto una specie di filo conduttore – o meglio ancora, una cornice di riferimento – nella vita sociale. Si può dire che la cortesia assuma un ruolo di ponte in quanto facilita e regola il passaggio del messaggio da una persona all'altra. Il messaggio arriva al destinatario anche se non è rivestito di cortesia, ma il suo passaggio è più rischioso, in quanto può sembrare troppo diretto o addirittura invadente.

Pur avendo numerosi termini per illustrare il significato della cortesia, il fenomeno resta sempre relativo sia in termini di tempo e luogo che in quelli di società e/o di individui. Chiaramente è diversa la rappresentazione mentale della cortesia quando si parla del Galateo del monsignor Della Casa e quando si parla della gentilezza di un collega odierno. Ma anche oggi, nonostante certe strategie universali di cortesia, si notano differenze nel comportamento cortese di un giapponese e di un italiano, e perfino le idee sulla cortesia dei cittadini europei possono essere differenti l'una dall'altra. Di conseguenza anche la definizione della cortesia può avvenire solamente „*in termini relativi*”. (Meier, 1995:387)

Proprio per la sua relatività, la cortesia (assieme alla scortesia, il suo contrario) sembra essere bene interpretabile lungo un continuum.

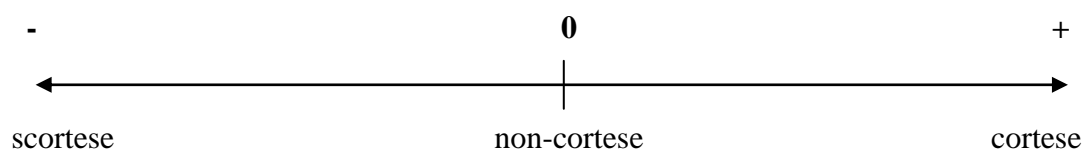


Figura n. 2.: Modello orizzontale della cortesia basato sulla teoria di Lakoff.

(Scaglia, 2003:113)

Non si può invece parlare di un continuum della cortesia-scortesia senza ricordare la classificazione scalare di registri (ossia stili) proposta da Martin Joos (1968). I cinque stili fondamentali della cortesia linguistica – elencati in ordine decrescente – richiedono un grado sempre minore di cortesia:

1. stile gelido (frozen)
2. stile formale (formal)
3. stile colloquiale (consultative)
4. stile disinvolto (casual)
5. stile confidenziale (intimate) (Orioles 2001/2002⁴)

Cardona propone un altro modello di rappresentazione della cortesia basato su due assi: alle estremità dell'asse verticale troviamo le posizioni sociali alte o rispettivamente basse, mentre l'asse orizzontale rappresenta il grado di distanza o familiarità con l'interlocutore. L'autore specifica che

„[...] a seconda del tipo di società, più o meno stratificata, può essere maggiore o minore l'escursione lungo l'asse verticale. Una società moderna tende a ridurre, fondamentalemente le stratificazioni riconosciute: [...] Vigge una maggiore parità di rapporti verbali.” (Cardona, 1988: 103-106)

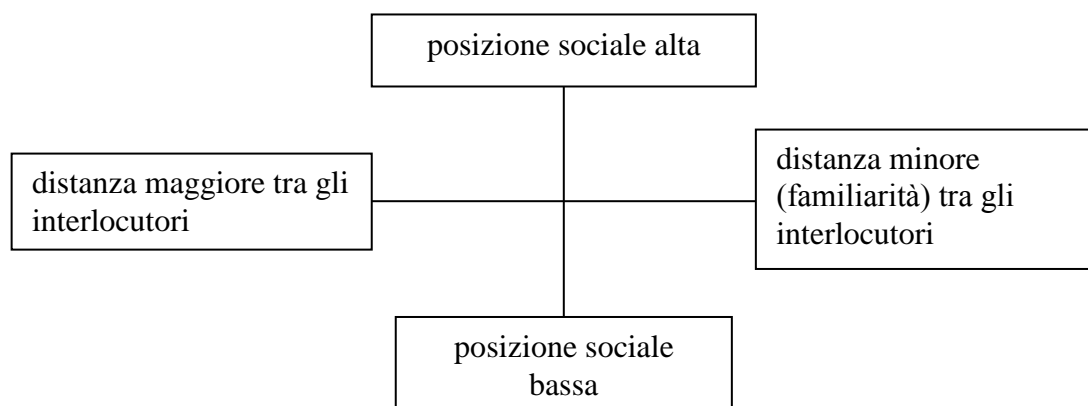


Figura n. 3.: Modello della cortesia su due assi in base alla concezione di Cardona.

(Fonte: Cardona, 1988; elaborazione personale)

⁴ *La variabilità diasfasica. Sociolinguistica 2001/2002.* Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: http://web.uniud.it/fali/orioles/materiali/v_diasfasica.pdf. Data della scarica: 25 ottobre 2006.

Nonostante le differenze di concezione, le varie interpretazioni della cortesia sono concordi nel sostenere che la cortesia non è una categoria strettamente linguistica. È piuttosto un fenomeno sociale con una forte apparenza linguistica ed anche extralinguistica. Proprio per questo si inserisce tra gli argomenti della sociolinguistica.

Poiché la cortesia è sempre relativa (vedi ancora Deme et al., 1987:176-177) è difficile imparare a dosarla in maniera proporzionata nelle varie interazioni verbali come anche al di là della verbalità. È più facile memorizzare la regola secondo la quale la cortesia: „*non dev'essere nè troppa, nè troppo poca, [...] va usata in ogni caso a proposito*”. (Scaglia, 2003:113) Tuttavia risulta essere difficilissimo – specialmente per uno straniero, estraneo alla realtà socio-culturale italiana – applicare questa regola basilare nella comunicazione quotidiana.

1.2. Cortesia linguistica e/o linguaggio di cortesia?

Abbiamo visto quante diverse interpretazioni può avere la parola cortesia e più avanti (nel secondo capitolo) vedremo quanti termini tecnici linguistici sono legati alla cortesia e vivono uno accanto all'altro nella letteratura specialistica. Ci sono però due denominazioni basilari – ossia due concetti chiave – da chiarire all'inizio del presente lavoro: 'la cortesia linguistica' come tale ed il cosiddetto 'linguaggio di cortesia'.

Nei testi linguistici possiamo incontrare ambedue i termini, sebbene la frequenza della 'cortesia linguistica' sembri maggiore rispetto a quella del 'linguaggio di cortesia'. La prima compare p.e. presso Cardona (Cardona, 1988:103-107) che nel volume *Introduzione alla sociolinguistica* dedica un intero capitolo all'argomento, specificando che „*la cortesia verbale ha vari scopi, e inanzitutto quello di tradurre nella gamma di espressioni disponibili il rapporto sociale che è tra noi e l'interlocutore.*” (Cardona, 1988:102)

L'espressione 'linguaggio di cortesia' appare per lo più nei curricula e programmi d'insegnamento di lingue, come l'inglese ed il giapponese, che rispetto all'italiano sembrano avere linguaggi di cortesia più marcati:

„Si può capire quindi la difficoltà dei giapponesi a comprendere una lingua, come la nostra che non utilizza un linguaggio di cortesia. [...] Anche in Giappone si sta verificando una diminuzione nell'uso del linguaggio di cortesia a causa dell'utilizzo della posta elettronica che usa un periodare scarso e sintetico.” (Catricalà⁵).

Nel caso dell'italiano sembra infatti più opportuno l'uso del termine 'cortesia linguistica' perchè *il sistema* non è tanto rigidamente determinato e articolato quanto in giapponese. Tuttavia anche il parlante italiano ha a disposizione varie strategie – sia di comportamento verbale come per esempio la scelta del pronome e dei rispettivi tempi e modi verbali, l'uso delle routine e delle formule di cortesia ecc., che di quello non verbale come p.e. la gestione della desissi spaziale o l'uso di certi gesti – per indicare il grado di intimità del rapporto, e per esprimere stima e rispetto (o appunto la mancanza di questi) verso l'interlocutore.

Il sistema della cortesia linguistica in italiano – pur essendo relativamente semplice almeno rispetto alla lingua giapponese – è ben diverso da un insieme di termini e scelte (semplificative) grammaticali speciali. Volendo riassumere le sue caratteristiche da un punto di vista grammaticale descrittivo – per i fini di apprendimento e/o di insegnamento – dovremmo ricordare la presenza di routine e rituali linguistici (come per esempio le frasi fatiche e le cosiddette espressioni attenuative), inoltre i cosiddetti indicatori di cortesia, i pronomi di cortesia⁶, le costruzioni allocutive, e le forme verbali indirette e passive. Sono da considerare anche i tempi verbali particolari di cortesia, come per esempio il condizionale (sia semplice che composto) ed il cosiddetto imperfetto di modestia. Infine meritano

⁵ Catricalà, M.: *Insegnamento/apprendimento dell'italiano L2*. Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: web.quipo.it/reteinforma/incontro2.doc. Data della scarica: 25 ottobre 2006.

⁶ Il termine 'pronomi di cortesia' è largamente diffuso nella letteratura specifica italiana, sebbene non sia del tutto preciso. Fülei-Szántó propone di evitare questo termine perché certi pronomi – indicati appunto come pronomi di cortesia – sono usati anche in contesti totalmente differenti dalla cortesia. (Fülei-Szántó, 1994:55)

attenzione anche gli elementi prosodici, il tono e l'intonazione della voce, per non parlare delle regole di comportamento non verbale (p.e. mimica e gestualità, deissi spaziale).

Queste forme grammaticali, assieme alle espressioni specifiche, formano una lingua particolare all'interno della lingua italiana in quanto fanno parte di un sistema di segni rappresentanti pensieri, hanno sempre un significato, sono impersonali e non possono essere modificati dagli individui. (Saussure, 1997:45 e 304) Eppure ci viene difficile dire 'lingua di cortesia', sembra preferibile l'espressione 'linguaggio di cortesia', anche se questo in italiano non costituisce necessariamente un linguaggio speciale, almeno nel senso tradizionale dell'espressione.

Pur essendo coscienti delle caratteristiche ricordate, useremo anche in seguito il termine 'linguaggio di cortesia', perchè ultimamente nella letteratura linguistica i termini come lingua speciale, linguaggio speciale, linguaggio specialistico, linguaggio settoriale e lingua settoriale vanno considerati sinonimi, e si procede „*verso la codificazione del termine lingue speciali.*” (Ablonczyné Mihályka, 2001a:22)

Anche Berruto è a favore del termine 'lingue speciali', ne distingue però due categorie: le lingue speciali in senso stretto e quelle in senso largo. Queste ultime „*[...] non hanno propriamente un lessico specialistico, ma sono comunque strettamente legate ad aree particolari extralinguistiche di impiego, e sono caratterizzate da scelte lessicali e da formule sintattiche e testuali.*” (Berruto, 1998:155) Riteniamo che il linguaggio di cortesia possa essere collocato in questa rubrica in quanto il suo uso è legato ad intenzioni comunicative particolari (situazioni di carattere formale o semi-formale) ed è caratterizzato da un lessico selezionato (p.e. le formule di cortesia, allocuzioni per titolo), da forme grammaticali predilette (p.e. alta ricorrenza del condizionale) e dalla presenza di motivi fatici.

Riassumendo, possiamo affermare che il 'linguaggio di cortesia' sia una lingua speciale che costituisce parte fondamentale di molte altre lingue speciali, p.e. fa parte

del linguaggio politico, ma anche di quello televisivo o di quello commerciale. (Wallendums, 2006a:85)

A proposito del linguaggio politico, va ricordato il carattere simile del linguaggio diplomatico e di quello di cortesia. Il linguaggio diplomatico è noto per la sua particolare raffinatezza e squisitezza con le quali cerca di evitare la concisione, la chiarezza e le formulazioni precise. Inoltre il linguaggio diplomatico è caratterizzato da uno stile prolisso e nebuloso. (Mihalovics, 2001:826) Equivalenti di queste caratteristiche sono le strategie di attenuazione, di mitigazione e di minimizzazione fortemente presenti nel linguaggio di cortesia.

Il linguaggio di cortesia e quello politico possono essere paragonati anche per il fatto che sia l'uno che l'altro sono inevitabilmente presenti nella vita dell'individuo. Il linguaggio politico può compiere numerosissime funzioni (a partire dai commenti quotidiani alla terminologia scientifica delle scienze politiche) di conseguenza può essere caratterizzato da stili diversi. (Mihalovics, 2004a:246-247) Lo stesso vale per il linguaggio di cortesia, basti pensare alle categorie di stile (molto) formale, stile semi-formale, stile informale ecc. abbinate alla presenza più o meno marcata di cortesia.

Va però sottolineata anche una differenza considerevole: nel caso del linguaggio politico, televisivo o commerciale è relativamente facile da definire il contesto d'uso specifico, rispettivamente il mondo della politica, della televisione e del commercio, ma il linguaggio di cortesia resta difficile da definire – e da descrivere – non solo perché il suo uso non può essere ridotto ad alcun contesto esplicitamente circoscritto (tende anzi a sovrapporsi a qualsiasi argomento), ma anche per due altri motivi fondamentali:

1. per la sua norma (sociale) tanto variabile, e
2. per il fatto che in genere si nota piuttosto la sua mancanza, e molto di meno la presenza.

L'uso del linguaggio di cortesia, ovvero la presenza – in una certa misura fisiologica – della cortesia (linguistica e no) sembra normale nelle interazioni umane e

costituisce addirittura la norma: sia nella comunicazione quotidiana, che in molti linguaggi speciali. (Scaglia, 2003:111)

Il linguaggio di cortesia – come una delle possibili manifestazioni della cortesia – è inseparabile dall’atteggiamento cortese (in senso fisico), lo dimostra anche un vecchio proverbio italiano: „*Cortesia in bocca, mano al cappello costa poco ed è buono e bello.*” Questo proverbio rivela anche il valore di scambio del linguaggio di cortesia che „[...] genera nell’interazione un plusvalore: la disponibilità verso l’altro.” (Mininni, 1989: 99-100)

Per la dimostrazione della cortesia e per l’espressione della reverenza si hanno diverse strategie nelle varie lingue: le possibilità costituiscono addirittura una variabile linguistica molto numerosa. (Kiss, 1995:268). Le stesse formule di cortesia come anche le scelte legate al loro uso trasmettono informazioni di carattere sociale (sia dell’individuo che le usa, sia del suo ambiente – ossia contesto – culturale). Le modalità di cortesia verbale rispecchiano valori sociali e possono aiutare ad individuare le diverse fasce socio-culturali della comunità in questione.

Ricollegandoci alla domanda di apertura di questo capitolo possiamo affermare che l’uso di ambedue i termini – sia la ’cortesia linguistica’ che il ’linguaggio di cortesia’ – è giustificato: il primo è provvisto da un significato più generico, il secondo invece risulta più adatto per la descrizione delle lingue con un sistema di cortesia più marcato rispetto all’italiano.

1.3. Le categorie principali della cortesia linguistica

Cercando i termini come ’cortesia linguistica’, ’linguaggio di cortesia’ o semplicemente la parola ’cortesia’ negli indici delle grammatiche storiche e descrittive, ci rendiamo subito conto della scarsità di informazioni in merito. Questa constatazione vale non solo per l’italiano, bensì anche per altre lingue. (Vedi p.e. Telbisz, 2005:72-73)

Similmente alle grammatiche anche i testi linguistici dedicano poca attenzione al tema della cortesia. Perfino quando compare la voce ‘cortesia’ il lettore viene rimandato ad altre voci come le ‘forme di cortesia’ e le ‘formule d’onore’, o addirittura a termini come ‘sistemi d’onore’ (particolarmente sviluppati nelle lingue orientali), ‘pronomi di cortesia’, ‘pronomi di reverenza’, ‘saluti’, ‘convenevoli’, ‘ringraziamenti’, ‘scuse’, ‘congratulazioni’, ecc... espressioni che indicano diversi atti linguistici, determinate categorie grammaticali e/o singoli fenomeni del linguaggio di cortesia.

Nel presente lavoro tratteremo della cortesia linguistica cominciando con una sua generale descrizione, e proseguendo con la presentazione dei suoi aspetti orali per arrivare successivamente alle norme vigenti per lo scritto. Per quanto riguarda la parte generale abbiamo stabilito due gruppi fondamentali di mezzi linguistici con cui si esprime il grado di cortesia del messaggio:

1. gli allocutivi con i rispettivi sottogruppi dei pronomi allocutivi e degli allocutivi nominali come i cognomi, i nomi ed i vari titoli. Consideriamo appartenenti a questa categoria anche le forme verbali legate alla scelta dei pronomi.
2. le formule di cortesia, costituite da formule usate sia in situazioni tipiche, come anche da formule utilizzate in caso di eventi particolari.

Tuttavia la presentazione sistematica ed analitica degli elementi di cortesia sembra essere molto difficile, addirittura „*sembra sia una prerogativa soltanto dei manuali di buone maniere, il cui approccio è evidentemente tutt’altro che ineccepibile dal punto di vista scientifico.*” (De Benedetti-Gatti, 1999:112)

1.3.1. Gli allocutivi

All'inizio di questa sezione conviene ricordare la ricerca sull'indipendenza e/o interdipendenza della cortesia e delle forme allocutive di Berger, Betsch e Brehmer,⁷ autori che ammettono che la scelta di una forma nominale espressamente cortese comporti un alto grado di cortesia strategica, mettono invece in dubbio il contrario, sostenendo che l'uso di forme linguisticamente elaborate non avviene necessariamente in caso di un tale rapporto sociale. Berger, Betsch e Brehmer hanno esaminato diversi corpus scritti ed orali di lingua russa e ceca ed i risultati preliminari sembrano confermare – almeno nelle lingue esaminate – l'ipotesi sulla parziale indipendenza della 'strategic politeness' da fattori di potere.

Cercando tuttavia informazioni e punti di riferimento sulla cortesia linguistica negli indici dei testi linguistici e delle grammatiche, nella maggior parte dei casi il lettore viene rimandato alla voce 'pronomi allocutivi'. Questo termine compare talmente spesso che facilmente si può avere l'impressione che i pronomi allocutivi siano le sole forme caratteristiche per esprimere la cortesia in italiano. Sebbene questa supposizione sia chiaramente esagerata, è indiscutibile che i pronomi allocutivi rivestano una particolare importanza.

I pronomi allocutivi hanno sempre un valore ben riconoscibile, tanto che

„[...] potrebbero essere distinti per la diversa motivazione semantica e [...] per la diversa relazione grammaticale, da quelli di cortesia come da quelli di semplice distacco in una gradazione ascendente che dal grado 0 della uguaglianza-familiarità sale a 1.distacco, 2.cortesia, 3.reverenza’.

(Niculescu, 1974:VII)

Un'altra classificazione distingue i pronomi allocutivi naturali ('tu' e 'voi') ed i pronomi allocutivi reverenziali o di cortesia: 'lei', 'ella', 'loro'. (Serianni,

⁷ Berger, T. – Betsch, M. – Brehmer, B.: *Address Systems and politeness – Independent or interdependent?* Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: <http://homepages.uni-tuebingen.de/tilman.berger/Handouts/AddressPoliteness.pdf>. Data della scarica: 22 novembre 2006.

1988b:495) Questi ultimi vanno „*impiegati quando non siamo in rapporti di confidenza con la persona o le persone a cui ci rivolgiamo*”. (Serianni, 1988a:185)

Ricordiamo tuttavia che il termine – ‘allocutivo’ – proviene dalla forma latina ‘adloqui’ (‘alloqui’ in latino volgare) che aveva il significato ‘rivolgere la parola’. (Battaglia, 1961:330 e Dardano-Trifone, 1985:1320-21) Ricorrendo al contenuto originale del termine, sotto forme o strutture allocutive intendiamo non solo „*i pronomi e le forme personali del verbo utilizzate per rivolgersi agli interlocutori*” (Berruto, 1999:24) bensì tutte quelle forme – siano nominali (cognomi, nomi di battesimo, nomi comuni) che di altro genere – che si usano per rivolgersi all’interlocutore. I casi della menzione (reference) li consideriamo invece estranei al concetto degli allocutivi.

Infine vale la pena citare la definizione di Cardona sugli allocutivi, che costituiscono „*[...] un’ampia classe di elementi, di uso probabilmente universale*” e servono „*[...] per coinvolgere l’interlocutore con gradi variabili di cortesia e rispetto.*” (Cardona, 1988:109)

La terminologia italiana dell’argomento è ricchissima, e si incontrano frequentemente i sinonimi (o sottogruppi) delle ‘forme allocutive’: ‘le allocuzioni’, ‘le formule d’indirizzo’, ‘i titoli di onore’, ‘gli onorifici’ ed ‘i convenevoli’ (De Benedetti-Gatti, 1999:17). Lo studente, ma spesso anche l’insegnante di lingua desideroso di trovare spiegazioni ed approfondimenti in merito viene confuso dall’abbondanza dei termini, e perde facilmente il filo conduttore, anche perchè – a parte dei termini ricordati – nella letteratura scientifica italiana si usano anche alcune denominazioni inglesi largamente accettate come ‘address forms’, ‘terms of address’, ‘onorifics’. Quest’ultimo termine nell’area anglosassona è considerato equivalente delle altre due categorie (il che non è possibile in italiano) perchè i pronomi personali inglesi – a differenza da quelli delle lingue neolatine – non rivelano i dettagli del rapporto fra gli interlocutori. Parlando della lingua italiana dovremmo riservare il termine ‘onorifics’ agli allocutivi nominali, un sottogruppo delle forme allocutive a cui aderiscono anche le ‘formule d’indirizzo’, le ‘formule d’intestazione’, i ‘titoli’, i

‘ranghi’ ecc. Tuttavia si notano parecchie incertezze nel campo degli allocutivi anche tra i parlanti inglesi, noti custodi delle tradizioni. (Vass⁸)

Sembra che il termine ‘allocutivo’ abbia almeno due significati, uno più ristretto – riferito ai pronomi allocutivi – e uno più largo, che comprende le varie forme linguistiche usate per l’allocuzione dell’interlocutore.

È invece indiscutibile che gli allocutivi, siano essi pronomi o altre espressioni, servono a definire il rapporto di ruolo tra le parti interagenti. Inoltre è comunemente riconosciuto che gli allocutivi hanno sempre una valenza sociale. A proposito della suddivisione degli allocutivi abbiamo già ricordato la classificazione di Serianni (1988b), e quella di Niculescu (1974). Sobrero ha precisato tale tassonomia distinguendo, tra i pronomi allocutivi attualmente usati nella lingua italiana, gli allocutivi naturali (usati nei rapporti paritari) e quelli di cortesia (usati nei rapporti gerarchici):

	Pronomi allocutivi naturali	Pronomi allocutivi reverenziali ossia di cortesia
Singolare	tu	(Lei/Ella/) Voi
Plurale	voi	Voi (/Loro)

Tabella n. 1.: La classificazione dei pronomi allocutivi italiani.

(Fonte: Sobrero, 2003:417 e Serianni, 1988b:495; elaborazione personale)

Le forme indicate fra parentesi sono quelle che stanno per scomparire dall’uso. Osserviamo anche che il pronome ‘tu’ „*tende a perdere la forza di marcatore sociolinguistico, per diventare semplice – e generico – indicatore di informalità (o semiformalità).*” (Sobrero, 2003:418) Inoltre è da sottolineare che la popolarità del pronome ‘tu’ si deve in parte ad „*una scelta di comodo presso parlanti incolti*” che cercano di evitare l’uso della forma di cortesia, anche per evitare l’uso del congiuntivo, necessario sostituito dell’imperativo. (Sobrero, 2003:226) Lo stesso

⁸ Vass L.: *Adalékok a társas érintkezés és a diskurzusok vizsgálatához*. Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: www.jgytf.u-szeged.hu/~vass/vportrez.htm. Data della scarica: 13 marzo 2005.

fenomeno si osserva anche nel corso dell'apprendimento della lingua da parte degli stranieri.

Gli allocutivi sono mezzi dell'espressione della distanza sociale e del grado di intimità tra gli interlocutori. L'espressione della reverenza può avvenire tramite vari mezzi: la scelta e lo scambio di pronomi, l'uso di nomi e di titoli (tipico per la lingua inglese, in assenza dell'allocuzione pronominale), intonazione, uso di determinate forme grammaticali e di parole appropriate. Inoltre esistono certe regole di cooccorrenza (siano lessicali che strutturali) ricordate già da Gumperz nel 1967 ed elaborate successivamente da Ervin Tripp. (Ervin Tripp, 2001:521-523).

Per l'interiorizzazione delle regole (linguistiche o sociali) legate all'espressione della reverenza e della cortesia l'insegnamento formale è poco produttivo, e gli stranieri possono imparare queste forme solo durante soggiorni lunghi ed intensivi in loco.

Per concludere, ricordiamo che attraverso la scelta dell'allocutivo si comunica la propria presa di posizione

- sul rapporto esistente fra il parlante e l'interlocutore,
- del ruolo sociale dell'interlocutore e
- del grado di formalità della situazione. (Sobrero, 2003: 417-418)

Braun aggiunge anche un quarto punto di vista, secondo cui la forma di allocuzione scelta caratterizza anche il parlante che ovviamente conosce solo una parte (ossia una variante) del sistema legato alla lingua. Braun afferma inoltre che esistono pochi universali di allocuzione, mentre il repertorio delle cosiddette forme libere è ricchissimo. (Domonkosi, 2002:22-24)

1.3.2. Le formule di cortesia

Rispetto agli allocutivi, le formule di cortesia hanno un ruolo leggermente diverso, in quanto servono per esemplificare „*la vitalità del nesso tra lingue e parole*” (Mininni, 1989: 98) e per rendere l'interazione scorrevole, prevedibile e facile. Fedelmente alla loro denominazione (proposta da Ferguson) hanno la funzione sociale di esprimere la

cortesia, essendo „[...] *delle routines verbali interpersonali che si possono considerare un fenomeno universale delle lingue naturali [...] anche se il loro carattere e la loro incidenza varia molto da cultura a cultura.*” (Pierini 1983:107)

Le formule di cortesia sono unità convenzionali e prefabbricate che possiedono una struttura fissa. Si distinguono vari tipi di formule, dal punto di vista compositivo p.e. si hanno:

1. formule costituite da una parola (p.e. 'Pronto?'),
2. formule costituite da un sintagma (p.e. 'Per favore') e
3. formule costituite da un'intera frase (p.e. 'Che c'è?') (Pierini 1983:105)

Le formule di cortesia possono essere raggruppate e trattate anche secondo gli atti linguistici in cui si manifestano come i saluti, le allocuzioni, gli inviti, le richieste, le scuse, i ringraziamenti, le congratulazioni, gli auguri, gli insulti e le condoglianze. (Balogh, 2001:28-31)

Al termine del capitolo ripetiamo che la difficoltà di definire la cortesia nasce non solo dalla relatività della cortesia stessa, ma anche dalla mancanza di una sua terminologia unitaria: i due piloni costituenti della cortesia linguistica – le forme di allocuzione e le formule di cortesia – sono ricordate nella letteratura scientifica sotto termini diversi che non di rado si sovrappongono o addirittura si contraddicono. In questo capitolo sono stati presentati non solo i termini tecnici usati nella letteratura linguistica, bensì anche le categorie (ossia classificazioni) principali degli allocutivi e delle formule di cortesia che saranno approfondite nel terzo capitolo.

Per quanto riguarda gli approcci linguistici generali dell'argomento, Balogh ne aveva individuati due tipi fondamentali: il primo – di carattere strategico – considera la cortesia un processo, il secondo approccio ne sottolinea invece il ruolo di indice sociale. (Balogh, 2001:27) Ambedue gli approcci, sia il primo (dinamico) che il secondo (quello statico) sono riconoscibili nei principali modelli italiani (Mininni, Scaglia e Cardona) presentati nel capitolo, mentre l'inquadramento teorico più ampio, come anche lo stato attuale delle ricerche sulla cortesia linguistica, verranno trattati nel capitolo successivo.

2. Le ricerche sulla cortesia linguistica

2.1. L'inquadramento teorico

L'interesse per l'uso cortese della lingua e per i suoi elementi cortesi come p.e. le allocuzioni onorifiche è presente nella letteratura e nella scienza del linguaggio fin dai tempi più remoti. Tra i primi studiosi dell'argomento devono essere ricordati i letterati – come Guido Faba, Fra Salimbene, Petrarca, Caluccio Salutati e Francesco Sansovino – che si interessarono della questione dell'espressione della reverenza facendo addirittura discussioni e polemiche sulle varie modalità pronominali. (Niculescu, 1974:2-5).

Tuttavia le descrizioni sistematiche iniziarono alla fine del XIX-esimo secolo: ne sono testimoni le opere di Schitebitz (1886) sulla lingua francese, di Navarro (1923) sulla lingua spagnola e di Grand (1930) sulla lingua italiana.

Il vero e proprio periodo di fioritura delle ricerche della cortesia linguistica cominciò però solo negli anni '60 e '70, un periodo che non a caso coincide con lo sviluppo della sociolinguistica. Infatti le forme allocutive – ed in particolar modo quelle pronominali – divennero per vari anni uno degli argomenti prediletti della ricerca della nuova (inter)disciplina. Con l'andare degli anni si allargò l'orizzonte delle ricerche sociolinguistiche, e sporadicamente apparvero articoli (ed anche qualche monografia) dedicati ai vari aspetti delle allocuzioni. L'importanza delle cosiddette formule di cortesia, almeno nella lingua italiana, è stata invece riconosciuta soltanto in seguito alla divulgazione della teoria degli atti linguistici: le prime opere dedicate all'argomento da un punto di vista pratico-applicativo sono uscite a partire dagli anni '80.

La cortesia verbale e le allocuzioni possono essere considerate tuttora argomenti centrali della sociolinguistica e non solo di essa. È importante notare che il tema è tipicamente interdisciplinare: interessa anche la pragmatica, la semiologia, la semantica e la stilistica.

Infatti si possono individuare diverse caratteristiche comuni tra le discipline ricordate, come sono numerosi anche i punti di incontro e di incrocio dei vari approcci.

Una prova dell'interesse rivolto alla cortesia è la pubblicazione – da parte del noto editore di opere scientifiche Walter de Gruyter – di una rivista specializzata: *Journal of Politeness Research: Language, Behavior, Culture*. Tra gli editori e collaboratori figurano nomi particolarmente noti nella materia come Richard J. Watts, Robert Arundale, Penelope Brown e Gabriele Kasper.

Tuttavia tra i campi sopra elencati è proprio la linguistica pragmatica (definita a volte pragmatica linguistica, pragmalinguistica o anche pragmatica tout court) che si occupa maggiormente delle manifestazioni della cortesia, in quanto è „[...] *la scienza delle ricerche dell'uso della lingua.*” (Mihalovics, 2005:249)

Caratteristica particolare della cortesia linguistica è che i messaggi non sono sempre (o almeno non del tutto) verbalmente esplicitati, e proprio per questo si inserisce molto bene tra gli argomenti della pragmatica che „[...] *è lo studio del significato inteso dal parlante. [...] É lo studio del significato 'invisibile', cioè di come facciamo riconoscere quello che si intende dire anche quando non è effettivamente detto (o scritto).*”⁹ La pragmatica, come nuovo ramo delle scienze dedicate allo studio dei segni, ha sviluppato i suoi particolari punti di vista, infatti il termine „*designa anche un livello d'analisi della lingua, relativo appunto all'uso delle strutture linguistiche. [...] La pragmatica [...] in questo senso è un livello d'analisi assai alto, che entra in azione al di sopra della sintassi e della semantica*”. (Berruto, 1999:14)

Occorre però notare una differenza fondamentale rispetto agli approcci rappresentati dalle altre discipline legate all'analisi della lingua:

„[...] *la pragmatica non si occupa della lingua intesa come sistema di segni, ma osserva come e per quali scopi la lingua*

⁹ *La pragmatica*. Voce della database di pubblicazione elettronica: „110elode.it: appunti, compendi, dispense e tesi”. Vedi: www.110elode.it/materiale/157/157157_1.pdf. Data della scarica: 13 marzo, 2007.

viene utilizzata. Più in specifico si occupa di come il contesto influisca sull'interpretazione dei significati. In questo caso il termine contesto è sinonimo della parola situazione in quanto potrebbe riferirsi a qualsiasi fattore extralinguistico, tra cui sociale, ambientale e psicologico."¹⁰

Il concetto di pragmatica risale alla teoria dei segni di Charles W. Morris e Rudolf Carnap, mentre in campo propriamente linguistico i suoi padri fondatori furono W. von Humboldt, P. Wegener e soprattutto K. Bühler. Per quanto gli approcci propriamente pragmatici sarebbero da ricordare diversi metodi che si presentano difficilmente riconducibili

*“ad un minimo comune denominatore. [Tuttavia] tra le più note correnti [...] vi sono la teoria degli atti linguistici di Austin e Searle, la teoria delle massime conversazionali di Paul Grice, la pragmatica universale di Jürgen Habermas e la pragmatica funzionale riconducibile a Karl Bühler.”*¹¹

I campi – ossia argomenti – prediletti dai linguisti pragmatici sono la deissi (personale, spaziale, sociale), la teoria degli atti linguistici, le implicature e le massime conversazionali, la struttura conversazionale, le presupposizioni, le argomentazioni e – non da ultimo – l'espressione verbale della cortesia. (Mihalovics, 2005:253)

A proposito della deissi ricordiamo che ne esistono 5 tipi: deissi: personale, temporale, spaziale, testuale e sociale. Tra questi – almeno dal punto di vista della cortesia linguistica - sembra più importante quella sociale che „*riguarda [...] gli allocutivi o allocutori, che codificano le relazioni sociali dei partecipanti. [Inoltre] rientrano nella deissi sociale l'uso di tu/lei, [...] l'uso di onorifici, [...] l'uso di titoli riservati a particolari interlocutori ad es. 'Vostro Onore', 'Sua Altezza'.*” (Beccaria, 1994:204).

¹⁰ *Linguistica pragmatica.* Voce in Wikipedia, l'enciclopedia libera. Vedi: http://it.wikipedia.org/wiki/Linguistica_pragmatica. Data di scarica: 6 dicembre 2006.

¹¹ *Linguistica pragmatica.* Voce in Wikipedia, l'enciclopedia libera. Vedi: http://it.wikipedia.org/wiki/Linguistica_pragmatica. Data di scarica: 6 dicembre 2006.

Cercando approfondimenti sull'argomento si incontra inevitabilmente la nozione di 'faccia', che nell'uso quotidiano indica l'immagine pubblica di una persona. Questa faccia è bipolare nel senso che ognuno ha una faccia negativa (che rappresenta il "*bisogno di essere indipendenti e liberi da imposizioni*") ed una positiva (legata al bisogno umano di essere in relazione, cioè di essere membro di un gruppo). In questa concezione l'atteggiamento cortese non è altro che mostrare consapevolezza della faccia altrui, p.e. sottolineare la faccia positiva di una persona contribuisce a salvare la propria, ma è anche una dimostrazione di solidarietà e attira l'attenzione su un fine comune, e come tale è anche un'espressione di cortesia.¹²

Tuttavia non si può parlare della cortesia linguistica – come neanche della pragmatica, di cui, come abbiamo visto essa costituisce una parte – senza considerare le già ricordate due teorie linguistico-filosofiche che caratterizzarono la scienza negli ultimi decenni del Novecento: la teoria degli atti linguistici e quella delle massime conversazionali.

2.1.1. La teoria degli atti linguistici e le massime conversazionali

La teoria degli atti linguistici si deve al filosofo del linguaggio John L. Austin (1974), ed al suo allievo John R. Searle (1969). Austin gettò le basi di una nuova filosofia linguistica concependo la teoria degli atti conversazionali, secondo cui – come dice anche il titolo dell'opera postuma – „*il dire è fare*”. In altre parole: alle affermazioni verbali – come il saluto – viene attribuito un valore di azione: le manifestazioni verbali del genere vengono chiamate frasi performative, per differenziarle dai cosiddetti constantivi (ossia dalle frasi constantive) che risultano invece sempre cariche di informazioni. Oltre a questi, nella teoria degli atti linguistici esistono anche altre dimensioni da considerare come p.e quelle delle condizioni di riuscita ovvero il successo o la verità/falsità dell'enunciato.

¹² *La pragmatica*. Voce della database di pubblicazione elettronica: „110elode.it: appunti, compendi, dispense e tesi”. Vedi: www.110elode.it/materiale/157/157157_1.pdf. Data della scarica: 13 marzo 2007.

Austin definì i concetti ed i termini basilari dell'argomento separando le frasi constantive da quelle performative: queste ultime sono caratterizzate da forme verbali indicative in cui il verbo è sempre coniugato al presente ed è in prima persona singolare. Oggi nella letteratura specifica dell'argomento si differenziano anche performativi espliciti, performativi impliciti e infine performativi ibridi. (Mihalovics:2005:251)

Il padre della pragmatica introdusse anche la teoria del sistema triplice degli atti locutivi (atto di dire qualcosa), illocutivi (atto di fare qualcosa, p.e. ordine, promessa) e di quelli perlocutivi (l'atto dell'influenza esercitata sull'ascoltatore). (Szili, 2004:67). I primi due, cioè gli atti illocutivi e perlocutivi, risultano essere molto sensibili ai cambiamenti del contesto della situazione ed al rapporto tra gli interlocutori. (Mihalovics 2005:252)

Austin e Searle propongono anche una classificazione degli atti linguistici. Le categorie stabilite da Austin sono: atti verdettivi, esercitivi, commissivi, comportativi ed espositivi, mentre Searle differenzia atti linguistici rappresentativi, direttivi, commissivi, espressivi e dichiarativi.

Nel linguaggio di cortesia sono presenti atti illocutivi diversi, ma il primato sembra appartenere a quelli comportativi ed espositivi (termini di Austin) ossia espressivi (denominazione di Searle).¹³ Tuttavia è raro che si possano riconoscere atti illocutivi puri, perché le funzioni e le strategie varie si sovrappongono spesso.

Inoltre esistono anche atti linguistici indiretti descritti da Searle (2000:151) come „casi in cui un atto illocutorio viene eseguito indirettamente attraverso l'esecuzione di un altro. Ad. es. l'enunciato 'Puoi passarmi il sale?' in genere non è inteso come domanda, ma come richiesta.”

Come si vede gli atti illocutori producono un enunciato "che ha una particolare forza pragmatica" (Bazzanella, 1994b:54, vedi anche Dobos, Cs.:2005:230-231) che

¹³ Per vedere le diverse classificazioni degli atti linguistici illocutivi (di Austin, Searle, Récanati, Vanderveken ed altri) vedi Mihalovics 2006a, inoltre Dobos 2005 e Mihalovics 2005.

costituisce una parte centrale delle manifestazioni verbali (per non dire delle strategie) cortesi. A ciò si ricollega anche la nozione di implicatura di Grice, che „fornisce una spiegazione esplicita di come sia possibile intendere (in senso generale) più di quanto si dice effettivamente.” (Bazzanella, 1994b:56)

Il merito illocutivo degli atti espressivi è semplicemente l'espressione delle condizioni di sincerità dell'atto di conversazione. (Searle, 2000:150)

Nella figura che segue sono rappresentati – sulle tracce di Austin e Searle – gli atti linguistici che fanno parte degli enunciati cortesi.

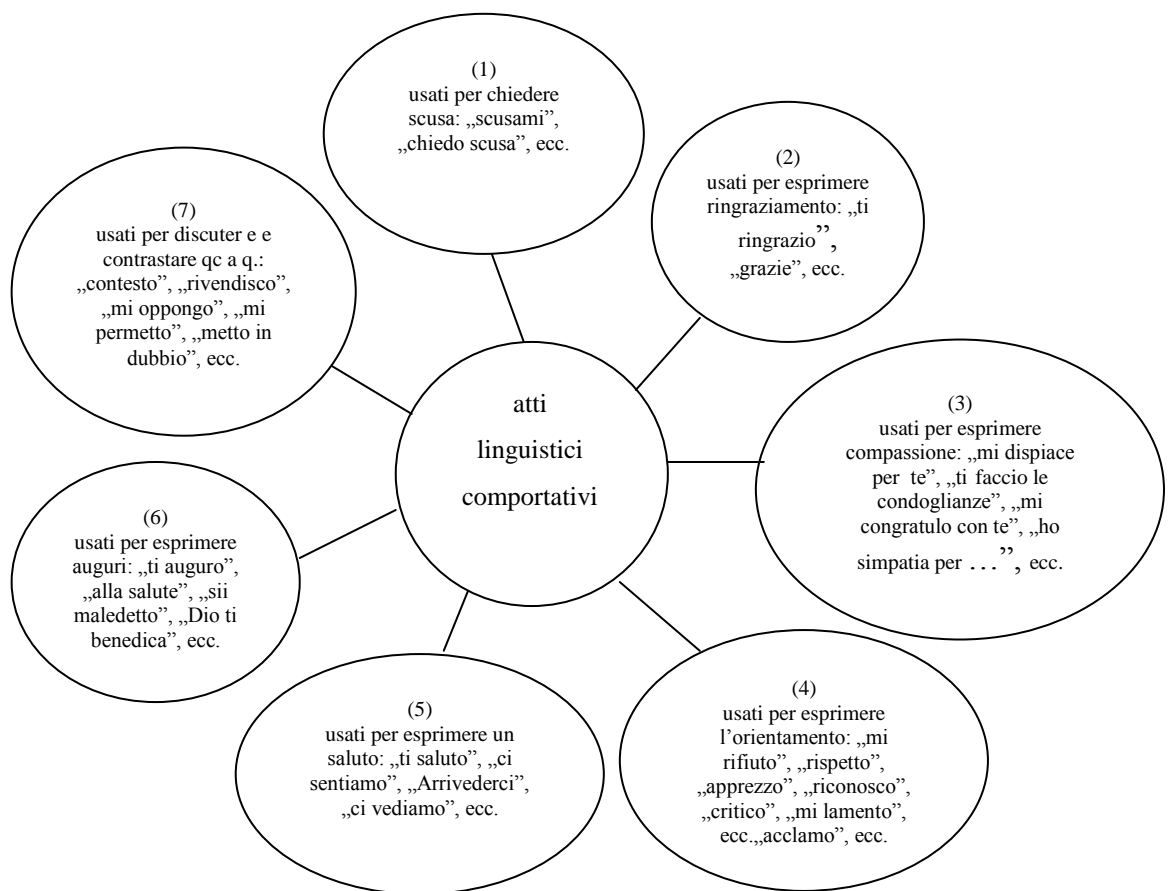


Figura n. 5.: Gli atti linguistici comportativi.

(Fonte: Austin, 1990:153 e Searle, 2000:150; elaborazione personale)

L'opera di Searle, come in generale la teoria degli atti linguistici, è stato un „sistematico tentativo di formulare delle regole della conversazione, cioè di rendere espliciti gli assunti, le presupposizioni, le aspettative che entrano in gioco nel corso

di un dialogo.” Le ricerche del genere – almeno secondo Lepschy – non hanno „*rivelato fatti nuovi o suggerito spiegazioni chiarificatrici di immediato interesse per il linguista*” (Lepschy, C.G., 1992:146) tuttavia si sono continuati i lavori, primariamente nel ramo della pragmalinguistica e nella filosofia del linguaggio.

Seguendo quest’ultimo filone arriviamo alle massime conversazionali – di origine filosofica – di Grice. Le sue idee – essendo anche egli seguace di Austin – sono basate sul cosiddetto principio di cooperazione che indica „*un tipo speciale di comportamento intenzionale e razionale*” (Grice, 1993:62). Le quattro categorie stabilite da Grice – quantità, qualità, relazione, modo – comprendono nove ‘massime’ conversazionali che possono essere concepite come regole o norme universali di cortesia (almeno per quanto riguarda le lingue legate alla cultura europea o euro-americana):

1. Dà un contributo tanto informativo quanto richiesto dagli intenti dello scambio verbale in corso (categoria della quantità).
2. Non dare un contributo più informativo di quanto sia richiesto (categoria della quantità).
3. Non dire ciò che ritieni falso. Tenta di dare un contributo che sia vero (categoria della qualità).
4. Non dire ciò per cui non hai prove adeguate. Tenta di dare un contributo che sia vero (categoria della qualità).
5. Sii pertinente (categoria della relazione).
6. Sii perspicuo. Evita oscurità di espressione (categoria del modo).
7. Sii perspicuo. Evita ambiguità (categoria del modo).
8. Sii perspicuo. Sii conciso, evita inutili prolissità (categoria del modo).
9. Sii perspicuo. Sii ordinato (categoria del modo).

(Bazzanella, 1994b:55-56)

L’apprendimento ed il rispetto delle massime elencate può aiutare a regolare l’interazione ed a rendere più efficaci le proprie manifestazioni verbali. Tuttavia il peso socio-comunicativo delle singole massime può variare a seconda delle lingue.

L'opera di Grice non ha offerto altri contributi concreti alla cortesia, mentre i suoi seguaci – modificando la teoria originale – sono giunti a conclusioni nuove:

2.1.2. Le regole di Lakoff e le massime di Leech

Basandosi sulla concezione di Grice, Robin Lakoff (1979) ha proposto tre regole basilari per la comunicazione cortese:

1. „*Non importi/Sta' sulle tue.*”
2. „*Offri delle alternative/Lascia che sia l'altro a decidere.*”
3. „*Sii amichevole/Metti l'altro a suo agio.*” (Scaglia, 2003:114)

Lakoff ha fatto anche osservazioni molto importanti riguardo all'universalità della cortesia, rivelando che „*le regole della cortesia sono universali, ma variano le consuetudini, cioè l'ordine di precedenza delle regole può essere diverso.*” (De Benedetti – Gatti, 1999:111)

Al suo nome è legata anche una nuova definizione della cortesia: superando la tradizionale dicotomia cortese-scortese, Lakoff ha introdotto la categoria del cosiddetto comportamento non-cortese (*non-polite behavior*), collocato fra il comportamento cortese (*polite behavior*) e quello scortese (*rude behavior*). (Vedi la figura n.2. nella pagina 16.)

La concezione di tipo lineare di Lakoff è stata ripresa e sviluppata da Geoffrey Leech, che ne ha fatto un modello di tipo scalare (Leech, 1983). Sempre Leech, per analogia del principio di cooperazione di Grice, ha introdotto il principio di cortesia attribuendogli il compito di diminuire/minimizzare i conflitti formati durante le interazioni. Leech ha aggiunto alle massime cooperative di Grice quella del tatto, ottenendo in questo modo sei massime costitutive della comunicazione cortese:

1. la massima del tatto,
2. la massima della generosità,
3. la massima dell'approvazione,
4. la massima della modestia,
5. la massima dell'accordo e
6. la massima dell'empatia.

Al nome di Leech è legata anche l'introduzione di alcuni termini nuovi come p.e. 'il fattore del potere' e quello della solidarietà, categorie che serviranno per distinguere la cortesia positiva da quella negativa, elementi centrali dell'opera di Brown e Levinson.

Prima di presentare il modello molto conosciuto, ma anche molto discusso di Brown e Levinson ricordiamo ancora l'opera di Picard Goffman (1963), il quale focalizzandosi sull'aspetto comportamentale della cortesia introdusse il termine 'scambi ritualizzati'. Nella sua trattazione di carattere sociologico gli scambi ritualizzati sono considerati sinonimi delle formule di cortesia, in quanto l'uso di „*una data formula fa scattare una risposta automatica*” (Pierini, 1983:107), cioè il ricorso ad un'altra formula, come avviene spesso anche nelle interazioni di routine quotidiano.

Centrale nell'opera di Goffman è l'importanza particolare attribuita alla situazione sociale che non può essere „[...] *considerata un parente povero, [anzi] le situazioni sociali costituiscono [...] una realtà sui generis e pertanto necessitano e giustificano un'analisi specifica.*” (Goffman, 1973:135)

Goffman gettò le basi della già ricordata teoria della faccia (che in seguito sarebbe divenuto il punto di partenza per le ricerche di Brown e Levinson) e sottolineò il carattere specifico delle interazioni faccia a faccia, che hanno le loro „[...] *proprie regole, i propri processi e la propria struttura [...] non [...] intrinsecamente linguistica, per quanto vengano spesso realizzati mediante uno strumento linguistico*” (Goffman, 1973:138)

I rituali interpersonali negativi e positivi (come p.e. i saluti e gli auguri) sono secondo Goffman residui di riti antichi, di carattere religioso e sacrale, mentre Brown e Levinson sostengono il contrario „[...] *i rituali interpersonali [...] sono il modello delle cerimonie sacre.*” (Scaglia, 2003:115).

2.1.3. Due modelli concorrenti: Brown/Levinson contra Fraser/Nolen

Nell'interpretazione di Brown e Levinson le strategie di cortesia non sono altro che tattiche adoperabili per manipolare l'interazione con la minaccia: l'individuo ricorre alla cortesia per salvare la propria faccia e per minacciare o conservare quella del partner. Infatti la faccia negativa (riservata) serve per difendere la propria indipendenza, mentre quella positiva (di tipo avvicinante) cerca la collaborazione con l'interlocutore. Brown e Levinson hanno il merito di aver indicato che

„[...] la cortesia non può essere ricondotta a un set di massime conversazionali che i parlanti applicherebbero più o meno consciamente, come un'estensione del Principio di Cooperazione di Grice. [...] un parlante ideale calcolerebbe il peso di ogni suo atto linguistico basandosi sul valore di alcuni parametri che danno forma al contesto. Il calcolo è esemplificato dalla formula $Wx = D(S,H) + P(H,S) + Rx$ secondo cui il grado di minaccia (Wx) dell'enunciato è calcolato in relazione alla distanza sociale del parlante e ascoltatore $D(S,H)$, al livello di potere relativo tra gli interlocutori $P(H,S)$, e al grado di assoluto di impostazione Rx che, nella comunità linguistica in cui l'atto è prodotto, determina il diritto di enunciarlo e la sua accettabilità.” (Brown-Levinson, 1978:76)¹⁴

Per quanto riguarda la critica di questo modello, il problema maggiore è che i due autori consideravano universale il concetto di faccia, che in realtà non risulta applicabile a tutte le comunità di parlanti, e proprio per questo non può essere considerato universale nella comunicazione umana. Il modello sembra più adeguato a descrivere „*l'interazione in società individualistiche*” come quelle occidentali.¹⁵ Ma anche le cosiddette società occidentali possono differenziarsi l'una dall'altra nella preferenza delle varie strategie di cortesia. È noto p.e. che i popoli orientali (come

¹⁴ Traduzione italiana di Zamborlin, Ch., tratto dall'articolo *Dissonanze di atti linguistici* di pubblicazione elettronica: http://www.didaweb.net/mediatori/articolo.php?id_vol=666. Data della scarica 9 gennaio 2007.

¹⁵ Zamborlin, Ch.: *Dissonanze di atti linguistici*. Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: http://www.didaweb.net/mediatori/articolo.php?id_vol=666. Data della scarica 9 gennaio 2007.

anche quelli meridionali) preferiscano le strategie della cortesia positiva, mentre le società occidentali si servono per lo più delle strategie negative. (Szili, 2004:168)

Ricorrendo all'eredità di Lakoff, Fraser e Nolen (1981) hanno elaborato un modello alternativo a quello di Brown e Levinson. Il loro concetto base è il contratto conversazionale formato „*entro una schema di negoziazione dei significati*”.¹⁶ Gli autori specificano che non le forme linguistiche in se stesse, bensì le condizioni tra le quali esse vengono usate determinano il grado di cortesia di un atto linguistico. Infatti secondo Fraser e Nolen non esistono enunciati cortesi o scortesi „*Sono solo i parlanti ad essere cortesi o meno, a seconda che le loro produzioni linguistiche siano conformi o meno alle condizioni contestuali valide nel corso di una determinata conversazione.*”

Le condizioni ricordate dipendono da

1. „*variabili interne dal contesto*” ossia da „*norme micro-sociali che regolano l'etichetta linguistica della comunità parlante*” e da
2. „*variabili extra-contestuali*” cioè „*da fattori macro-sociali che nel corso della storia hanno dato forma a valori culturali specifici*”. (Zamborlin:183)

La concezione di Claudia Scaglia sulla cortesia propone finalmente una sintesi dei due modelli appena ricordati, in quanto definisce la cortesia

„come l'insieme della strategie linguistiche difensive (politeness negativa [...]) e supportive (politeness positiva) messe in atto da ciascun parlante che, in una conversazione, persegua in maniera appropriata l'obiettivo [...] di stabilire e mantenere buoni rapporti con gli altri. [...] La cortesia supportiva si identifica con il sostegno dato, in un'interazione, alla 'faccia' degli altri individui interagenti; la cortesia difensiva coincide con le diverse forme di tutela della 'faccia', sia propria che altrui.”

(Scaglia, 2003:114-117).

¹⁶ Zamborlin, Ch.: *Dissonanze di atti linguistici*. Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: http://www.didaweb.net/mediatori/articolo.php?id_vol=666. Data della scarica 9 gennaio 2007.

2.1.4. I modelli più recenti

Tra i contributi più recenti sull'argomento della cortesia ricordiamo ancora due autori, Kasper (1990) e Arundale (2006). Il primo si propone di superare la barriera situazionale della 'cortesia strategica' (dove le scelte sono determinate dalle variabili della situazione o dalle intenzioni comunicative delle persone) e introduce la teoria del cosiddetto „social indexing”, termine che si riferisce alla scelta – influenzata primariamente dal rapporto tra le parti interagenti – di determinate forme allocutive. (Kasper, 1990:194-197) Al nome di Robert B. Arundale invece è legato il cosiddetto „*face constituting theory*” che propone un'alternativa alla teoria della politeness di Brown-Levinson. Nella concezione di Arundale „*face is a relational and an interactional, rather than an individual phenomenon, in that the social self is interactionally achieved in relationships with others. Positive and negative face are re-conceptualized in terms of the dialectical opposition between connection with others and separation from them.*”¹⁷

2.1.5. Considerazioni conclusive

Dopo aver accennato alle principali teorie sulla cortesia possiamo concludere affermando che la presenza (più o meno marcata) delle varie strategie, degli allocutivi e delle formule di cortesia è caratteristica universale delle lingue. Ogni comunità possiede formule di cortesia, anche se le loro caratteristiche e regole d'uso possono essere molto differenti. (Ferguson, 1976:137) Nella ricerca della cortesia verbale è quindi necessario un approccio di carattere interculturale.

Senza dubbio la cortesia è un fenomeno normativo, a volte addirittura obbligativo, in quanto caratterizzata dalla presenza di una certa forza (idea sviluppata per analogia della forza illocutiva degli enunciati) che si manifesta negli atti linguistici. (Lavandera, 1988:1196)¹⁸

¹⁷ Abstract text dell'articolo di Arundale, B. R.: Face as relational and interactional: A communication framework for research on face, facework, and politeness. In: *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, July 2006. pp. 193-216. Vedi: <http://www.atypon-link.com/WDG/doi/abs/10.1515/PR.2006.011?journalCode=jplr>. Data della scarica 10 gennaio 2007.

¹⁸ Traduzione dell'autrice.

Per quanto riguarda il grado di cortesia delle varie interazioni, i fattori decisivi risultano la situazione, il contesto, la posizione sociale degli interlocutori, ed il rapporto vigente tra di loro.

Le teorie presentate suggeriscono che le conversazioni quotidiane – realizzate in situazioni tipiche – possano essere considerate un genere linguistico a parte, con norme, convenzioni e formule proprie (come p.e. le espressioni rituali di cortesia).

Tuttavia per valutare gli eventuali problemi comunicativi (spesso di origine interculturale) è necessario considerare oltre alla dicotomia formale-informale anche le dimensioni *polite-unpolite*, che non sono anglicismi adottati per caso, bensì per il fatto che questi termini includono anche il concetto di adeguatezza alla situazione, come anche il fattore di gentilezza e di rispetto sociale. Inoltre è opportuno valutare i parametri della *forza mascherata vs. esplicita*; della dimensione del *politicamente corretto vs. scorretto*; *dell'uso libero vs. taboo* ed infine dell'atteggiamento *cooperativo vs. arroccato*.¹⁹

2.2. Le ricerche sulla cortesia nelle lingue neolatine

Dopo avere presentato le teorie di livello internazionale sulla cortesia linguistica, ci concentriamo di seguito sugli studi nati per descrivere le caratteristiche dell'espressione della cortesia nelle lingue neolatine. Ammettiamo subito che l'espressione della riverenza e della cortesia sono argomenti molto meno trattati nelle lingue neolatine che nelle lingue anglosassone o in quelle orientali.

Un trentennio fa il primato era della lingua portoghese, le cui *'formas de tratamento'* erano dettagliatamente esaminate sia per il periodo arcaico che per i secoli successivi. Il motivo delle ricerche era il fatto che l'inventario delle allocuzioni pronominali nel portoghese si presenta straordinariamente ricco: accanto al reverenziale cerimonioso esistono anche altri livelli conversazionali come il 'cortès', il 'meio atencioso', il 'afectuoso' ed il 'jocoso'. (Niculescu, 1974:8-9)

¹⁹ Balboni, P.E.: *Problemi di comunicazione interculturale con allievi stranieri adulti*. Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: http://venus.unive.it/aliasve/index.php?name=EZCMS&page_id=383. Data della scarica: 25 ottobre 2006.

Rispetto al portoghese – negli anni Sessanta – sembrava meno elaborata, ma sempre „*particolareggiantemente studiata*” l’espressione della riverenza nella lingua francese.

Diversa era invece la situazione dello spagnolo, dove gli studi erano ancora „*parziali e sporadici*”, almeno per quanto riguardava lo spagnolo europeo.

All’ultimo posto della classifica vi era la lingua rumena che – in primo luogo per i suoi numerosi dialetti sviluppati in condizioni culturali e sociali differenti – occupava una posizione particolare fra le lingue romanze nell’espressione della riverenza. (Niculescu, 1974:12)

Nei decenni successivi all’opera di Niculescu sono apparsi parecchi studi dedicati all’espressione della riverenza e/o della cortesia nelle lingue romanze.

Per quanto riguarda la lingua francese in seguito alla sintesi di carattere storico di Ferenc Bakos (Bakos, 1955 e 1959) si sono delineate tre linee di ricerca: la prima sulle tracce di Elias, si rivolse allo studio dei galatei, la seconda era di ispirazione sociologica, legata agli insegnamenti di Bourdieu, mentre la terza – caratterizzata dal nome di Picard – si fondava sulla psicologia sociale di Goffman. (Balogh: 2001:27.) All’inizio degli anni Novanta è uscito il primo volume (seguito da altri due) di fondamentale importanza di Kerbrat-Orecchioni (1990), in cui l’autore offre una panoramica generale della cortesia in francese dedicando particolare attenzione all’argomento dei complimenti.

Non mancano nemmeno i dottorati di ricerca condotti in questo campo, fra i quali va segnalato quello di Balogh, la cui ricerca è ispirata dagli errori di carattere pragmatico degli studenti di lingua. Balogh ha gettato le basi di una specie di dizionario sulla cortesia (non solamente linguistica) francofona presentando argomenti come p.e. i vari tipi di saluti (compresi i gesti), le form(ul)e di allocuzione, le richieste, i complimenti, l’uso dei biglietti, le tradizioni e i rituali (verbali e no) legati alle feste, agli inviti ecc. Sempre Balogh in un articolo (1997) ha sottolineato che in Europa, pur essendo uguale il $\frac{3}{4}$ dei consigli dei vari galatei, permangono

considerevoli differenze tra le culture delle varie lingue. Una di queste è per esempio il valore attribuito alla verbalità: „[...] *la relazione alla madrelingua di un francese è notevolmente emozionale [...] i francesi apprezzano le delicatezze linguistiche, la raffinatezza dell'espressione*”, di conseguenza il „[...] *saper parlare bene gode di prestigio sociale*”. Ma allo stesso tempo „[...] *parlare male il francese è molto più scomodo che parlare male p.e. l'inglese. L'uso di un linguaggio scorretto estromette il parlante molto di più che in altre lingue.*²⁰” (Balogh,1997:66-69)

Stanno fiorendo anche gli studi sulla lingua spagnola, di cui l'esempio più emblematico è l'opera recentemente pubblicata *'Pragmatica sociocultural'* (Bravo e Briz 2004). Il volume di oltre 400 pagine riesamina le teorie legate alla cortesia ed al suo ruolo nelle varie interazioni. Gli autori descrivono situazioni comunicative concrete dell'Argentina, della Venezuela, della Costa Rica ecc. e presentano le strategie di cortesia e le form(ul)e maggiormente adoperate nella comunicazione orale, scritta o virtuale.

Prima di concludere questa sezione ricordiamo un'altra tesi di dottorato, quella di Domonkosi (2002) dedicata al sistema allocutivo ungherese, che offre una sintesi particolarmente esauriente delle ricerche internazionali e dei rispettivi risultati linguistici e didattici delle varie lingue europee (vedi anche Domonkosi, 1999; inoltre Kókai, 1995). Anche dal resoconto di Domonkosi emerge che – a differenza delle altre lingue neolatine ed in particolar modo di quella francese e spagnola – nel caso della lingua italiana il sistema allocutivo ed il linguaggio di cortesia sono argomenti relativamente poco trattati.

2.2.3. Le ricerche sulla cortesia nella lingua italiana

Come sopra indicato, la cortesia linguistica italiana si presenta in genere poco trattata nella letteratura professionale scientifica (vedi ancora Domonkosi, 2001), più elaborati sono invece i singoli aspetti dell'argomento come p.e. quello dei pronomi allocutivi (Niculescu 1974) o dei saluti verbali (Pierini, 1983). Nel presente capitolo cerchiamo di offrire una panoramica – sia di carattere descrittivo che didattico – delle

²⁰ Traduzione dell'autrice.

ricerche e delle opere (per lo più articoli e saggi) legate alla cortesia linguistica italiana.

Le prime ricerche sulla cortesia nella lingua italiana risalgono all'inizio del Ventesimo secolo: Johnson (1904) si occupò dell'uso dei pronomi 'ella', 'lei' e 'la' – come formule di cortesia. Un ventennio dopo L. Spitzer (1922) presentò „*i gradi stilistici e semantici dell'espressione della cortesia nell'italiano moderno*”, e nello stesso anno uscì l'opera di B. Croce (1922) in cui il filosofo si occupava del „[...] *generalizzarsi della forma reverenziale di terza persona singolare*”. (Niculescu, 1974:1)

Successivamente le ricerche di Camille Grand (1930) – diacroniche, e sincroniche allo stesso tempo – si diressero verso l'uso dei pronomi di reverenza nella letteratura (prosa) e nella corrispondenza (sia privata che ufficiale) di epoche diverse.

Anche Gerhard Rohlfs, nel secondo volume della grandiosa e nota opera *Historische Grammatik der Italienischen Sprache* (1949) dedicò un breve capitolo alle forme di allocuzione (*'Die Anredeformen'*) nel quale trattava la storia, le regole d'uso e la distribuzione dialettale delle varie forme pronominali ('tu', 'voi', 'lei', 'ella', 'loro') e nominali come 'Vostra eccellenza', 'Vostra Signoria', 'vossia', 'vuscìa', ecc.

Più recentemente G. Pasquali (1964) si è occupato dell'aspetto pronominale della cortesia, presentando l'uso del pronome 'voi' nel periodo tra le due guerre: argomento particolarmente interessante dal punto di vista sociolinguistico perché, come noto, nel periodo del fascismo il regime proponeva l'uso del pronome 'Voi' per sostituire il „Lei” che era considerato di origine straniera.

Questa teoria, largamente diffusa, sta al centro dell'articolo di Bruno Migliorini (1957) intitolato *'Primordi del Lei'* in cui viene presentata – ed illustrata da numerosissimi esempi – la storia delle allocuzioni astratte italiane. Migliorini riconosce l'influenza spagnola, ma la ritiene piuttosto culturale (effetto della cerimoniosità spagnola) che linguistica: dimostra infatti che le forme allocutive come 'Lei' ed 'Ella' esistevano nella lingua italiana anche prima del dominio spagnolo, fin

dal Duecento, sebbene il loro uso fosse limitato a una cerchia ristretta. All'epoca della dominazione spagnola invece le forme in questione hanno raggiunto anche le classi più umili, subendo intanto un cambiamento notevole in quanto sono passate „*da forme di riguardo personale a formule di grammatica*”. (Migliorini, 1957:193) Migliorini specifica anche il valore sociale della „*nuova allocuzione*” (la terza persona in forma pronominalizzata) in divulgazione, posizionandola tra il 'Voi' (rispetto al quale risultava più rispettosa) ed il 'Vostra Signoria' (in confronto della quale era invece meno solenne).

Un decennio dopo l'articolo di Migliorini è uscito il saggio di Alexandru Niculescu (1966) in cui l'autore – analizzando l'espansione geografica delle varie forme – ha messo in rilievo che „*negli Abruzzi, nella regione dei monti Sabini, alla parte meridionale delle Puglie e in alcune zone della Campania e della Calabria*” – almeno nel cosiddetto 'popolo basso' – l'espressione della cortesia si era ristretta solamente all'uso del pronome di rispetto 'ssigniri' (sia verso i genitori, le persone anziane, che gli ecclesiastici e le autorità ufficiali o forestieri) accompagnato dalla seconda persona singolare come forma verbale. Niculescu ha sottolineato che nelle regioni indicate non si usa(va) mai il 'voi' o il 'lei' ed ha dimostrato che questo fenomeno era legato all'eredità latina. Il pronome di cortesia (ossia le forme provenienti dalla 'vossignoria') era invece di provenienza toscana, usata anche nell'Italia meridionale addirittura in varianti come 'Ssignuri', 'Ussuri', 'Vussignuria', 'Vussuria', 'Accilenza' (= 'Eccellenza'), 'Sssuri', 'Signuria', 'Segneri', accompagnate sempre dalla seconda persona singolare. Come curiosità Niculescu ha ricordato anche il fatto che questo stesso fenomeno era ritrovabile anche nella lingua dacoromena. (Niculescu, 1966:6-8)

Al nome di Niculescu sono legate varie altre pubblicazioni sull'argomento, tra le quali spicca la monografia intitolata *Strutture allocutive pronominali reverenziali in italiano* (1974), che nonostante la data oramai remotissima di pubblicazione merita attenzione anche oggi, sia per il contenuto che per il fatto che „*rappresenta il primo tentativo, in tutto il quadro romanzo, di fornire una interpretazione strutturale dei rapporti allocutivi reverenziali*”. (Niculescu, 1974:VII) Il linguista proveniente dalla Romania descrisse in maniera particolarmente esauriente lo sviluppo ed i

cambiamenti avvenuti nel corso dei secoli nelle varie forme pronominali, come p.e. le oscillazioni nell'uso del pronome 'voi' e le caratteristiche delle concordanze dedicando attenzione anche alle variazioni dialettali (fino allora poco esaminate). Inoltre Niculescu si è occupato anche delle caratteristiche dell'uso contemporaneo dei pronomi di allocuzione e molte sue affermazioni sono tuttora valide: è infatti indiscutibile che i pronomi reverenziali italiani abbiano un „ricco inventario di forme”, fatto riconducibile alla duplicità del sistema, in cui accanto alla forma del 'voi' (+ la seconda persona plurale) usato per lo più in ambienti popolari o familiari, si era diffuso „per mezzo di nuove forme ufficiali colte” a partire dal secolo XV-XVI-esimo anche l'uso della terza persona singolare.

Niculescu ha sottolineato che il sistema pronominale italiano era duplice in senso sociale, in quanto accanto all'allocutivo reverenziale „della cultura” esisteva anche quello „della parlata popolare del popolo basso”, ma la pluralità si manifestava anche a livello geografico: esistono infatti dialetti privi di allocutivi reverenziali (nell'Italia centro-meridionale), mentre altrove si usano contemporaneamente forme diverse che possono anche essere ordinate in una graduatoria come p.e. nel siciliano dove si incontrano le forme 'tu', 'vossia', 'vuscita', 'voscenza', 'vossignoria'. (Niculescu, 1974:151-152) Al termine dell'opera Niculescu afferma che „l'italiano è caratterizzato da un parallelismo di codici reverenziali”, notando anche la loro instabilità e la variabilità delle norme allocutive nell'italiano. (Niculescu, 1974:153)

Come si vede, l'interesse dei linguisti si rivolse soprattutto alle forme pronominali, mentre gli allocutivi nominali – come p.e. i titoli, i ranghi o le forme come 'dama', 'madonna', 'messer', 'ser', 'signore' ecc. – sono rimasti al di fuori dell'interesse descrittivo. Una delle pochissime eccezioni a questo riguardo è costituita dall'opera di Eugenio Leone (1969), che offre una panoramica sui cambiamenti di forma e di significato (anche sociale) delle espressioni nominali di ossequio (come p.e. 'il signore' o 'il mio signore'). Leone dimostra il lungo percorso attraverso il quale queste forme sono arrivate nelle lingue moderne: per mediazione del latino, il quale le aveva invece ereditate, attraverso il greco, dalle lingue orientali. A questo proposito l'autore esamina la complessità semantico-concettuale delle parole 'dominus' e 'domina', a partire dall'antichità – ed attraverso il latino dei cristiani e quello medievale – per arrivare fino al periodo della lotta col titolo concorrente

‘senior’. Leone sottolinea i parallelismi fra la storia dei titoli ‘don’ e ‘donna’ e quella del pronome allocutivo ‘lei’: ambedue erano considerati di origine spagnola, risalenti ai secoli XVI-XVII, eppure in realtà sono forme non estranee „*alla tradizione letteraria e agli usi linguistici dialettali*” e devono la loro fortuna agli influssi culturali spagnoli:

„L’influsso spagnolo agì nel senso che di uno sbiadito titolo preesistente nella tradizione linguistica italiana fece un titolo di cortesia di gran moda. Il [...] ‘don’, prima limitato alla ristretta cerchia ecclesiastica o a zone linguisticamente periferiche, come il sardo, e il titolo femminile ‘donna’ [...] dilagarono fino alle classi sociali più umili. Trascorsa ‘la grande voga spagnoleggiante il ‘don’ [...] tornò a restringersi in cerchie di poco più vaste di un tempo: la prima [...] la classe ecclesiastica, la seconda, di nuovo acquisto, l’ambiente della nobiltà, tenace erede della moda spagnoleggiante dei titoli onorifici.”

(Leone, 1969:411)

Nella tradizione popolare anche il titolo ‘don’ è rimasto inseparabile dalla figura del nobile spagnolo, „*borioso e squattrinato*”. Di questa immagine è testimone anche un proverbio toscano che merita essere ricordato anche per la sua curiosa attinenza ungherese: „*I don di Spagna... e i nobili d’Ungheria fanno una povera compagnia*”. (Leone, 1969:408) Giudizio essenziale che forse non è inutile ricordare anche nella lezione d’italiano, non solo per curiosità ma proprio per lo sviluppo della competenza sociolinguistica degli alunni ungheresi e/o spagnoli. Infatti nel quinto capitolo del *Quadro comune europeo di riferimento per le lingue* troviamo elencate le competenze linguistico-comunicative, tra cui anche quelle sociolinguistiche divise nelle seguenti categorie:

1. *Elementi linguistici che segnalano i rapporti sociali*
2. *Regole di cortesia*
3. *Differenze di registri*
4. *Varietà linguistica e accento*
5. *Espressioni di saggezza popolare.* (Trim, 2000:9)

Il proverbio sopra citato rientra nell'ultima categoria e prova l'importanza della cortesia linguistica. Tuttavia è ormai indiscutibile che per appropriarsi delle norme della cortesia linguistica italiana e per avere una competenza comunicativa reale è necessario conoscere anche quelle „*regole psicologiche, culturali e sociali che disciplinano l'uso linguistico in situazioni sociali*”.

Non basta infatti saper produrre frasi grammaticalmente corrette, perché:

„Una persona dotata di una competenza meramente linguistica sarebbe come una specie di mostro culturale: conoscerebbe le regole grammaticali della lingua, ma ignorerebbe quando parlare, quando tacere, quali opzioni sociolinguistiche impiegare in determinate situazioni, e così via.” (Giglioli, 1973:34)

Un ventennio più tardi Berruto ha sottolineato le stesse condizioni specificando che il parlante deve avere la „[...] competenza riguardo a quando parlare e quando tacere, e riguardo a che cosa dire, a chi, quando, dove, in qual modo”, inoltre deve anche „essere in grado di usare le frasi in maniera appropriata alle situazioni.” (Berruto 1999:80)

Questa complessità di competenze viene visualizzata da Balboni (1999) come „una piramide a tre lati, ciascuno dei quali indica un 'sapere' o un 'saper fare':

1. *saper fare lingua [... p.e. comprendere, leggere, scrivere, fare un monologo...],*
2. *saper fare con la lingua [... dimensioni sociali, pragmatici e culturali...],*
3. *sapere i linguaggi verbali e non verbali [... competenza linguistica come p.e quella lessicale, morfosintattica, fonologica, paralinguistica ecc. e competenza extralinguistica come cinesica, prossemica, vestemica e oggettemica]”²¹*

²¹ Il primo capitolo del volume citato è disponibile in versione elettronica: Balboni, P.E.: *Introduzione alla comunicazione interculturale*. Vedi: http://venus.unive.it/aliasve/index.php?name=EZCMS&page_id=382. Data della scarica: 25 ottobre 2006.

Ma non andiamo troppo avanti nel tempo, riprendendo il filone conduttore cronologico delle opere arriviamo al volume *Linguaggio e società* (Giglioli, 1973), che mette a disposizione dei lettori italiani i saggi basilari della sociolinguistica internazionale, tra cui anche il famosissimo articolo *'I pronomi del potere e della solidarietà'* di Roger Brown e Albert Gilman (1973), uno dei più importanti punti di riferimento nella descrizione (dell'uso) del linguaggio di cortesia. I due autori hanno esaminato le dimensioni semantiche che determinano la scelta fra i vari pronomi allocutivi in quattro lingue (l'inglese, il francese, il tedesco e l'italiano) offrendo contemporaneamente una sintesi diacronica ed un panorama sincronico delle caratteristiche dell'uso dei pronomi 'tu' e 'Voi'. Si deve a Brown e Gilman l'introduzione delle abbreviazioni T/V – formate in base agli iniziali dei pronomi latini 'tu' e 'vos' – nella terminologia professionale. Tuttavia le conclusioni e le generalità (per non dire universalità) rilevate nel saggio valgono pienamente solo per le lingue esaminate e non possono essere automaticamente estese ad altre lingue.

L'opera di Ingemar Bostörm (1972) è interessante soprattutto dal punto di vista metodologico: l'autore esamina vari testi fiorentini dal Duecento ad oggi cercando di stabilire i rapporti fra norma ed uso nel campo dei pronomi personali soggetti della terza persona. Nei riguardi del fiorentino moderno Bostörm stabilisce un sistema di tipo familiare (con 'lui', 'lei', 'loro') e uno di tipo sostenuto (con 'egli', 'essi', 'ella'/'essa', 'esse') aggiungendo che l'uso dei pronomi personali soggetti „*costituisce un criterio formale per giudicare del carattere più o meno familiare della prosa*”. (Bostörm, 1972, 157)

A metà degli anni '70 le formule di cortesia e le allocuzioni entrarono per un certo periodo al centro d'interesse della linguistica (sia internazionale che italiana) impegnata anche in senso sociale ed apparvero diverse opere nate nello spirito del nuovo ramo di scienza detto sociolinguistica.

Fra i classici dell'argomento spiccano due saggi di Laura Benigni e Elisabeth Bates (1975, 1977) pubblicati non solo in italiano e inglese, ma tradotti perfino in ungherese (Antal, 1993).

Nel primo articolo (Benigni, L. – Bates, E. 1975) le autrici – adottando le categorie stabilite da Brown e Gilman – esaminarono un campione costituito da 117 persone (120 nella versione italiana della presentazione della ricerca) residenti a Roma da almeno cinque anni e divise secondo l'età ed appartenenza sociale (scolarità, reddito e quartiere di abitazione). Benigni e Bates – come il già ricordato Niculescu – si limitarono all'analisi dell'uso dei pronomi perché consideravano la selezione pronominale di particolare importanza: „[...] come uno degli aspetti nei quali è più determinante la influenza dei rapporti sociali sul linguaggio.” (Bates-Benigni, 1977:142) Le autrici affermarono la scomparsa del vecchio sistema caratterizzato dall'uso del 'tu' asimmetrico, di cui è rimasto però come una specie di testimone il 'lei' dato tuttora alla donna di servizio dalla quale però si riceve il 'tu'. Molte altre conclusioni loro sono valide anche oggi come oggi:

„Il gruppo dei giovani di classe alta tende a dare il tu più di tutti gli altri gruppi, seguito dai vecchi alti, dai vecchi bassi e, in ultimo, dai giovani bassi. [...] In famiglia in tutti i gruppi si tende a dare il tu reciproco, lo stesso vale per i raggruppamenti istituzionalizzati come l'esercito e la scuola. [...] Il vicinato [...] non fa scattare [...] il tu con gli estranei. [...] Il tu usato dai giovani di CA [...] non corrisponde al significato italiano standard [...] ma piuttosto marca l'appartenenza ad una élite, è un modo per differenziarsi. [...]

[Per quanto riguarda il 'lei'] le situazioni in cui viene ritenuto indispensabile da quasi tutti sono quelle in cui c'è una grande disparità di autorità o una totale estraneità, oppure nelle situazioni ambigue.” (Bates-Benigni, 1977:148)

A parte i risultati concreti e le osservazioni di carattere sociolinguistico, il saggio offriva anche una giustificazione teorica dell'importanza delle ricerche sulla deissi sociale ricordando che ‘[...] in realtà [...] ogni aspetto del linguaggio sembra influenzato dalla inevitabilità dell'indirizzare, in quanto il tipo di 'indirizzo' scelto influenza le scelte successive sia a livello morfologico che semantico, stilistico, ecc.’ (Benigni-Bates, 1977:154) Nel riguardo delle future ricerche Bates e Benigni notarono la necessità di registrare campioni di linguaggio spontaneo per verificare i

risultati ricavati dall'analisi dei questionari. Tuttavia i questionari continuavano ad essere anche in seguito mezzi utili e spesso anche unici "per analizzare in modo più sottile" gli usi dei pronomi allocutivi.

Il saggio di Marcel Danesi e Michael Lettieri (1983) ha completato le conclusioni di Benigni e Bates. Gli autori ricordati hanno condotto una ricerca negli anni 1978-80 su un campione totale di 120 persone di cui 80 nativi (tra i 15 e 60 anni di età, rappresentanti tutta la penisola italiana) e 40 stranieri (che avevano però studiato in Italia) scelti tra i passeggeri incontrati negli aeroporti internazionali di Roma e Toronto. Danesi e Lettieri hanno esaminato anche il ruolo del pronome 'loro', che era stato escluso dai questionari ed indagini precedenti. I risultati ottenuti contraddicono in parte le conclusioni di Bates e Benigni, in quanto sembrano indicare che il vecchio sistema del 'tu' asimmetrico non sia ancora sparito del tutto. Si delinea invece un quadro bipolare:

1. il 'lei' e il 'tu' sono usati in maniera complementare nel senso che si adopera o l'uno o l'altro, mentre
2. il 'Voi' sembra essere scomparso come pronome di cortesia singolare. Lo stesso vale per il pronome 'loro' che era indicato come pronome vivo ed usato solo da quegli stranieri che avevano imparato l'italiano usando i manuali linguistici. Infatti l'influenza esercitata dai manuali era nettamente riconoscibile. (Danesi-Lettieri, 1983:328-330)

Un'altra differenza rispetto allo studio di Bates e Benigni è che invece dei giovani di classe bassa (i 'YL') i parlanti più formali risultavano essere i vecchi di classe bassa (i 'OL') che usavano ancora formule non reciproche e ricorrevano anche all'uso del 'Voi' come pronome singolare. (Danesi-Lettieri, 1983:331)

Riassumendo il sistema di allocuzione dell'italiano odierno Danesi e Lettieri bozzano il seguente quadro:

- tu [- formal, + singular]
- lei [+ formal, + singular]
- voi [\pm formal, - singular] (Danesi-Lettieri, 1983:331)

Per quanto riguarda le proposte e le considerazioni pedagogiche gli autori hanno sottolineato l'importanza delle informazioni di carattere sociolinguistico:

„In the case of the italian pronoun system of address, it can be said that sociolinguistic considerations are particularly important.[...] the results of the present survey are of particular relevance. Most of the descriptions of the pronouns of address in pedagogical manuals should be either re-written, or modified by the language teacher with the appropriate sociolinguistic facts.” (Danesi-Lettieri, 1983:331)

Un altro saggio particolarmente utile dal punto di vista didattico è quello di Patrizia Pierini (1983), in cui dopo una generale trattazione dei tipi delle formule linguistiche l'autrice presenta ed esamina i saluti e gli auguri della lingua italiana, considerando non solo gli aspetti linguistici, ma anche quelli sociali ed interculturali delle varie formule. L'articolo si adatta molto bene all'insegnamento dell'italiano come lingua straniera in quanto offre una trattazione esauriente dei saluti e degli auguri attualmente in uso specificando anche i rispettivi contesti sociali e situazionali.

Anche gli autori Anna Laura e Giulio Lepschy (1981) sembrano sensibili ai problemi che incontrano gli studenti stranieri nel corso dell'apprendimento della lingua italiana e per questo specificano i problemi legati all'argomento delle allocuzioni e propongono una soluzione universalmente applicabile: *„A uno studente straniero può convenire limitarsi al lei per i conoscenti, e al tu per amici e colleghi.”* (Lepschy, 1981:107) Inoltre – da un punto di vista interculturale – notano anche alcune caratteristiche specifiche dell'uso dei nomi e pronomi italiani:

„Si può dire che l'uso del tu in italiano corrisponde, come indice di familiarità, all'uso del prenome in inglese; ma va ricordato che in italiano è possibile usare il tu con il cognome [...], il lei con il prenome (generalmente, in un rapporto dall'alto in basso per età, rango, ecc., per esempio un dirigente a un dipendente; l'uso del prenome sottolinea la familiarità del rapporto, ma l'uso del lei serve a tenere le distanze), e il lei con il prenome accompagnato da signor/signora (in un rapporto dal basso in

alto, o da paro a pari [...] ma questo appellativo ha un toono un po' di vecchio stampo)." (Lepschy, 1981:107)

Altri consigli ossia regole generali per il cortese comportamento linguistico possono essere ricavate da *Il Dialogo* di Sorin Stati (1982). L'autore propone considerazioni tratte dall'analisi di numerosissimi dialoghi di opere teatrali e dedica un piccolo capitolo interamente alla cortesia linguistica. Le regole stabilite da Stati ricordano quelle (già ricordate) di R. Lakoff:

1. *non interrompere il partner e non sovrapporsi al suo discorso*
2. *dare opportunità all'interlocutore di prendere la parola*
3. *non rimanere zitti quando è attesa una reazione di risposta (evitare il silenzio)*
4. *dimostrare attenzione e comprensione con l'uso di espressioni di natura fàtica*
5. *evitare le imposizioni (mezzo linguistico: la domanda, il suggerimento attenuato, il consiglio)*
6. *mettere l'allocutore a suo agio (dargli la possibilità di salvarsi la faccia, accettare le giustificazioni e le scuse, confortare ed accontentare il partner con valutazioni positive sul suo comportamento e atti linguistici, repliche cooperative)*
7. *esprimersi come lo status del parlante fosse inferiore a quello dell'allocutore (minimizzazione dei propri meriti, modestia)*

(Stati, 1982:27 e 56-59)

Il tema della cortesia compare di volta in volta tra gli argomenti di ricerca e di sintesi della sociolinguistica: qualche anno dopo il volume di Stati esce il noto *Introduzione alla sociolinguistica* (Giorgio Raimondo Cardona, 1987), con un lungo capitolo dedicato all'interazione interpersonale all'interno del quale viene trattata anche la cortesia linguistica. Il lettore trova elencati anche i principali elementi della cortesia linguistica:

- la scelta tra il 'tu' o il 'Lei'
- la formulazione della frase
- l'aggiunta di allocutivi e/o di elementi che richiamano e definiscono l'interlocutore. p.e.: 'dottore', 'caro amico',

- l'uso di formule stereotipate, p.e. 'per piacere', 'se non Le dispiace'
- l'uso di espletivi: 'un momento', 'un attimo'
- la scelta del tono di voce
- infine l'uso delle interiezioni può valere come segno della mancata considerazione dell'interlocutore (Cardona, 1987:104-105)

Anche la *Grammatica italiana* di Luca Serianni (1988) reagisce all'attualità del tema offrendo approfondimenti collegabili all'argomento della cortesia: ci sono paragrafi dedicati ai saluti ed alle interrogative fatiche. Anche il tema degli allocutivi viene trattato in maniera esauriente, con voci dedicate ai singoli pronomi (ed al loro uso) tra cui anche al 'noi allocutivo', e non manca nemmeno l'argomento dei titoli: vengono presentati quelli professionali ed onorifici.

Segue il saggio di Mininni (1989) che propone una panoramica sui cambiamenti semantici del termine 'cortesia' nel corso dei secoli: infatti, la cortesia legata inizialmente all'ideale cavalleresco arrivò e si soffermò alla borghesia e durante questo lungo percorso cambiò non solo aspetto, ma anche significato, da „*onestade*” diventò „*etichetta e bon ton*”. Negli altri capitoli del volume (Slama-Cazacu e Mininni 1989) si leggono altri contributi sui vari aspetti della cortesia, p.e. sulle forme di scusa o sul rapporto tra ironia e cortesia, ecc. Infine è da ricordare che la bibliografia dell'opera è particolarmente ricca.

L'anno 1990 può essere considerato come una pietra miliare nella storia delle ricerche o per meglio dire della divulgazione dei risultati ottenuti sulla cortesia e sulla pragmatica linguistica, grazie al XXIV Congresso della Società di linguistica italiana, dedicato interamente alla linguistica pragmatica. Gli atti del congresso, usciti due anni dopo, contengono articoli e saggi molto interessanti. Uno di questi è il contributo di Alberto A. Sobrero (1992), che esaminando i casi dell'alternanza di codici fra l'italiano ed il dialetto ha trovato che „*le formule di routine (formule di cortesia, allocutivi, intercalari conclusivi) [...] ricorrono con particolare frequenza [...] tra le strutture interessate all'alternanza di codice*”. (Sobrero, 1992:145)

Qualche anno più tardi uscì il volume *Come parlano gli italiani* (Tullio de Mauro, 1994) in cui si leggono articoli dedicati ai vari aspetti (tra cui anche a quelli sociolinguistici) della lingua „*così come si configura attraverso le indagini del Lessico di frequenza dell'italiano parlato*”. Parlando del contesto sociale delle manifestazioni verbali Alberto A. Sobrero nota come una caratteristica rilevante anche per la cortesia linguistica che

„[...] fioriscono le situazioni di semiformalità, di pseudoasimmetria, di informalità ipocrita. Di conseguenza, le realizzazioni linguistiche raramente sono etichettabili come decisamente formali o decisamente informali. [...] è cambiato il modo in cui una persona si rivolge a un'altra [...] si dà del tu con grande naturalezza, in particolare al di sotto dei 30-35 anni, anche in incontri occasionali con persone completamente estranee. [...] cambia il sistema dei saluti: si semplifica enormemente il cerimoniale [...] 'buongiorno ragioniere', 'arrivederla signorina' [...] sembrano didascalie da vignette anni venti; il 'buongiorno' si sta espandendo ad un arco della giornata sempre più lungo, e ad un'utenza indifferenziata, per non parlare del 'ciao' e del 'cenno grugnito' in dinamicissima espansione.” (Sobrero, 1994:36)

Il sottofondo dei cambiamenti secondo Sobrero non è la maggiore intimità tra le persone, bensì il modificato significato sociale delle interazioni: i posti di lavoro p.e. sono diventati ultimamente luoghi di interazioni „calde”, mentre „*due generazioni fa era esattamente al contrario*”. (Sobrero, 1994:40) In conclusione Sobrero ricorda quel processo di cambiamento che anche gli studenti stranieri devono tenere presente: „*il processo di avvicinamento del parlato allo scritto, ma anche dello scritto al parlato, è non solo statisticamente rilevante, ma anche destinato ad influenzare sempre più le scelte strettamente linguistiche.*” (Sobrero, 1994:39)

L'articolo di Sabatini nota la „*fortissima stabilità*” dell'italiano scritto e sottolinea che la conversazione „*rappresenta il tipo di testo più naturale tra gli usi parlati della lingua*”. (Sabatini: 1994:253 e 256)

Renzi invece – basandosi sulle occorrenze elencate nel LIP – esamina il ruolo di alcuni pronomi personali per considerare infine „morti” i pronomi 'egli' ed 'ella': „*Insomma 'egli' con le sue 39 occorrenze, di cui 33 nello stile più alto e formale, è ormai un residuo, è morto. [...] 'ella' è morto, non ha nemmeno un'occorrenza*” (Renzi, 1994:248)

Un'altra opera dedicata all'italiano parlato è quella di Carla Bazzanella (1994b), che può essere considerata una sintesi aggiornata della pragmatica in cui appare il parlare come „*uno strumento multidimensionale per operare sul mondo esterno*”²². Analizzando le caratteristiche del parlato contemporaneo Bazzanella sottolinea l'importanza

1. della funzione fatica cioè dell'uso „*frequente di fatismi come p.e le richieste di approvazione e partecipazione*” di tipo 'sai', 'capisce bene' ecc.
2. dell'ampio uso di strategie di cortesia e di meccanismi di modulazione e
3. della forte presenza di pronomi di prima persona (Bazzanella, 1994b:26)

A differenza della maggior parte delle grammatiche descrittive, nell'opera degli autori Renzi – Salvi – Cardinaletti (1995) viene dedicato ampio spazio agli aspetti sociolinguistici della cortesia e delle allocuzioni. Il capitolo „*La deissi personale ed il suo uso sociale*” approfondisce il tema sia da parte del parlante che da quello dell'ascoltatore, presentando – tra l'altro – la storia ed il ruolo particolare del pronome allocutivo 'Voi' nella lingua italiana. Fedelmente al titolo dell'opera – *Grande grammatica di consultazione* – il lettore che consulta il volume può trovare informazioni anche sulle varie forme di vocativo (p.e. termini di parentela, titoli come 'signore' e 'signora', titoli professionali ecc.) come anche delle forme canoniche ed alternative pronominali.

Tra gli autori sopra indicati Renzi si è occupato anche altrove delle formule allocutive, le ha esaminate p.e. nei dialetti italiani ed aveva dedicato un saggio all'argomento della cortesia in cui specifica che „*il sistema comportamentale degli allocutivi*” cambia nel tempo, conseguentemente „*il sistema allocutivo è soggetto*

²² Nota a bordo del volume.

[...] *alle mode.*” (Renzi, 1996:259) Renzi presenta i tratti distintivi del sistema vecchio e di quello nuovo, sia in italiano che nei dialetti: considera il ‘tu’ forma normale di allocuzione, e riconosce il ‘Voi’ come pronome allocutivo di distanza, ricorda inoltre che la forma del ‘lei’ e la terza persona singolare sono relativamente nuove, originari del 15-esimo secolo. L’autore sottolinea che è proprio la convivenza delle forme vecchie assieme a quelle nuove che da origine alla complessità del sistema odierno. Nota inoltre che c’è un’area („*una zona discontinua centro-meridionale*”) dove si usa il ‘tu’ anche per la distanza, ed in questi casi la distanza viene espressa da una formula di rispetto costituito da un sintagma nominale: p.e. ‘(vostra) signoria’, ‘eccellenza’, ecc. (Renzi, 1996:62) È da ricordare anche la constatazione che „*l’imporsi del ‘lei’ nell’italiano letterario [...] ha cambiato notevolmente la situazione dell’allocuzione nei dialetti.*” (Renzi, 1996:266) in quelli settentrionali è sparito del tutto il ‘voi’ tradizionale (si trova solamente in qualche contesto rurale), mentre accanto al ‘lei’ dell’italiano letterario è stata introdotta una forma maschile ‘lui’ (assente dal sistema italiano). Eccezione è il caso del triestino, che non conosce il pronome di ‘lui’ come forma di allocuzione. Nel toscano invece, accanto a ‘lei’ appare anche il clitico soggetto ‘la’. Nei dialetti centro-meridionali il ‘lei’ non si è imposto universalmente, è però fortemente presente in umbro settentrionale, e compare anche in siciliano, ma non è penetrato nel napoletano che conserva ancora la tradizione del ‘voi’. Nelle aree dove ‘lei’ e ‘voi’ coesistono, il ‘voi’ rappresenta la forma di minore distanza, viene usata tra persone che si conoscono. (Renzi, 1996:267-269)

Il mutamento avvenuto recentemente nel sistema di allocuzione italiana ossia la divulgazione dell’allocutivo confidenziale ‘tu’ anche „*in situazioni formali e con interlocutori non conosciuti*” viene ricordato anche da Berruto che indica anche un fenomeno parallelo, molto probabilmente legato alla diffusione del pronome ‘tu’: „*nelle conversazioni scompaiono i cognomi, sostituiti quasi sempre dal solo nome*”. (Berruto, 1998:93)

L’uso delle forme cortesi (siano esse pronominali, nominali o verbali) a volte risulta difficile anche per i parlanti di madrelingua. Berretta ricorda p.e. le incertezze dei parlanti nativi incolti „*ad usare la forma cortese, per cui non è raro che forme di*

imperativo vero e proprio emergano in contesti d'uso del 'Lei' ('sciacqua il bicchiere')". Altro segno problematico è la „sovraestensione dell'esito in -i del congiuntivo alla prima congiunzione, il tipo 'vadi'". (Berretta, 1998:163)

La scelta del pronome 'Lei' invece del 'tu' o l'uso del condizionale invece del presente indicativo è il segno dell'adozione di una strategia di cortesia difensiva che accompagna l'allontanamento dal centro deittico. In caso contrario, l'avvicinamento al centro deittico viene accompagnato dall'applicazione di strategie di cortesia supportiva cioè dall'uso del pronome 'tu' o dalla formulazione dell'enunciato in presente anziché in un tempo passato. Sono queste le conclusioni tratte da C. Scaglia (2003), che analizza proprio lo stretto rapporto tra cortesia e deissi basandosi sull'analisi di un corpus di lingua parlata (registrata in parte da interazioni a faccia a faccia, ed in parte da trasmissioni radiofoniche) per un totale di 9 ore.

Per quanto riguarda lo stato attuale delle ricerche ricordiamo che ultimamente sono nate anche tesi di laurea legate all'argomento della cortesia linguistica, p.e.: *La cortesia nel comportamento verbale: gli atti linguistici di scusa* di Macaluso²³ e *La politeness nei dialoghi dei film americani di ieri e oggi* di Carrera.²⁴

Riassumendo possiamo affermare che nella letteratura scientifica italiana esistono diverse trattazioni (teoriche e pratiche) sui vari fenomeni della cortesia linguistica. In seguito ad un primo periodo di fioritura delle ricerche in merito (fine degli anni '70), ci troviamo di fronte ad una minore produzione scientifica sulla cortesia linguistica. Le ricerche hanno preso un nuovo slancio nella seconda metà degli anni '80, e di conseguenza nell'ultimo decennio si sono moltiplicate le opere di carattere didattico. Tuttavia manca ancora una elaborazione sistematica del tema, oramai da tutti riconosciuto di primaria importanza. Al livello di pianificazione strategica, cioè al livello dei curricula d'insegnamento la cortesia linguistica viene oggi considerata parte integrale della competenza sociolinguistica.

²³ Macaluso, I.: *La cortesia nel comportamento verbale: gli atti linguistici di scusa*. Università degli Studi di Trieste, Facoltà di Lettere e Filosofia. Relatore, Marina Sbisa. 1996-1997.

²⁴ Carrera, M.: *La politeness nei dialoghi dei film americani di ieri e oggi*. Università degli Studi di Torino. Lingue e Letterature Straniere. Relatore: Lucetta Geymonat. 2004.

2.3. I testi di lingua per lo studio della cortesia linguistica

Alla fine della sezione sulle ricerche della cortesia linguistica abbiamo ricordato che verso la fine del secolo scorso parallelamente con la divulgazione dei punti di vista sociolinguistici si sono moltiplicate le opere di carattere didattico collegabili all'argomento della cortesia linguistica. In questo capitolo si presenteranno le opere nate proprio con l'intenzione di facilitare l'apprendimento o l'approfondimento dell'italiano cortese.

Cominciamo con il volume *Le varietà dell'italiano* (Coveri-Benucci-Diadori, 1998), che nel sottotitolo viene definito un manuale di sociolinguistica, ma per gli esercizi e per i compiti di approfondimento ivi contenuti si rivela un ottimo supporto didattico nello studio della lingua. Tuttavia gli autori del volume notano come uno dei punti di crisi, da parte degli alunni stranieri, le cariche onorifiche ed i nomi delle professioni, che spesso sono „*connotati negativamente nella forma femminile*” come p.e. 'presidente'/'presidentessa' o „*sono unificati al maschile*” p.e. 'rettore'. Viene riconosciuto come un altro punto problematico il „*diverso trattamento nella citazione di persone per cognome*”, cioè la contraddizione che si nota quando parlando di un uomo si usa solo il cognome p.e. Agnelli, mentre parlando invece di una donna si usa anche l'articolo p.e. La Bindi. È importante ancora la nota sulle caratteristiche dello stile di interazione femminile che risulta essere „*più orientato sugli aspetti interpersonali e sulle relazioni fra i parlanti che non sul contenuto referenziale del discorso*”, e che è distinto da „*un'alta frequenza di marche di cortesia e di formule di esitazione e di attenuazione*”. (Coveri-Benucci-Diadori, 1998:106-107)

È particolarmente utile il terzo capitolo del libro dedicato alle varietà diafasiche della lingua con un ampio trattamento dell'argomento dei saluti e delle richieste cortesi, dove – oltre della tradizionale distinzione tra forme informali e formali – troviamo anche indicazioni dettagliate per l'uso sociale delle varie forme: p.e. 'Buongiorno' + titolo è considerato molto formale e cortese per rispetto, mentre la stessa forma pronunciata anche con il cognome della persona salutata risulta essere non solo formale, ma addirittura ritualizzato. (Coveri-Benucci-Diadori, 1998:149)

Di seguito gli autori affermano che la tendenza va verso „*l'abbassamento di formalità e ad una generale attenuazione della bipolarità formale/informale: nella*

stesse situazioni comunicative in cui un tempo vigeva la formalità si ha oggi una semi informalità anche se i rapporti restano asimmetrici". (Coveri-Benucci-Diadori, 1998:148) Questa opinione concorda con quella di Sobrero citata prima (Sobrero, 1994:36).

Per quanto i pronomi di allocuzione, Coveri, Benucci e Diadori tracciano un sistema basato sull'uso del 'tu' e 'lei' al singolare e su quello del 'voi' al plurale: inoltre sottolineano che rispetto alla norma vigente qualche decennio prima: „*oggi si tende verso una norma realistica e non astratta, a posteriori e non a priori*". Gli autori specificano che la divulgazione di una norma di fatto è „*fondata sul prestigio e sul consenso sociale*". Infine aggiungono che „*non c'è una sola norma, ce ne sono varie a seconda delle situazioni comunicative, solo l'ortografia offre (quasi sempre) una unica norma*". (Coveri-Benucci-Diadori, 1998:234-235) Questa pluralità delle norme può mettere in difficoltà l'utente della lingua.

Tuttavia, la soluzione non manca: viene proposta da V. Lo Cascio (1998), il quale dichiara che gli studenti di lingua devono essere informati della presenza contemporanea delle numerose varietà linguistiche, ma aggiunge che „*per motivi didattici [...] sono necessarie una certa rigidità e una certa sicurezza*." Prima di tutto l'insegnante di lingua deve essere cosciente del fatto che in realtà „*la norma [...] che vige tra gli italiani che vivono in Italia, è molto più elastica e complessa della norma pedagogica che egli dovrà adottare*." (Lo Cascio, 1998:22-23)

Tornando ai testi didattici, segue il volume di De Benedetti e Gatti (1999), che offre una descrizione delle caratteristiche della cortesia linguistica dell'italiano, ma è anche un vero e proprio testo didattico finalizzato all'apprendimento ed all'uso (anche socialmente adeguato!) delle formule di routine. Gli autori presentano ed analizzano le forme ritualizzate più diffuse nella lingua italiana e il loro ambito d'uso. Trattano in maniera esplicita il sistema di allocuzione dell'italiano (forme pronominali e nominali, nomi di professione, titoli, gli attributi) assieme alle forme di apertura e di chiusura delle interazioni tipiche: faccia a faccia, interazione telefonica, comunicazione scritta. Ampio spazio viene dedicato ai saluti, ma non sfuggono nemmeno i temi dei faticismi, delle introduzioni, degli auguri e delle locuzioni idiomatiche.

A questo stesso argomento è dedicato il volume *Parole comuni, culture diverse* (Balboni, P. E.: 1999) che – a parte i problemi interculturali legati alla lingua – offre una panoramica generale sui punti cardinali nella comunicazione interculturale. Dopo aver presentato le coordinate concettuali dell'argomento, Balboni dedica un capitolo ai valori culturali universali, mentre in seguito presenta gli strumenti della comunicazione non verbale. Invece di usare frequentemente il termine „atto comunicativo”, l'autore parla piuttosto di „eventi comunicativi” e di „mosse comunicative”, presentando quelle prevalentemente „up” e „down” in Italia, come anche quelle di significato ambivalente.

Mentre il libro di Balboni è rivolto prevalentemente agli insegnanti (pur essendo adatto anche alla consultazione individuale), gli autori di *Le parole giuste* (Della Valle-Patota 2004) si rivolgono primariamente ai parlanti di madrelingua italiana. Il loro volume è nato con l'intenzione pratica di aiutare a „recuperare un valore dimenticato, prezioso e insostituibile: lo stile”. (Della Valle-Patota, 2004:X) Similmente agli altri trattamenti del tema, anche Della Valle e Patota distinguono la cortesia nel parlare e nello scrivere, ma sottolineano le caratteristiche comuni proponendo un capitolo dedicato alla grammatica della cortesia: descrivono il problema, già ricordato, della presenza o dell'omissione dell'articolo con i nomi e cognomi di donna, inoltre toccano il delicato argomento del femminile dei nomi di professione, e presentano sistematicamente i modi verbali della cortesia senza dimenticare dei pronomi, e presentando l'intero ventaglio delle forme in uso contemporaneo ('tu', 'lei', 'ella', 'voi', 'loro', 'La Signoria Vostra').

Oltre delle opere ricordate può essere ancora utile la consultazione delle diverse grammatiche, non tanto di quelle descrittive, ma piuttosto di quelle di ispirazione pratica, come la già ricordata *Grande grammatica di consultazione* di Renzi, Salvi e Cardinaletti (1995), o la *Grammatica di riferimento* di Patota (2003), un'opera scritta appositamente per studenti di madrelingua straniera. Patota tratta „in una lingua viva e attuale” ed in maniera chiara ed esauriente anche la problematica dei pronomi allocutivi e dedica attenzione anche ai vari modi di espressione della cortesia.

È un luogo comune che Internet, fonte eccellente di informazioni di vario genere, sia utilissimo anche nell'insegnamento delle lingue. Per facilitare il ritrovamento delle pagine rilevanti sono state edite varie guide, tra le quali ricordiamo solamente l'opera di M. Mezzadri (2001) che propone numerosi siti per l'approfondimento sia linguistico che culturale. Tramite le indicazioni di Mezzadri possiamo arrivare a varie pagine tematiche (p.e. anche a quelle dedicate alla cortesia): risultano qui particolarmente utili i vocabolari e le pagine interattive gratuiti. Un esempio (per questa categoria) è la versione elettronica di una parte del ben noto volume di Pierangela Diadori sui gesti italiani (1990), tuttora un supporto didattico unico nel suo genere. Nella versione elettronica lo studente deve cliccare sull'immagine ferma e vede subito il gesto, dopo di che indica il suo significato scegliendo la frase che accompagna il gesto.

Per quanto riguarda invece il volume stesso (Diadori, 1990), la descrizione dei gesti è simile ma il lettore trova anche una ricca bibliografia con le definizioni delle varie categorie dei gesti. In seguito si trovano in ordine tematico – secondo gli atti comunicativi, ossia le categorie conosciute dalla lingua verbale come p.e. *Convenzioni sociali, Stati emotivi e sentimenti, Progetti di azione, Domande e risposte, Opinioni, Descrizioni, Insulti* – 100 gesti simbolici largamente usati in Italia. La presentazione dei singoli gesti non si esaurisce nella descrizione del movimento, ma i disegni sono sempre accompagnati da informazioni linguistiche molto utili: viene indicato p.e. l'aspetto formalità/informalità, assieme al registro d'uso ed accompagnato dalle formule tipiche o routine verbali che di solito vengono pronunciate contemporaneamente con il gesto.

In merito alle formule di cortesia è utilissimo il sito del Centro Studi Italiani che tra i suoi progetti propone anche „*The Italian Electronic Classroom!*”: un database rivolto – secondo l'intenzione degli autori – non solo agli studenti, ma anche agli insegnanti di lingua, ai traduttori e agli scrittori. La pagina è ancora in via di sviluppo, viene aggiornata di quando in quando. Le liste di espressioni e di modi di dire accompagnate da esercizi interattivi sembrano particolarmente utili, anche perché abbracciano argomenti – come per esempio quello delle formule di cortesia –

tradizionalmente difficili o poco sviluppati nei testi di lingua. Prima di presentare in maniera più dettagliata la sezione delle formule di cortesia, vediamo quali altri raggruppamenti di formule stanno a disposizione dei lettori. In seguito al link dove viene spiegata la differenza tra la forma familiare e quella di cortesia (comprese anche le differenze nell'uso dei pronomi e delle forme verbali) troviamo possibilità di accesso

- alle formule di accoglienza,
- ai termini ipocoristici (vezzeggiativi),
- alle formule telefoniche,
- alle formule augurali,
- alle formule di cortesia (convenevoli),
- alle formule di consolazione,
- alle formule di incitamento e congratulazioni,
- alle formule di commiato,
- alle formule di ammonimento,
- alle formule di replica,
- alle espressioni gergali di quantità,
- alle frasi idiomatiche,
- alle esclamazioni di disappunto, impazienza
- alle esclamazioni indicanti soddisfazione, compiacimento
- alle formule indicanti sorpresa.

Cliccando sulla voce 'formule di cortesia' troviamo un elenco bilingue (italiano-inglese) di formule e convenevoli (accompagnate dalle rispettive risposte) correntemente usate, ed adoperabili in situazioni formali e informali. A parte questa distinzione basilare mancano però le indicazioni d'uso. La traduzione inglese delle formule italiane è spesso letterale, come specificano anche gli autori „*Le espressioni inglesi fornite sono solo indicative e non sempre vengono usate negli stessi casi*” Per passare agli esercizi di controllo il lettore deve tornare alla prima pagina da dove può procedere agli esercizi di vario genere. Esempi per i tipi di esercizi si trovano nell'appendice.

Le liste reperibili presso le altre voci sono quasi sempre divise in sezioni formali e informali, e comprendono le formule più importanti (minimamente una ventina). La

lista più lunga è quella delle formule di incitamento e congratulazione, con ben 63 formule diverse.

Sotto la voce dei glossari sono elencati in maniera dettagliata anche i diversi titoli usati nell'italiano. Questi si leggono in ordine decrescente, accompagnati dalle rispettive traduzioni inglesi: vi troviamo i titoli nobiliari, i titoli ecclesiastici, i gradi militari dell'esercito, i gradi (militari) della marina e dell'aviazione.

Le opere e le pagine elettroniche presentate testimoniano che volendo si possono trovare fonti (anche didattiche) per l'approfondimento delle conoscenze sulla cortesia linguistica italiana. Certamente, la bibliografia delle opere legate agli aspetti quotidiani della cortesia (non solo linguistica) potrebbe essere ancora più ricca, ma già i volumi ricordati possono costituire un punto di partenza. Il problema è piuttosto la scarsa conoscenza dell'esistenza di questi libri da parte del personale docente. Chi non ha fatto ricerche particolari per trovare materiale sulla cortesia ed ancor meno sul suo insegnamento difficilmente incontra le opere ricordate.

La verifica di questa affermazione è una delle domande del questionario compilato dai docenti di lingua italiana nell'estate del 2004. I dettagli della ricerca saranno presentati in seguito, ora ricordiamo solo la domanda n. 9, che si riferiva alle fonti e ai testi didattici usati per lo studio o per l'insegnamento dell'italiano cortese. Nessuno dei docenti ricordava alcuna opera concreta a parte i testi adottati (quelli ricordati erano: 'Linea diretta', 'Progetto italiano', 'Buongiorno', 'Espresso'). Molti hanno scritto di usare materiali autentici come articoli tratti da giornali e quotidiani, registrazioni video. Altri hanno risposto di usare manuali senza precisare quali, mentre qualcuno ha riconosciuto di non usare alcun supporto didattico, c'è addirittura chi ha scritto: „*uso quello che ho imparato e quello che vivo*”. La professoressa slovena che ha dato tale risposta sicuramente non sbaglia se trasmette le proprie esperienze, ma volendo evitare le opere didattiche potrebbe arricchire il suo patrimonio linguistico e culturale anche con la lettura di un galateo.

Infatti i galatei moderni non dovrebbero essere sottovalutati come fonti di informazioni sia linguistiche che culturali. Il lettore dei galatei può arricchirsi di un sapere utile per l'inserimento nella nuova realtà sociale e può scoprire e capire anche

varie curiosità di carattere interculturale. Di seguito si esamineranno i galatei come possibili fonti di informazioni per l'insegnamento e per l'approfondimento della competenza sociolinguistica.

2.4. I galatei

„Nel favellare si pecca in molti e vari modi, e primieramente nella materia che si propone; la quale non vuole essere frivola nè vile, perciocchè gli uditori non vi badano e perciò non ne hanno diletto anzi scherniscono i ragionamenti ed il ragionatore insieme. Non si dee anco pigliar tema molto sottile nè troppo isquisito, perciocchè con fatica s'intende dai più. Vuolsi diligentemente guardare di far la proposta tale che niuno della brigata ne arrossisca o ne riceva onta. Nè di alcuna bruttura si dee favellare, come chè piacevole cosa paresse ad udire: perciocchè alle oneste persone non istà bene studiar di piacere altrui se non nelle oneste cose.” (Della Casa: XI)

Il brano citato dalla famosissima opera cinquecentesca suggerisce di considerare i galatei moderni come fonti di informazioni rilevanti (ed adoperabili anche nell'insegnamento) per la norma di comportamento sociale e linguistico in vigore in una data comunità. Infatti i moderni 'ricettari' di comportamento (termine di Mininni, 1988:106) possono essere mezzi utili e divertenti (sia per l'approccio diretto dell'argomento che per il linguaggio quotidiano) per (far) conoscere meglio le regole ed i valori caratteristici della società italiana.

Cercando nel database dell'Istituto Centrale per il Catalogo Unico (ICCU) secondo il criterio 'galateo' (ricerca per titolo) il risultato è di 1005 volumi, ma ripetendo la ricerca col termine 'cortesia' si ottiene una cifra minore, di 206 titoli. Tra questi figurano anche opere generali sulla cortesia scritte in italiano come anche opere tradotte in italiano. Eppure la lista è costituita in gran parte da libri (per lo più guide) per imparare comportarsi, parlare e scrivere bene nelle varie situazioni della vita sociale.

Da una prima analisi dei titoli emergono le seguenti parole ed espressioni chiave: 'civiltà', 'codice di...', 'il saper vivere', 'perbene', 'consigli', 'leggi di...', 'regole di...', 'buone maniere', 'educazione', 'galateo', 'buon vivere', 'vivere moderno', 'buona creanza', 'norme', 'la vera signora', 'il vero signore'.

I contenuti si riferiscono per lo più al comportamento generale, ma non di rado viene specificato già nel titolo che l'argomento del libro è il comportamento linguistico, quello sociale o quello interpersonale. p.e. *Guida pratica ai rapporti interpersonali* (Brondino, 1985) e *Il galateo moderno: tutte le regole di comportamento per essere sempre all'altezza di ogni situazione* (Monteschi, 1984).

Esistono anche galatei specifici per i vari campi di attività, come *Etica, cerimoniale e galateo per il corpo della guardia di finanza: il comportamento nella vita di relazione pubblica e privata* (Gentili, 1994)

Il comportamento appropriato alla situazione, sia essa un comportamento verbale (come il parlare e lo scrivere) o non-verbale viene definito quasi sempre un'arte nei galatei. Lo rivelano titoli come *I segreti del brillante conversatore* (Varvello, 1965), o *L'arte di scrivere bene e di parlare in pubblico* (Sella, 1968).

Molti libri proposti dal catalogo portano il marchio 'manuale', p.e. *Manuale pratico di corrispondenza privata e commerciale* (Casagrande, 1969) o l'aggettivo 'grande', come *Il Grande libro del Galateo* di Anna Claudia Mosconi (Mosconi, 1996).

Altri volumi hanno come titolo formule concrete come *Sì grazie, no grazie* (Cremaschi, 1997) o *Signorina Tu!* (Anguissola, 1962).

Per quanto riguarda il linguaggio e lo stile dei galatei moderni, nella maggior parte dei casi lo stile è colloquiale, spesso addirittura scherzoso, ma non mancano nemmeno l'ironia, il sarcasmo e l'umorismo, p.e. *Il galateo: la più famosa e divertente guida ai misteri del buon ton* (Gasperini, 1986)

Infine ricordiamo che oggi gli autori dei galatei sono spesso giornalisti, come p.e. Lina Sotis del Corriere della sera, autrice del *Nuovo bon ton* (Sotis, 2006), ma anche il recentemente mancato Mario Mandrelli, che pur esercitando per 40 anni la professione di giudice a San Benedetto del Tronto scriveva articoli (di costume) su quotidiani e riviste con il pseudonimo di 'emme'.²⁵

Il Galateo di Mandrelli in omaggio al sottotitolo dell'opera, *L'arte di comportarsi evitando inutili imbarazzi e comunicare positivo* (Mandrelli, 2000), insegna in forma scherzosa ed ironica le regole e le norme di comportamento vigenti per il Gentiluomo e la Gentildonna.

Tra i curatori dei galatei moderni figurano anche sociologi e linguisti come Valeria della Valle e Giuseppe Patota, entrambi professori di linguistica italiana ed autori del volume *Le parole giuste. Saper parlare, saper scrivere, saper vivere*. (Della Valle – Patota, 2004)

I galatei – rivolti sostanzialmente ad un pubblico locale – riassumono le regole della vita civile di una data società in forma esplicita e comprensibile anche per i lettori di madrelingua non italiana, mentre le cosiddette „guide di civiltà” si pongono lo stesso obiettivo – quello di tracciare un quadro valido dei valori, delle usanze, delle tradizioni e delle regole sociali vigenti nella comunità in questione – da un punto di vista diverso: le informazioni vanno selezionate e ordinate secondo la loro presupposta importanza per uno straniero.

Per quanto riguarda la lingua italiana, vi sono pochissime opere dedicate alla civiltà quotidiana degli italiani. 'Le cose d'Italia' (Stefancich, 1998) è un bell'esempio per tali testi, ma i sei capitoli del volume non possono chiaramente abbracciare tutti i temi della cultura italiana di ogni giorno.

Gli altri testi di civiltà proposti agli stranieri sono caratterizzati dalla presenza dominante di tematiche storiche e geografico-politiche p.e. 'Civiltà italiana' (Sebastiani-Giacobbi, 2002). Sono veramente numerose le opere che presentano

²⁵ Fonte: www.ilquotidiano.it

l'alta cultura come la letteratura sia classica che moderna (basti pensare alla collana *'Classici italiani per stranieri'* della Bonacci editore), l'arte, il cinema, la musica, o certi personaggi famosi italiani (p.e. la collana *'Illustri italiani'* della Guerra edizioni), ecc., e ultimamente vengono pubblicate varie opere, tra cui anche tesi di corso dedicate alla cucina italiana come il *'Buon appetito!'* del Gruppo CSC.

Tuttavia gli argomenti sociali e di costume dell'Italia contemporanea sono presenti – sebbene in misura variabile – in alcune opere, come nel testo intitolato *'Primi piani sugli italiani'* (Anna Ignone, 2002), nel *'L'Italia oggi'* (Fedi-Lepri, 1999), e nel *'Viaggio in Italia'* (Azzarà-Scarpocchi-Vincenti, 2003), volumi pubblicati sempre dalla Guerra Edizioni. Pur parlando della vita quotidiana queste opere – forse anche per mancanza di spazio – si lasciano sfuggire il tema del comportamento (sia linguistico che no), e solamente il *'Made in Italy. Letture verso il 2000'* (Alessandrini e Cittadini, 1996) si pone l'obiettivo di offrire anche delle „strategie di comunicazione”. Gli autori del volume evidenziano infatti „la funzione e l'uso della lingua in base alle varietà di codici, registri e linguaggi settoriali” (2004 Catalogo, Guerra Edizioni)

Per quanto riguarda i testi di civiltà pubblicati al di fuori dell'Italia ricordiamo solamente quelli disponibili agli studenti ungheresi. Questi testi, tradotti nella madrelingua dei lettori, non sono di carattere scientifico, ma possono essere considerati utili nell'insegnamento perché forniscono informazioni nuove (per i lettori) e suscitano curiosità per ulteriori ricerche. Il volumetto p.e. di Hugh Shankland, professore di lingua e cultura italiana all'Università di Durham, presenta in uno stile disinvolto la cultura quotidiana degli italiani, dedicando un lungo capitolo alle tipiche situazioni sociali ed al comportamento degli italiani. (Shankland, 1999:33)

L'articolo di Viziné, intitolato *'Comunicazione in Italia'* (1992) è rivolto agli studenti di economia e commercio, offrendo una panoramica delle caratteristiche generali del comportamento verbale e non-verbale degli italiani e presentando in maniera dettagliata le fasi delle trattative commerciali.

Il terzo libro ricordato è un'edizione di tipo tascabile, la traduzione ungherese del *'Xenophobe's guide to Italians'* di Solly (2000) che adotta uno stile disinvolto e allo stesso tempo ironico per presentare non solo i problemi economici e sociali degli italiani, ma anche il loro comportamento, il ruolo della buona educazione, dell'etichetta e delle tradizioni nella vita quotidiana in Italia.

Al termine del presente capitolo possiamo affermare che in confronto alle lingue orientali o anglosassone la produzione italiana sull'argomento della cortesia linguistica è molto più scarsa, sia come teoria, sia come opere pratiche. Anche se la cortesia linguistica è sempre presente tra gli argomenti esaminati dai linguisti, le opere in merito sono relativamente poche. Si hanno a disposizione molti articoli e saggi dedicati ai vari aspetti della cortesia linguistica, e c'è una vasta gamma di opere scritte per stranieri sulla civiltà italiana. Manca tuttavia ancora una ricapitolazione sistematica, di carattere descrittivo e pratico-didattico.

Pur essendo coscienti del fatto che „*un esame sistematico* [del linguaggio reverenziale] *non si può fare senza perdite*” (Niculescu, 1974:154), nella prima parte del prossimo capitolo viene proposta una panoramica dei vari elementi costituenti del linguaggio di cortesia, seguita da un esame delle manifestazioni orali e scritte della cortesia in atti linguistici concreti e caratteristici per la vita quotidiana. Infine per completare il bagaglio virtuale del 'gentil parlante', si ricapitoleranno anche le strategie di cortesia ed alcune regole fondamentali del comportamento cortese non verbale.

3. Le caratteristiche generali della cortesia linguistica italiana

In questo capitolo – come indicato al termine della parte precedente – si riassumeranno le caratteristiche, le regole e le strategie piú importanti della cortesia linguistica dell'italiano. Queste informazioni sono rintracciabili nella letteratura specialistica soltanto in forma sporadica, eppure un riassunto del genere è importante – e non puramente da un punto di vista didattico – per avere una base che può servire sia per formulare domande sui punti oscuri, sia per valutare le risposte date ai questionari o ad altre forme di indagini condotte in merito.

Alla base delle norme di sotto raccolte stanno primariamente i galatei presentati nel capitolo precedente (Mosconi, 1996; Mandrelli, 2000; Della Valle –Patota; 2004 e Sotis 2006). Specialmente per quanto riguarda la lingua scritta, ho considerato anche i modelli proposti dai libri di testo (Comolli,1997; Kleim, 1997; Giongo, 1999).

Come si è visto, le norme sociolinguistiche dell'espressione della cortesia e della reverenza sono difficilmente strutturabili in grammatiche descrittive. L'affermazione di Giglioli vale quindi anche oggi: „*La formulazione di regole sociolinguistiche non è ancora pienamente soddisfacente. [...] Senza dubbio [...] è molto piú difficile formulare elegantemente le regole soiciolinguistiche di quelle linguistiche, perchè le prima devono inglobare anche la complessità delle situazioni sociali.*” (Giglioli, 1973:34-35)

Gli stranieri desiderosi di acquisire anche una competenza sociolinguistica hanno fondamentalmente due scelte: imparano le regole sociolinguistiche dell'uso della lingua nel corso della loro socializzazione (secondaria o l'ennesima a seconda dei casi) in una data comunità o – come succede nella maggior parte dei casi – cercano di impararle dai testi linguistici (come quelli sopra elencati, siano libri di testo o pubblicazioni di vario genere) a propria disposizione.

Fino a pochi anni fa (ed in parte tuttora) le grammatiche moderne ignoravano il punto di vista pragmatico, mentre oggi l'importanza dei principi conversazionali appare ormai indiscutibile:

„Bisogna fornire una grammatica delle possibilità con cui il parlante può esprimere le sue intenzioni comunicative, studiare cioè le funzioni performative: la richiesta, il comando, la promessa, la preghiera, ecc. che possono essere espresse in modo esplicito e diretto o in modi indiretti (Vieni! Venga! ma anche La pregherei di venire, Sono qui che ti aspetto, ecc.) [...] Molto spesso l'uso delle forme di cortesia o di altre forme allocutive è utilmente diagnostico per la definizione dei rapporti di ruolo.” (Mioni, 1975:32)

Nella lingua italiana di oggi sembrano reggere contemporaneamente due norme: la prima una „norma 'di fatto', praticata nell'uso linguistico e basata sul prestigio e sul consenso 'sociale'”, alla quale troviamo opposta nella letteratura specialistica una norma diversa, „'esplicita', proposta nelle grammatiche”. Il predominio di quest'ultima (una norma 'prescrittiva') basata sullo scritto „in modo particolarmente rigido” ha caratterizzato la storia della lingua italiana (D'Achille, 1990:14), mentre oggi la norma appare molto meno rigida, più permissiva. Questa situazione si riperquote anche sull'insegnamento dell'italiano:

„il modello linguistico che bisogna favorire ma non imporre è quello che garantisce il massimo della comunicazione. [...] In questo caso problemi di organizzazione del messaggio o problemi dell'uso di codici che permettano di comunicare con un numero sempre maggiore di parlanti, stanno alla base di una finalità didattica”. (Lo Cascio, 1998:22-23)

Nelle lezioni di lingua - a parte la presentazione di una varietà di codici - è importante rendere consapevoli gli studenti della varietà dei mezzi linguistici e di quelli non linguistici a disposizione per esprimersi nelle varie situazioni. Per quanto riguarda l'espressione della cortesia, nel primo capitolo abbiamo ricordato le sue due categorie basilari (quella degli allocutivi e quella delle cosiddette formule di cortesia), ma ci sono anche altri mezzi linguistici (a volte molto semplici, a volte più complicati e sfumati) con i quali si può esprimere il grado di (s)cortesia

dell'enunciato. La figura sotto riportata riassume i costituenti principali del sistema della cortesia linguistica dell'italiano:

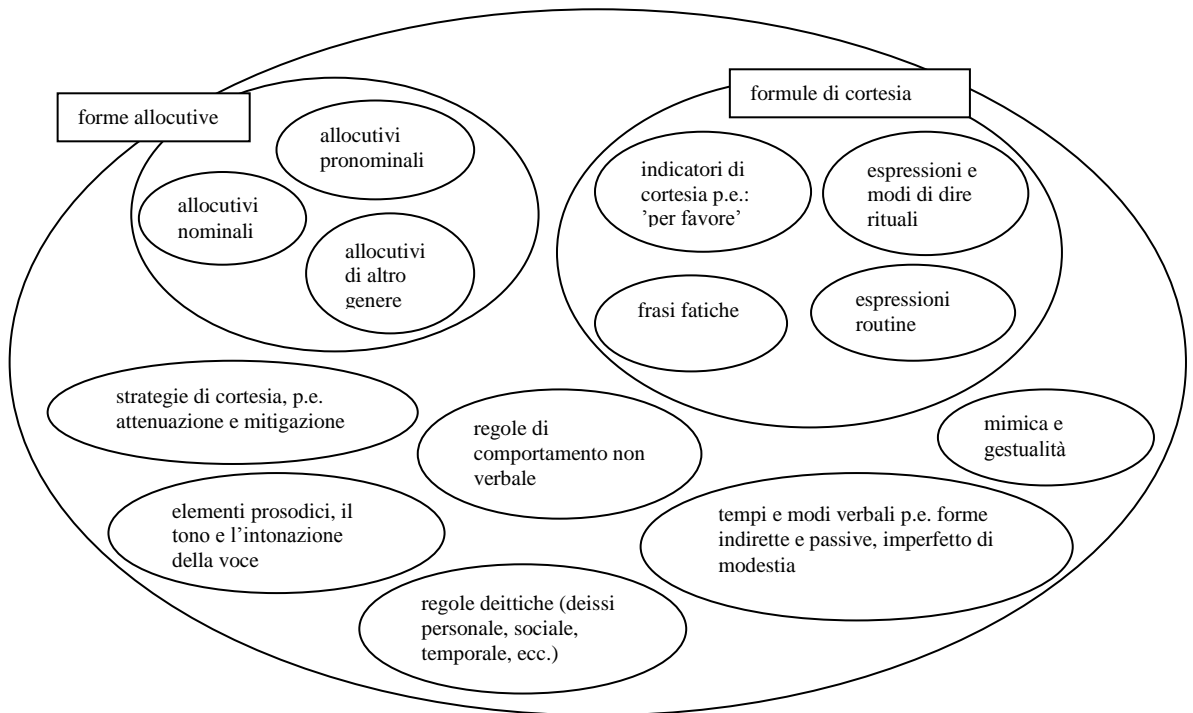


Figura n. 6.: I costituenti principali del sistema italiano di cortesia linguistica.

(elaborazione personale)

Prima di approfondire l'argomento è importante notare che „*un voluto e calibrato uso dei meccanismi della cortesia può ottenere l'effetto opposto, l'imbarazzo dell'interlocutore*”. (Cardona, 1988:108) Similmente rimanere in silenzio quando non sarebbe necessario, l'uso del 'Lei' invece del 'tu', o al contrario la scelta del 'Lei' quando ci vorrebbe il 'tu', il tono non appropriato della voce, il ricorso ad un vocabolario non idoneo o il non salutare per primi sono solo alcuni fra i casi che comportano disturbi nelle interazioni non solo tra italiani e stranieri, bensì anche tra gli stessi italiani. Una conferma di questo viene dalle risposte alle domande n. 4. e 5. (vedi l'appendice) del questionario n.II. (per i dettagli cfr. il quinto capitolo): poco meno della metà delle persone intervistate, ben 12 persone hanno indicato sorpresa o irritazione per l'uso del 'tu' nei loro confronti da parte di persone sconosciute o semplici.

3.1. Le formule di cortesia

A proposito del termine formule di cortesia conviene specificare che in senso lato qualsiasi forma linguistica adoperata per esprimere il rispetto e la buona volontà verso l'interlocutore potrebbe essere considerata una formula di cortesia. Volendo si potrebbe inserire nella categoria generica delle formule di cortesia anche le formule allocutive (p.e. 'Caro amico'). Nel presente lavoro invece useremo il termine 'formule di cortesia' in senso ristretto, riferito a costruzioni organiche, socialmente codificate e (largamente) usate, e tratteremo in una sezione a parte il gruppo (ugualmente complesso) delle formule allocutive.

3.1.1. Le routine ed i rituali

Come si vede dalla figura n.4., le routine ed i rituali formano due sottogruppi particolari delle formule di cortesia. Nella lingua comune le routine ed i rituali sono spesso considerati sinonimi, eppure c'è una notevole differenza tra di loro: le routine (dette anche convenevoli) sono „*clichè standardizzati, [...] privi di un contenuto vero e proprio. [...] Sono formule linguistiche fisse e ripetibili a disposizione del parlante per la semplificazione dei suoi problemi comunicativi*”. Inoltre è importante sottolineare che le routine – costituite a livello grammaticale da frasi nominali – sono usate per lo più in 'situazioni codificate' p.e. chiedere informazioni, esprimere un parere, ecc. (De Benedetti – Gatti, 1999:16-19) Formule di routine tipiche sono le formule di saluto, le formule di presentazione e/o di identificazione personale, le formule di commiato, ecc.

I rituali – similmente alle routine – sono il risultato di automatismi linguistici, ma „*presentano anche un valore simbolico e risultano sottoposti a regole di condotta più o meno ferree. [...] Il rituale si differenzia [dalle routine] per una convenzionalità che si può definire cerimoniale*”. Esempi tipici di rituali linguistici sono le espressioni formali di cortesia, come 'Buongiorno, sono J.G.. C'è la signora Rossini?' (De Benedetti – Gatti, 1999:20).

3.1.2. Le frasi fatiche

A parte dei routine e rituali anche le frasi fatiche (altro sottogruppo delle formule di cortesia), dette anche 'fatismi', sono caratteristiche del linguaggio di cortesia. Queste forme specificate in alcune grammatiche sotto la voce 'interrogative fatiche' si usano per lo più all'inizio delle interazioni, „*per avviare in qualche modo la conversazione, specie in situazioni formali: 'Come va?', 'Anche lei qui?' e simili.*” Tipici elementi fatici di apertura sono i saluti convenzionali, accompagnati (o meno) da allocuzioni, le affermazioni o le domande pronunciate col valore di un saluto, i saluti ripetuti e gli auguri usati invece di un saluto. (Balázs, 1987:406-407).

Gli elementi fatici emergono in numero maggiore non sono all'inizio ma alla chiusura delle interazioni, e si usano – sebbene con una frequenza minore – durante il contatto verbale per mantenere aperto il canale tra gli interlocutori. Nel corso dell'interazione gli indicatori fatici servono per segnalare l'attenzione da parte dell'ascoltatore, a questo scopo servono p.e. le domande a cui non si aspetta una risposta vera e propria, le ricapitolazioni, il ripetere di una frase o certe vocalizzazioni, ma anche le formule per chiedere approvazione, partecipazione o consenso come p.e. 'sai', 'sa com'è', 'capisce bene' ecc. (Bazzanella, 1994a:233).

Alla chiusura del contatto si adoperano le formule riassuntive, gli schemi di congedo e gli auguri. (Balázs, 1987:406-407).

3.1.3. Gli indicatori di cortesia

Sulla figura sopra riportata del sistema di cortesia linguistica compaiono come elementi costituenti delle formule di cortesia anche gli indicatori di cortesia. I costrutti come 'per favore', 'per piacere', 'La/ti prego' esprimono certamente rispetto e buona educazione da parte del parlante, ma il loro valore cortese sta nel fatto che attenuano il carattere imperativo e volitivo della comunicazione, e servono per „*sottolineare che l'azione non viene compiuta [...] per l'obbligo, [...] ma solo per fare un piacere al parlante*”. (De Benedetti – Gatti, 1999:117).

3.2. Le formule di allocuzione

Nel secondo capitolo abbiamo visto che una parte notevole delle ricerche legate all'espressione della cortesia è diretta verso le forme di allocuzione, e non a caso: Gli allocutivi (siano nominali, pronominali o di altro genere) hanno una particolare incidenza sul grado di cortesia di una enunciazione: attraverso l'uso dei pronomi allocutivi appropriati il parlante può abbassare la propria posizione, o innalzare quella dell'interlocutore, realizzando in questo modo strategie di cortesia:

- Con l'uso del 'Voi' *'si finge che l'interlocutore sia più di uno per accrescerne l'importanza'*, questo caso particolare del 'plurale maiestatis' è conosciuto anche in altre lingue.
- Il caso inverso è quello del 'plurale modestiae', che si realizza quando *'il parlante si nasconde dietro la pluralità simulata dei parlanti immaginari'*.
- Una terza scelta è quella dell'astrazione, con la scelta del pronome 'lei' o 'ella' viene simulata l'assenza dell'interlocutore, *„come se, a causa della sua importanza, non fosse permesso rivolgersi a lui direttamente.”*
- Infine il caso del loro rappresenta il massimo delle scelte strategiche in quanto realizza *„una doppia simulazione di assenza e di pluralità dell'interlocutore”*. (Beccaria, 1994:40)

Parlando dei pronomi di cortesia, il docente di lingua può trovarsi in difficoltà, in quanto, data la complessità del sistema risulta molto difficile presentare agli alunni un quadro stabile e chiaro dei pronomi allocutivi.

3.2.1. La storia e l'uso delle forme pronominali di allocuzione

I pronomi allocutivi costituiscono una piccolissima parte della lingua italiana, eppure i cambiamenti delle loro forme e dell'ambito d'uso rispecchiano l'evoluzione storica e sociale della Penisola.

Nel latino antico si usava solamente il pronome 'tu' come pronome allocutivo, mentre in età imperiale si diffuse la forma 'vos', che originariamente era riservata all'imperatore. Con il passare del tempo questo 'vos', originariamente reverenziale,

venne esteso anche ad altre cariche. È però da notare che la forma del 'vos' reverenziale non è continuata automaticamente nelle lingue romanze: le lingue neolatine hanno ricreato „[...] *autonomamente un sistema oppositivo tu/voi.*” (Serianni, 1988a:224) Tuttavia l'uso del 'Voi', come pronome allocutivo di cortesia, rivolto ad una persona come se quella „*valesse per due*” è tuttora presente nella lingua francese.

Le lingue neolatine (quindi anche l'italiano) nel Medioevo erano infatti caratterizzate da una certa duplicità: si usavano parallelamente le forme del 'tu' e del 'Voi', seguendo le regole della semantica del potere: il superiore diceva 'tu' all'inferiore e ne riceveva il 'Voi'. (Brown-Gilman, 1972:304) Nella Divina Commedia per esempio Dante si rivolgeva con 'tu' alle persone circostanti, mentre riserva la forma 'Voi' agli interlocutori di alto rango. (Serianni,1988b:185)

Gli abitanti della penisola erano consapevoli fin dal Duecento delle differenze sociali e locali nell'uso dei pronomi allocutivi, tanto che „*le incertezze d'uso diventano argomento di scherzosi raccontini nella spensierata società rinascimentale.*” (Cortelazzo, 1984:102) Gli eguali fra di loro usavano invece reciprocamente la stessa forma: il reciproco 'Voi' (forma più prestigiosa) caratterizzava le classi alte, ed il reciproco 'tu' vigeva in quelle basse. Pian piano il 'Voi' diventò segno di eleganza, e gradualmente si confermò un'altra differenza di significato tra le due forme: Brown e Gilman la indicarono con i termini 'T di intimità' e 'V di formalità'.

La forma 'lei', che originariamente costituiva un'abbreviazione de 'la vostra Signoria' si divulgò nelle corti rinascimentali e presso le cancellerie, sostituendo gradualmente il vecchio 'voi'. (Brown-Gilman, 1972:314) La presenza del 'Lei' venne rafforzata dal dominio spagnolo. (Serianni,1988b:185)

Dal XVI-esimo secolo l'italiano era caratterizzato da un triplice sistema allocutivo: 'tu'/'voi'/'lei', all'interno del quale ogni pronome aveva un suo posto ben preciso. Semplificando, si può dire che il 'Voi' era neutrale, il 'tu' designava i rapporti informali, mentre il 'Lei' era riservato a quelli formali.

Il 'Voi' ritornò *'ad essere un pronome reverenziale con pieno valore'* solo nel XVIII-esimo secolo, sotto l'influsso della cultura francese. (Niculescu1974:5)

Mentre nel XIX-esimo secolo dominava ancora la semantica del potere, più tardi si impose quella della solidarietà. Oggi fra persone solidali una all'altra vige l'uso del 'tu', mentre le persone non solidali usano reciprocamente la forma V. (Brown-Gilman, 1973:301) Per quanto riguarda la situazione dell'italiano moderno il più diffuso pronome allocutivo di cortesia – per rivolgersi ad un solo interlocutore – resta il 'lei'.

Specialmente nella letteratura elevata si incontra ancora la forma 'Ella', che entrò definitivamente nella lingua italiana nel periodo del dominio spagnolo tra il Cinquecento ed il Seicento. (Serianni, 1988a:224) Nell'italiano contemporaneo l'uso di 'Ella' è *„limitato alla prosa burocratica [...] ed alle allocuzioni ufficiali perlopiù in presenza di alte cariche civili o religiose.”* Il suo uso richiede un registro solenne e maiuscole reverenziali. (Serianni, 1988b:186-187.)

Oggi fra gli italiani vige la simmetria nei rapporti sociali, le persone o si danno reciprocamente del 'tu', o usano reciprocamente il 'Lei'. Le variabili che fino a qualche decennio fa condizionavano l'uso di allocutivi non reciproci erano l'età, la posizione familiare, la posizione sociale, il sesso e l'emotività occasionale. Sembra che oggi sia rimasto in vigore un unico fattore di influenza, quello dell'età degli interlocutori. (Serianni, 1988a:224-225)

Dall'uso del 'Lei' si può passare abbastanza facilmente all'uso reciproco del 'tu', basta pronunciare una delle formule di tipo: *'Vogliamo darci del tu?', 'Diamoci del tu!', 'Ma non ci davamo del tu?'* Il passaggio in senso inverso invece non è possibile, e se avviene segnala un voluto distanziamento. (Benigni-Bates, 1977:149)

La forma del 'Voi' come pronome rivolto ad una sola persona non è scomparso dall'uso, ma la sua frequenza è limitata agli italiani regionali: *„Nelle classi popolari e nell'Italia Meridionale vige come pronome di cortesia la forma della seconda persona plurale: voi”* (Battaglia-Pernicone, 1968:142) Inoltre il 'Voi' è presente

anche nei registri familiari, ma il suo uso dipende molto dall'età dei parlanti: i giovani lo usano sempre meno. Il 'Voi' viene adoperato ancora nella corrispondenza commerciale, nelle preghiere, nei testi letterari e compare anche nei doppiaggi cinematografici. (Serianni, 1988b:188)

La storia del pronome allocutivo 'Voi' conserva un episodio di particolare interesse politico e culturale. Durante il periodo fascista, nell'intento di risvegliare le tradizioni romane, il regime di Mussolini – nonostante il proprio puritanismo largamente pubblicizzato – vietò l'uso del 'Lei' per promuovere l'uso del 'Voi' (sempre come pronome di cortesia di prima persona). Il 'Voi', forma largamente diffusa in Italia del Sud era considerato forma italiana per eccellenza, mentre il 'Lei' (ed anche 'Ella') erano ritenuti di origine spagnola. Il regime impose l'uso del 'Voi' nella „*lingua standard ufficiale, nelle relazioni sociali urbane [...] Gli intellettuali della resistenza antifascista manifestavano la loro opposizione al regime dandosi del lei o del tu.*” (Niculescu, 1974:43) Il tentativo politico per cambiare la tradizione linguistica non poteva avere successo, la forma promossa dal regime fascista non riuscì ad impiantare salde radici e scomparve dopo il 1945.

Oggi dunque vige l'uso del 'Lei', tuttavia non senza difficoltà. È problematico che il 'Lei' (forma astratta, originaria di quando non si osava rivolgersi direttamente all'interlocutore) nella lingua italiana può essere non solo pronome allocutivo di cortesia, bensì può servire anche come pronome personale di terza persona singolare. Inoltre, anche la concordanza del 'Lei' crea problemi per gli studenti stranieri, che giustamente chiedono se, concordando con gli aggettivi, bisogna considerare il carattere femminile del pronome o il sesso della persona interpellata. L'uso generale segue l'accordo al maschile nel caso di nomi e aggettivi, tipo '*Lei non è sincero*', mentre i pronomi rimarranno femminili ('Le' e 'La'), di tipo '*ArrivederLa professore!*'.

Diverso è invece il caso di 'ella' con cui è „*più comune l'accordo grammaticale. [Sono invece] sempre femminili i pronomi atoni, qualunque sia il sesso dell'interlocutore.*” A proposito della concordanza al pronome 'Lei', è da notare che

l'espressione *'caro Lei'* (come del resto anche *'caro Voi'*, e *'caro te'*) „*esprimono impazienza o anche leggera ironia*” (Serianni, 1988b:186-187.)

È da ricordare che nell'italiano burocratico (scritto) invece del *'Lei'* compare spesso l'espressione *'La Signoria Vostra'* o in forma abbreviata *'La S.V.'*. Questa forma „*richiede l'accordo al femminile e l'uso delle maiuscole di rispetto*” (Della Valle – Patota, 2004:14)

L'uso delle forme plurali è più semplice: accanto al pronome *'loro'* (usato con verbi di terza persona plurale) è diffusissimo il pronome *'Voi'* (con verbi di seconda persona plurale). „*Il voi è d'obbligo quando ai singoli interlocutori si dia del tu, ma è in forte espansione anche nei rapporti formali.*” (Serianni, 1988b:187)

Per quanto riguarda le forme plurali, si leggono opinioni e suggerimenti diversi nei vari manuali e testi di lingua. Della Valle e Patota propongono di ricorrere all'uso del pronome *'Loro'* in situazioni molto formali. (2004:13)

Serianni ricorda anche il caso del *'noi allocutivo'* che „*compare sovente nell'uso colloquiale, specie in un rimprovero*”, ma può anche diminuire la distanza tra gli interlocutori e rendere il loro rapporto più familiare perchè rispetto all'automatico *'Come stai?'* „*Un 'Come stiamo?' è sempre più cordiale e partecipe.*” (Serianni, 1988b:187-188.)

L'uso del *'noi'* allocutivo (ed anche delle forme interrogative) è una altra caratteristica in comune fra il linguaggio di cortesia e quello politico. Mihalovics sottolinea il ruolo particolare, nei testi politici, di due pronomi personali (la prima persona singolare e la prima persona plurale) e delle rispettive forme verbali. Questi pronomi – dal punto di vista pragmatico – esprimono l'identificazione con le persone appellate e per questo possono essere chiamati anche „*forme integranti*”. (Mihalovics, 2004.a.:254-255)

Il pronome di prima persona singolare (*'io'*) indica in maniera esplicita solamente il parlante, mentre il suo equivalente al plurale (*'noi'*) può indicare l'assieme di diverse

persone ('io e diversi altri'), sebbene il significato vero e proprio di questo 'noi' rimanga a volte trascurato, specie nel caso dei discorsi politici. Tuttavia la deissi personale del 'noi' è di solito carica di connotazioni positive, mentre – sempre nel linguaggio politico – quella di 'loro' è di marchio piuttosto negativa. (Mihalovics, 2004.b:339-340)

Meritano attenzione anche le forme interrogative che nel linguaggio politico servono per richiamare o aumentare l'attenzione del pubblico, mentre nel linguaggio di cortesia sono usate per attenuare la forza volitiva degli enunciati.

A questo punto apriamo una piccola parentesi per ricordare – a proposito della volitività – che l'imperfetto è una sua rappresentante eccellente, in quanto „*rappresenta un campo deontico-deittico il che significa, [...] che l'azione in questione è 'prescritta', è 'permessa' (o eventualmente 'vietata') per l'interlocutore*”. (Tóth, 2001:89) L'imperfetto gode di prestigio particolare anche tra i tempi verbali di cortesia.

Per il momento rimaniamo però sull'argomento dei pronomi personali. Non solo la prima, ma anche la seconda persona singolare (il 'tu') viene adoperata come pronome allocutivo in situazioni confidenziali ed anche nei casi '*in cui l'interlocutore è considerato come sottratto alle convenzioni sociali: o perchè al di sopra di esse, [...] o perchè immaginario, ideale [...] o comunque non determinato.*' Per questo anche il 'tu' usato dagli stranieri verso persone sconosciute è un peccato perdonabile da parte dei parlanti di madrelingua.

A uno straniero può sembrare strano che nei dialetti centro-meridionali italiani (come anche nel latino classico) si da del 'tu' a chiunque persona. In questi casi l'espressione delle reverenza e della cortesia avviene tramite gli allocutivi nominali. (Serianni, 1988b:186.)

Ricapitolando le indicazioni d'uso delle varie grammatiche, possiamo concludere che l'uso (reciproco) del 'tu' avviene nei seguenti casi:

- in situazioni informali (quando si è in confidenza con l'interlocutore)
- nei rapporti di parentela
- nei rapporti di confidenza e solidarietà
- nei rapporti di contiguità (lavoro, vicinanza)
- tra coetanei fino ad una certa età
- nelle conversazioni con un pubblico radiofonico o televisivo, nei programmi di intrattenimento
- si sente il 'tu' giovanilistico nei negozi alla moda, nei bar ed in discoteca
- in certi casi il 'tu' può servire da pronome generico con valore impersonale
- nelle preghiere, ed infine
- nella società rurale sebbene in misura limitata

I casi dell'uso (reciproco) del 'Lei' sono invece i seguenti:

- basso grado di confidenza (conoscenti o persone sconosciute)
- situazioni di carattere formale (interazioni tra medico-paziente, commesso-cliente, professore/essa-studente)
- nei rapporti con enti pubblici, nell'amministrazione
- in tutti i casi incerti (per non rivelarsi scortesi)
- nelle conversazioni con un pubblico radiofonico o televisivo, nei programmi culturali

Infine ricordiamo i casi tipici dell'uso non reciproco dei pronomi allocutivi:

- i rapporti tra giovani e adulti
- l'esistenza di una certa gerarchia tra i protagonisti dell'interazione come p.e. il dialogo tra il/la professore/essa e lo studente, le interazioni scolastiche, le conversazioni con i parenti adulti degli amici, certi rapporti lavorativi quando gli uomini si rivolgono col 'tu' alle segretarie, ma pretendono il 'Lei' nei propri confronti. Infine è da notare che anche alle persone di servizio si dà del 'Lei'.

3.2.2. Le forme nominali di allocuzione

I pronomi allocutivi costituiscono un sottogruppo delle allocuzioni, di pari importanza sarebbero le forme nominali di allocuzione che finora erano molto meno trattate nella letteratura linguistica.

Kertész osservò all'inizio del XX-esimo secolo come fenomeno generale nelle lingue europee l'accorciarsi delle forme nominali di allocuzione, che avveniva parallelamente con l'accorciarsi dei cerimoniali. Infatti l'inchino di una volta è diventato oggi un cenno di testa. Kertész ha sottolineato che con l'avvento delle nuove forme più brevi si impoveriva anche il contenuto semantico delle varie espressioni. (Kertész:14-15) È necessario però aggiungere che il motivo dei cambiamenti linguistici (e dei gesti) era un cambiamento avvenuto nella struttura della società in seguito agli eventi del Risorgimento, p.e. la sparizione parziale o la ristrutturazione dei feudi, il consolidarsi dell'alta borghesia e del ceto dei nuovi imprenditori, ecc. Pur essendo cambiata la struttura della società è rimasta inalterata la suddivisione in ceti ossia strati sociali da sempre esistenti dei poveri e dei ricchi sia in termini economici, culturali o di altro genere. Conseguentemente c'era (e c'è tuttora) bisogno delle formule linguistiche per esprimere la posizione assoluta e quella relativa alla situazione momentanea degli interlocutori, come anche il loro rapporto, ecc. Quindi le forme di allocuzione, pur essendo accorciate, non si sono impoverite di significato, si sono semplicemente adattate alle nuove esigenze (differenze meno apparenti, allocuzioni formalmente più democratiche ma non meno categoriche).

Tuttavia un'allocuzione più lunga (se non esagerata per fini comici o sarcastici) può essere considerata come segno della reverenza. L'inserimento del cognome e/o del titolo dell'interlocutore nell'allocuzione indica la cortesia del parlante, mentre con l'inserzione del nome di battesimo (o di una forma vezzeggiativa) si può ridurre la distanza, e la conseguenza è la familiarità o almeno un grado minore di formalità. (Cardona, 1988:106)

Nella lingua italiana il pronome di cortesia 'Lei' può essere seguito sia dal nome che dal cognome della persona interpellata, e la scelta dell'una o dell'altra soluzione

trasmette informazioni sul carattere del rapporto delle parti interagenti. Quando p.e. negli ambienti di lavoro il pronome 'Lei' viene seguito dal nome proprio (e non dal cognome) della persona interpellata, si ha un tipico segno del „*rapporto gerarchico dall'alto al basso*” (Sobrero, 2003:418)

3.2.2.1. I nomi

Per quanto riguarda l'uso dei nomi, sono pochi i punti problematici. La regola basilare (da insegnare anche a molti parlanti di madrelingua, come è emerso dagli avvertimenti delle guide di buone maniere moderne) è quella che il nome deve sempre precedere il cognome. Il motivo di questa rigidità è molto semplice, serve per evitare equivoci. (Della Valle-Patota, 2004:9)

I nomi maschili non creano problemi, ma non rivelano nemmeno informazioni sullo stato del proprietario. Diverso è il caso dei nomi femminili, perchè le donne – in quanto sposate – hanno scelte diverse per la formulazione del proprio nome. Nei sensi dell'articolo 143 bis del Codice Civile del 1975:

1. possono continuare ad usare il nome ed il cognome da nubile, senza alcuna modifica (fenomeno sempre più diffuso),
2. possono usare il nome seguito dal cognome del marito,
3. e possono aggiungere al proprio cognome quello del marito, preceduto – se si vuole – dalla particella 'in'. In Toscana invece del 'in' si usa spesso „*la preposizione articolata 'nei': Adele Morelli in Celani o Adele Morani nei Celani*” (Serianni, 1988a:148)

Nel caso di divorzio la signora deve tornare ad usare il cognome da nubile, mentre una signora vedova può mantenere il cognome del marito. (Mosconi, 1996:400-402)

Il 'bon ton' considera pessimi i doppi cognomi e suggerisce di mantenere in ogni caso il cognome nativo. Come dice Lina Sotis, „*Le donne al passo con i tempi conservano sempre il loro cognome.*”. (Sotis, 2006:86)

Nelle allocuzioni di cortesia (quando si dà del 'Lei') può comparire sia il nome che il cognome, le forme vezzeggiate sono invece riservate per i contatti familiari. Sulle

possibili forme di vezzeggiativi non ci sono regole, „*ognuno può creare un'associazione affettuosa, che diventa poi un linguaggio segreto fra amanti. Si possono utilizzare varie parti del corpo (cuore mio, occhi miei), nomi di fiori (giglio, rosa), dolci (baba), animali (gattina) e così via.*” (Centro studi italiani)

Dal punto di vista grammaticale è importante notare che l'uso dell'articolo davanti al nome e/o al cognome di una donna dovrebbe essere evitato nell'italiano cortese, nel primo caso perchè risulta troppo familiare, nel secondo caso invece perchè „*crea discriminazione fra uomo e donna*”. (Della Valle – Patota, 2004:5)

3.2.2.2. I titoli

È importante anche quella notazione degli autori secondo cui in italiano una persona viene chiamata per nome e per titolo solo all'inizio dell'interazione, in seguito invece si usa il pronome rispettivo 'tu' o 'lei'. (Benigni-Bates, 1977:155)

I titoli possono sostituire ('Signorina, per favore!', 'Dottore!') o completare l'allocuzione col nome e/o cognome ('Don Carlo', 'Signora Ferri?'). Esistono diversi tipi di titoli usati per lo più in forma scritta p.e. nelle lettere e sui vari tipi di biglietti, ma spesso anche nelle interazioni formali ed in quelle non confidenziali non si può fare a meno di pronunciarli. Anche qui sono da ricordare le differenze interculturali, perchè è noto che „*le culture spagnola, italiana e tedesca accentuano i titoli e gli appellativi, mentre quelle scandinave e anglosassoni li sfumano; la Francia sta evolvendo in direzione anglosassone.*”²⁶

I titoli sono usati per lo più per iscritto, ma nella maggior parte dei casi gli stessi termini vanno bene anche per iniziare una interazione orale con tali persone, e le stesse formule possono essere usate anche nel corso della conversazione per sottolineare il rapporto vigente tra le parti, o semplicemente per richiamare o assicurare l'attenzione da parte dell'ascoltatore.

Le categorie principali dei titoli sono:

- sociali o civili, p.e. 'signore', 'signora', 'signorina',

²⁶ Balboni, P.E.: *Problemi di comunicazione interculturale con allievi stranieri adulti*. Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: http://venus.unive.it/aliasve/index.php?name=EZCMS&page_id=383. Data della scarica: 25 ottobre 2006.

- accademici o professionali, p.e. 'professore', 'dottore', 'avvocato', 'ingegnere', ecc. usati per lo più nei rapporti di lavoro,
- onorifici, p.e. 'eccellenza',
- nobiliari p.e. 'marchese', 'conte', 'barone' e
- militari dell'esercito, della marina o dell'aeronautica p.e. 'colonnello', 'tenente', 'capitano', 'sergente'.

La regola di cortesia più importante nel caso dei titoli è quella di non abusarne. La cortesia vuole nominare le persone con l'esatta qualifica, se non si è sicuri del titolo preciso è meglio usare un'allocuzione generica, semplicemente 'signore' o 'signora'. Tuttavia l'allocutivo 'signore' senza il cognome della persona interpellata può essere usato solo da camerieri o commessi (Shankland, 1999:34), mentre 'signora' e 'signorina' vanno bene anche da sole.

Le persone con cui non si è in confidenza vanno appellati con formule come 'Signor Verdi', 'Dottore Ferri'. Quando il rapporto diventa meno formale – segno del quale è il passaggio dal 'lei' al 'tu' – si comincia a chiamarsi per nome. Fenomeno che avviene spesso in ambienti lavorativi, all'inizio del contatto si usano i cognomi, ma col tempo si finisce per chiamarsi per nome. (Mosconi, 1996:261) Il fenomeno indica senz'altro una maggiore familiarità del contatto, ma non può essere interpretato automaticamente come segno della diminuita distanza sociale.

Tra i titoli sociali ci vuole particolare attenzione e sensibilità all'uso del titolo 'signorina'. Per non offendere l'interlocutore, a volte può essere utile overdosare la cortesia e chiamare 'signora' la donna non sposata e di una certa età. (Mosconi, 1996:400-402) Altri invece considerano l'appellativo 'signorina' una formula decisamente antiquata, tramontata nella società moderna, e propongono di sostituirla con il termine 'signora' tutte le volte quando si rivolge a donne „non più ragazze”. Gli unici casi quando l'appellativo 'signorina' è adoperabile sono le interazioni con studentesse, e impiegate o commesse giovanissime. (Della Valle – Patota, 2004:53) Come si vedrà di sotto ciò viene approvato anche dalle risposte del questionario.

I titoli accademici e professionali servono per rivolgersi a persone rivestite di rilevanti incarichi pubblici e/o istituzionali. In questi casi si nomina prima la qualifica, dopo la quale segue il cognome ‘Senatore Gueretti’ o ‘Sindaco Bianchi’. In alternativa si può tralasciare il cognome e far precedere dal titolo ‘signor’ o ‘signora’ la qualifica usando la formula tipo: ‘Signor Sindaco’, ‘Signor Presidente’, ‘Onorevole’. Questa stessa regola vale per le persone titolate di onorifici come ‘Conte Guercino’, ‘Signora Marchesa’, ma anche per i titoli militari. A questi ultimi infatti ci si rivolge chiamandoli ‘Signor tenente’, ‘Signor generale’, ‘Signor maresciallo’, se invece il rapporto è confidenziale si può omettere il titolo ‘Signor’, e si dice semplicemente ‘Capitano’, o ‘Tenente’: ‘Venga Capitano’, ‘Tenente, si accomodi’. (Mosconi, 1996:262)

Tuttavia l’allocutivo ‘signore’ può essere usato *„davanti a certi titoli professionali [come appunto i gradi dell’esercito ed altri ufficiali] esclusivamente da inferiori. I pari grado e gli esterni usano il solo titolo [...] la gran parte dei titoli vengono usati sempre senza signore. [...] Non preceduti da signore, i titoli possono essere completati dal cognome e, in certi casi dal nome.”* (Renzi et al., 1995:396)

Titoli particolari spettano alle persone di alto rango sociale e/o politico. Rivolgendosi al capo dello stato fino a poco fa si iniziava la lettera con ‘Illustrissimo Signor Presidente’, ma l’aggettivo illustrissimo /illustrissima oggi non si usa più, e sono da evitare anche le formule pompose di tipo: ‘Voglia gradire, Signor Presidente, i sensi del mio profondo rispetto/ l’espressione del mio profondo ossequio’. È meglio scegliere la forma più semplice, che si rivela ugualmente elegante: ‘Signor Presidente’. (Della Valle- Patota, 2004:88)

Questa stessa norma è da seguire quando si scrive ad un ministro, o ad un ambasciatore: ‘Signor Ministro’ (anche ‘Signora Ministra’), ‘Signor Ambasciatore’/‘Signora Ambasciatrice’. Similmente all’aggettivo ‘illustre’, anche il titolo di ‘eccellenza’ – sia in forma integrale, che in forma abbreviata di ‘E.V.’ (‘Eccellenza Vostra’) – rivolto a ministri o a diversi alti funzionari dello stato è fuori tempo (Della Valle-Patota, 2004:88).

Ai Deputati e Senatori ci si rivolge con l'appellativo di 'Onorevole' e 'Onorevole Senatore' (anche 'Onorevole Senatrice'), mentre a Sindaci, Prefetti e Rettori si scrive 'Signor Sindaco/Signor Rettore' ('Signora Sindaca', Signora Rettrice') e per finire la lettera si usa la formula 'Con osservanza'.

È caso rarissimo a rivolgersi ai membri della famiglia reale, comunque se capita la formula da scegliere è 'Altezza Reale'. Al Papa invece spetta l'allocutivo 'Sua Santità' in forma abbreviata 'S.S.' o 'Vostra Santità', la cui abbreviazione è 'V.S.' o 'Santissimo padre' (sia in forma scritta che in quella orale).

A Cardinali ed Arcivescovi ci si rivolge con il titolo 'Eminenza' (in forma abbreviata 'S.E.' o 'S.Em.'), al Vescovo con 'Eccellenza' (l'abbreviazione 'Ecc.', 'S.Ecc.', o 'E.V.') o Reverendissima' ('Rev.' o 'Rev.mo'). Verso i parroci e sacerdoti si usano forme più semplici come 'Reverendo' (abbreviato 'Rev.') o 'Don' seguito dal nome o dal cognome, i frati e le suore invece vengono chiamate 'Padre', 'Madre', 'Sorella'. I superiori nella gerarchia ecclesiastica ricevono l'aggettivo 'reverendo' in più alla consueta forma di allocuzione: 'Reverendo Padre' o 'Reverenda Madre', 'Reverenda suora', o 'Reverenda Suor'. 'Reverenda madre' è il titolo della madre superiora di un convento. Per quanto riguarda l'atteggiamento non verbale, è da ricordare che la buona educazione vuole che nella presenza di alti prelati ci si inchini lievemente e si baci l'anello. (Mosconi, 1996:141)

Sbagliare il titolo è considerato un errore grave, può essere addirittura interpretato come un'offesa (Viziné Sárosdy E., 1992:208), a meno che non ci sia una esagerazione voluta da parte del parlante (che chiama p.e. consapevolmente 'dottoressa' una assistente) per accrescere la distanza facendo piacere all'ascoltatore magari nella speranza di qualche beneficio di ricambio. È sempre offensivo se un professore viene chiamato 'dottore', o se ad un architetto ci si rivolge con il titolo di 'geometra'.

Rivolgendosi a una persona che ha titoli diversi, bisogna scrivere prima il titolo professionale, seguito da quello onorifico. Inoltre, dal punto di vista grammaticale è importante notare che il nome dell'intestazione può essere preceduto da un solo

aggettivo: per questo si può scrivere 'Gentile Signor Ministro', mentre sarebbe sbagliata la forma „Gentile Onorevole Senatore'. (Della Valle-Patota, 2004:93)

Un'altra regola prescrive di mettere l'articolo davanti al nome, se quello è accompagnato da titoli o qualifiche professionali, da titoli come 'signore', 'signora', 'imperatore', 'imperatrice', 'principe', 'principessa', 'regina' o dai vari titoli nobiliari. L'uso dell'articolo è invece facoltativo o assente „*con papa, [...] re [...] e padre come appellativo di un religioso. [È invece presente] con maestro [...] quando il titolo indica una qualifica professionale. [...] Manca l'articolo quando maestro/mastro indica [...] l'appellativo di un artigiano o di un semplice lavoratore manuale.*” „*L'articolo è assente con 'San', 'Santo', 'Santa', 'don' e 'donna', 'fra' e 'suora', 'compare' e 'comare' e 'monsignore'.*” (Serianni, 1988a:149)

Particolare è il caso anche dei titoli onorifici accompagnati dai pronomi possessivi 'suo' e 'vostro' perchè vanno usati senza „*l'articolo al singolare, ma lo richiedono al plurale: 'Sua Eccellenza', 'Vostra Altezza'.*” Diversa è la situazione per le allocuzioni indirette, perchè in questi casi „*si pospone il possessivo e compare l'articolo: 'La Signoria Vostra'.*” (Serianni, 1988a:149, 154-155)

Al termine del capitolo ricordiamo brevemente anche le allocuzioni familiari, che sono molto semplici, in quanto basate sull'uso dei nomi di battesimo e/o delle forme vezzeggiative. I nonni ed gli zii vengono chiamati per nome e titolo familiare di tipo: 'Nonno Mauro', 'Zia Anna'. È però notare il caso particolare dell'allocutivo inverso. Questo fenomeno (presente tra l'altro anche nella lingua ungherese) è tipico per l'Italia Centrale e meridionale: dove può capitare – per lo più in caso di intimità affettuosa e/o in situazioni fortemente orientati sull'interlocutore – che il parlante si rivolga al suo partner nominando il proprio status o dicendo il proprio nome. Un padre può infatti chiamare il figlio dicendogli scherzosamente: 'Vieni papà!' (Cardona, 1988:110) Tra le donne in rapporto informale una con l'altra si sente spesso dire invece del rispettivo nome l'allocuzione con l'aggettivo 'cara' e 'bella'.

3.3. Le strategie di cortesia

Viste le due categorie più numerose della cortesia linguistica italiana, vediamo ora passo per passo gli altri costituenti del sistema. Per quanto riguarda le strategie di cortesia le parole chiavi sono:

- *l'attenuazione*, che serve per esprimere la propria opinione in forma meno marcata, si realizza con l'inserimento di espressioni come *'in certo qual modo'*, *'per così dire'*, ecc. (De Benedetti – Gatti, 1999:119)
- *La mitigazione e/o la minimizzazione* si usano piuttosto nel caso delle richieste, per rendere minore almeno a livello verbale l'effettiva richiesta p.e.: *'Puoi venire un attimo?'* (De Benedetti – Gatti, 1999:117).
- Strategia generalmente applicabile è *l'abbassamento* del proprio status, e *l'innalzamento* di quello dell'interlocutore. In ogni caso le modificazioni dello status effettivo „*devono essere appropriate alla situazione e ai partecipanti, perchè ogni eccesso otterrebbe un risultato esattamente opposto.*” (Cardona, 1988:103)
- Anche la richiesta di autorizzazione e di pareri (*'Secondo te, posso...'*, *'Che ne diresti se...'*) possono essere considerati elementi strategici in quanto „*comunicano un senso di rispetto [...] sottolineato anche dall'eliminazione di interiezioni e parole di natura volgare.*”²⁷
- Infine anche l'umore può valere come mezzo strategico per risolvere situazioni problematiche in quanto può fare riflettere l'interlocutore sull'argomento da un punto di vista diverso, inoltre l'enunciato di cui non manca l'umore aumenta la fiducia in se stessi e contribuisce a consolidare il rapporto. (Poletto, 2007:47)

3.4. I modi ed i tempi verbali di cortesia

Determinati modi e tempi verbali possono aiutare la realizzazione delle strategie ricordate, con la scelta del condizionale (detto appunto condizionale di cortesia) per esempio possiamo esprimere l'attenuazione della richiesta: *'Gradirei un bicchiere d'acqua'*. (De Benedetti – Gatti, 1999:120-121).

²⁷ Balboni, P.E.: *Problemi di comunicazione interculturale con allievi stranieri adulti*. Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: http://venus.unive.it/aliasve/index.php?name=EZCMS&page_id=383. Data della scarica: 25 ottobre 2006.

Esiste anche un condizionale di modestia con cui viene mitigato il carattere perentorio di una affermazione: p.e. *'Sarebbe meglio andarcene'*. (Della Valle – Patota, 2004:10-11)

Sempre per attenuare la forza dichiarativa delle affermazioni ed il carattere impositivo delle richieste si può ricorrere all'uso anche dell'imperfetto di cortesia (detto anche di modestia), che sposta „*nel passato [...] una volontà attuale*” (Bazzanella,1994b:101). Inoltre la scelta dell'imperfetto di modestia sottolinea anche *'le relazioni di ruolo tra gli interlocutori'*, coinvolgendo in qualche modo l'ascoltatore nell'interazione: p.e. *'Guardavo solo se c'è un posto'*. (Bazzanella,1994b:106-107).

Infine anche il semplicissimo indicativo presente – assieme al futuro semplice – possono essere concepiti come tempi di cortesia, specialmente nei casi quando sostituiscono l'imperativo, p.e. *'Mi dà un chilo di pane'*. (De Benedetti – Gatti, 1999:121) o *'Lei mi scuserà, ma devo assolutamente finire questo lavoro.'*

La presenza dell'imperativo non è necessariamente scortese (basti pensare alle frasi pronunciate in situazioni di emergenza), se viene accompagnato da un indicatore di cortesia è permesso anche nell'italiano cortese: *'Per piacere, passami il sale!'*

A parte dei tempi anche l'aggiunta di certi verbi ausiliari – come 'potere' o 'volere' – coniugati nel presente indicativo o nel condizionale semplice contribuisce alla mitigazione della richiesta. In questo modo si può trasferire un comando in una domanda, p.e. *'Potrebbe dirmi l'ora?'* (Della Valle – Patota, 2004:11)

L'ultima regola generale da considerare a proposito delle formulazioni verbali è che *'un atto linguistico indiretto è spesso preferibile a un atto linguistico diretto'*, per esempio *'Chissà che è successo ai miei libri?'* Lo stesso vale anche per le costruzioni passive e per le espressioni impersonali. (De Benedetti – Gatti, 1999:117-119). Tuttavia conviene notare agli studenti stranieri che „*le strategie indirette non garantiscono necessariamente esiti cortesi*”. (Zamborlin:177)

3.5. Altri elementi strategici di cortesia

Sono da ricordare – e sarebbero da trattare con maggiore attenzione anche nell’insegnamento – gli elementi prosodici, il tono e l’intonazione della voce, la mimica e la gestualità che possono sempre confermare, modificare o confutare il messaggio verbale di formulazione cortese. (De Benedetti – Gatti, 1999:121) Meriterebbero maggior riconoscimento nei curricula di insegnamento d’italiano come lingua straniera anche le regole di comportamento e le caratteristiche della deissi personale.

In questo capitolo abbiamo visto le caratteristiche generali ed i principali costituenti della cortesia linguistica italiana tra cui anche le regole e le strategie. La descrizione del sistema prosegue anche nel capitolo successivo, ma con un approccio diverso: il filone conduttore sarà formato non più da categorie grammaticali, bensì da atti linguistici concreti.

4. Le manifestazioni verbali della cortesia

4.1. Le manifestazioni pronunciate della cortesia

„[...] la cortesia nel dire [...] manifesta la regionevolezza dell'uomo nell'uso di un tesoro – il linguaggio – di cui tutti possono essere prodighi. [...] Nelle formule di cortesia le ragioni della forma sono congruenti con quelle del contenuto.” (Mininni, 1989:108) L'affermazione citata vale in modo particolare per i saluti nel caso dei quali la forma verbale è quasi sempre accompagnata da un gesto illustrativo (sia una mano distesa, che il saluto con il cappello).

4.1.1. I saluti

4.1.1.1. I saluti di incontro

Prima di iniziare una conversazione, al momento d'incontro le persone si salutano con formule classiche o si scambiano delle formule fatiche. Quando invece è finito il dialogo le parti si congedano con l'uso di altre formule specifiche. Questa specie di cornice che disciplina l'apertura e la chiusura delle conversazioni viene chiamato da Goffman 'behavioral brackets' cioè parentesi di comportamento. (Pierini, 1983:107). Infatti si tratta di un processo automatico che permette ai partecipanti dell'interazione di prepararsi alla conversazione vera e propria. Tuttavia – come le formule di allocuzione, e le già ricordate routine e rituali – anche i saluti devono essere calibrati alla situazione ed alle persone: nella scelta vanno considerati le caratteristiche della situazione, i fattori di età e di ruolo sociale ecc.

A parte le variabili ricordate esistono tre regole fondamentali valide in genere per tutti i saluti. Sono norme di carattere universale secondo cui:

- devono essere i più giovani a salutare i più anziani,
- devono essere i meno importanti a salutare quelli più importanti, e infine
- gli uomini devono salutare per primi le donne.

Le formule di saluto sono standard e variano anche a seconda del grado di confidenza tra le persone: le espressioni più informali (riservati per i contatti in cui si da del 'tu') sono 'Ciao', 'Salve', 'Guarda chi si (ri)vede' (con una sfumatura ironica) e 'Come va?'

A quest'ultima formula si risponde come alla classica domanda di 'Come stai?' cioè con un 'Bene Grazie. E tu?' o con la formula 'Non c'è male. Grazie'. Per quanto riguarda gli altri saluti, si risponde per lo più ripetendo lo stesso 'Ciao' o 'Salve'. (Pierini, 1983:108) A proposito del 'Ciao' è da notare la sua origine settentrionale, specificamente veneta: proviene da 'S'ciao', che significava 'schiavo (tu, vostro)'. (Serianni, 1988:319)

'Buongiorno' e 'Buona sera' sono saluti più convenzionali, legati alle fasi della giornata, il primo si usa fino alle ore 17.00 (d'inverno) e alle 18.00 (d'estate) circa, passata quell'ora invece si dice sempre 'Buona sera'. Esistono anche varianti come 'Buona giornata', 'Buona serata' o 'Buondi' tra questi la prima conserva ancora il carattere augurale, significato di cui non siamo più consapevoli. (Pierini, 1983:108 e Della Valle – Patota, 2004:21) 'Buondi' invece risulta essere una concorrente del 'Buongiorno', rispetto al quale però è più confidenziale ed anche meno comune „*sia per diffusione geografica [...] che per ambito d'uso*". (Serianni, 1988:318)

Come si è visto l'italiano – similmente allo spagnolo, al francese ed al russo – ha un sistema bipolare di saluti, basato sull'uso di '*Buon giorno*' e '*Buona sera*', mentre il tedesco e l'inglese presentano una tripartizione (hanno anche una formula specifica per il pomeriggio). In Italia invece la formula 'Buon pomeriggio' si sente per lo più nella radio (ultimamente anche nella televisione), ma non è presente nell'uso corrente (e lo stesso vale anche per le altre lingue ricordate). Il motivo sta probabilmente nella tradizione dell'area mediterranea di dedicare il pomeriggio al riposo o almeno al „*ritiro nella propria casa*". (Pierini, 1983:108)

Un'altra caratteristica dei saluti italiani è che non c'è una netta distinzione tra i saluti d'incontro e quelli di commiato: 'Ciao', 'Buon giorno' e 'Buona sera' si può dire – a seconda dell'ora – anche quando ci si lascia.

Un sottogruppo dell'inventario di formule di saluto è costituito dai participi passati: queste forme di larghissimo uso variano in numero e in genere, come p.e. 'Ben alzato', 'Ben tornata', 'Benvenuti', 'Ben arrivate', ecc. Le formule del genere sono neutre nel senso che vanno bene sia per i contatti formali come anche per quelli

informali e non esigono una risposta fissa, l'unica eccezione è il caso del 'Ben tornato' a cui si risponde con la formula 'Ben trovato'. (Pierini, 1983:110)

Il saluto 'Salve!' si usa per lo più quando si è insicuri se all'ultimo incontro ci si dava del 'tu' (ci vorrebbe il 'Ciao!') o del 'lei' (che implicherebbe la formula 'Buon giorno'). In questo caso per il commiato si può ricorrere all'uso del neutrale di 'Arrivederci'. La formula 'Salve!' omologa e unifica, ma usata verso persone di una certa età (al di sopra i cinquant'anni) può creare disturbi nella comunicazione, è infatti meglio riservare il suo uso per le persone con le quali si è stabilito un certo rapporto confidenziale. (Della Valle – Patota, 2004:23)

4.1.1.2. I commiati

Le forme classiche di commiato sono infatti 'Arrivederci' (tra persone alla pari in un rapporto confidenziale), ArrivederLa' (formula che esprime reverenza) ed eventualmente ancora 'Addio' e 'Buona notte' (anche questa col valore augurale). La risposta è di solito la ripetizione della stessa formula. Tuttavia l'uso della formula 'Addio' può alludere ad un congedo „per sempre”, cioè contrassegnare una separazione definitiva. Ebbene 'l'Addio' viene usato col significato di 'Arrivederci' in Toscana, ma per evitare situazioni di imbarazzo è meglio astenersi dall'uso di questa formula. (Della Valle-Patota, 2004:20)

Formule sostanzialmente neutre di commiato sono invece il 'Ti saluto' (di registro informale che esige la risposta 'Ciao'), il 'La saluto', o il 'Vi saluto' (ambedue formali, che pretendono la risposta classica di 'Arrivederci'). Sono da ricordare anche due formule di congedo molto marcate: 'Stammi bene' che è decisamente informale (la risposta attesa è 'Anche tu'), mentre il saluto 'Ossequi' è molto formale, usato di solito da persone anziane che vengono appellate con il 'Lei'. (Pierini, 1983:110)

Se l'incontro è stato breve, molti dicono semplicemente 'Di nuovo', (o 'Nuovamente') formula un po' obsoleta, ma tuttora in uso. (Mosconi, 1996:344).

Diversi congedi si riferiscono al momento del prossimo incontro: 'A presto', 'A più tardi', 'A domani', ecc., mentre altre formule indicano il canale della prossima interazione: 'Ti telefono' (o 'Le telefono', 'Vi telefono'), 'Ti scrivo', 'Ti mando un sms', ma capita anche la semplice forma: 'mi faccio vivo'. In questi casi la risposta è costituita dalle formule neutre come 'Va bene' o 'D'accordo'. (Pierini, 1983:111)

4.1.1.3. Aspetti non verbali del saluto

Le formule verbali ricordate sono spesso accompagnate da una stretta di mano, o fra parenti ed amici intimi (anche tra due maschi) da due baci sulle guance. (Mosconi, 1996:345) Il primo bacio va dato solitamente sulla guancia sinistra, il secondo invece sulla guancia destra. (Shankland, 1999:33) Un unico bacio dato su una sola guancia segna la familiarità del rapporto in quanto è più affettuoso e spesso è riservato ai parenti stretti. (Diadori, 1990:30)

Mosconi nota come una caratteristica degli italiani di accompagnare il saluto verbale quasi sempre da una stretta di mano: „*Incontrando uno straniero, tuttavia, non bisogna stupirsi se si mostrerà restio a stringere la mano che gli viene offerta, perchè in altri paesi questo tipo di saluto non è così popolare come da noi.*” (Mosconi, 1996:371)

La stretta di mano ed il saluto verbale si realizzano contemporaneamente. La regola è esattamente l'inverso di quello dei saluti verbali, il primo cenno deve essere fatto:

- dalle signore ai signori,
- dalle persone più importanti a quelle meno importanti e
- dalle persone più anziane ai più giovani. (Mosconi, 1996:345)

La stretta di mano è il modo più diffuso di salutarsi tra amici e conoscenti, ed il movimento viene spesso accompagnato da un sorriso. È consigliato cercare di tenere sempre libera la mano destra, perchè non si dovrebbe mai offrire la mano sinistra. È scortese anche far aspettare l'altra persona con la mano tesa: per questo – suggerisce il galateo – è meglio porgere la mano col guanto che tardare con la risposta.

La stretta di mano è un gesto automatico, che secondo Shankland non è segno di cortesia marcata, bensì piuttosto l'espressione della reciproca reverenza. (Shankland, 1999:33)

La stretta di mano spesso deve essere accompagnata da altri gesti e movimenti del corpo che esprimono rispetto e buona educazione, così quando un'ospite entra in ufficio, ci si alza per salutarlo ed è cortese spostarsi da dietro la scrivania per 'stringergli la mano'. (Mosconi, 1996:98) L'uomo deve sempre alzarsi per salutare una donna, mentre una signora può rimanere seduta quando saluta un uomo o una altra signora sua pari, deve invece alzarsi per salutare persone più anziane, personalità ecclesiastiche o civili.

Per essere competenti nei saluti bisogna sapere anche quando arriva il momento giusto per congedarsi, le regole proposte dal galateo sono indicative anche in questo caso:

„[...] non bisogna andar via nè troppo presto, nè troppo tardi. [...] Dopo colazione ci si trattiene un'ora circa, mentre dopo pranzo si può rimanere [...] anche un paio d'ore. [...] Più elastici sono i ricevimenti molto numerosi come i cocktail o le feste danzanti.’ Nelle riunioni formali ed in quelle affollate prima di andar via bisogna congedarsi e ringraziare gli anfitrioni o i padroni di casa. Il saluto deve essere breve.”

(Mosconi, 1996:93)

4.1.1.4. Gli auguri ed il brindisi

Le formule di augurio sono esplicitamente „portatori di elementi culturali” che „riflettono modelli, valori e credenze” per questo la loro conoscenza rientra nell'ambito della competenza sociolinguistica del parlante.

Si possono distinguere:

- auguri relativi alle varie festività (usati anche come saluti occasionali) come 'Buon Natale', 'Buon Santo Stefano', 'Buon anno', 'Buona Pasqua', 'Buon Ferragosto', ed

- auguri legati ad eventi positivi (ed eventualmente anche negativi come p.e. una malattia) o anniversari relativi alla vita dell'individuo come *'Buon compleanno'*, *'Cento di questi giorni'*.
- un terzo gruppo di auguri è costituito da formule usate anche come commiato o elementi di chiusura di un'interazione: come p.e. il *'Buon viaggio'* o *'Buon lavoro'*.

Questi ultimi auguri sono meno esplicitamente culturali, ma altrettanto importanti per lo straniero che arriva da un ambiente sociale diverso. Il *'Buon lavoro'* per esempio merita attenzione anche da un punto di vista interculturale per il fatto che proprio per la diversità della cultura anglosassone non ha alcun corrispettivo inglese.

Gli auguri più semplici e più generali sono costituite dalle formule: *'Auguri'*, *'Auguroni'*, *'Augurissimi'*, *'I miei più sinceri auguri'*.

Parlando con uno che sta male si dice *'Guarisci presto'* (informale), *'Guarisca presto'* (formale), se la persona è già in via di guarigione gli si dice *'Buona convalescenza'*, mentre alla persona che soffre di raffreddore si dice *'Riguardati'* o dandogli del *'Lei'* *'Si riguardi'*.

Il *'Salute'* è l'augurio che viene detto alla persona che starnutisce, ultimamente però si consiglia di non usare più questo augurio, perchè „*la formula è legata a modi e abitudini del passato.*” Quando qualcuno starnutisce è meglio „*non sottolineare il fatto, e far finta di niente*”. (Della Valle – Patota, 2004:22)

Altre formule di augurio sono legate ai pasti: *'Buon appetito'*, *'Buon pranzo'*. Le cui rispettive risposte sono largamente conosciute come *'Grazie, altrettanto'*, e *'Grazie anche a Te/Lei/Voi'*. Tuttavia ci sono dei casi quando la buona educazione suggerisce di evitare auguri del genere. In occasione dei pasti formali (siano colazioni, pranzi o cene) di un certo tono „*è meglio abolire il Buon appetito!*”. (Della Valle – Patota, 2004:27)

Se l'interlocutore sta per affrontare imprese difficoltose gli si augura *'Buona fortuna'*, nel caso di ragazzi che p.e. devono fare l'esame invece si dice *'In bocca al lupo'*, formula alla quale si risponde con il *'Crepi il lupo!'* (Pierini 1983:112-114)

Da una persona che sta per partire per le vacanze si congeda con la frase *'Buone vacanze'*, e/o *'Buon divertimento'*.

Al termine della giornata invece in ambienti informali o familiari si augurano *'Sogni d'oro'*, o si congedano con un semplice *'Dormi bene!'* (Pierini 1983:112-113)

Per quanto riguarda gli auguri su carta, quelli prestampati sono poco apprezzati nella società. Chi vuole fare di bella figura deve mandare un biglietto scritto a mano con parole semplici, sono da evitare i superlativi, gli sfoggi di retorica, le espressioni straniere, le battute, ecc. Degli auguri scritti parleremo più avanti.

Per i brindisi ufficiali e formali vale la stessa norma del *'Buon Appetito!'*. In occasioni ufficiali è meglio trattenersi di far accostare i bicchieri e si evita di augurare *'cin cin'*. In ambienti informali invece è normale il toccar di calici che *„serve a mettere allegria”*. (Della Valle – Patota, 2004:27)

4.1.2. La conversazione

Per l'esito positivo di una conversazione *„basta fare alcune cose ed evitarne altre”*. (Mosconi, 1996:105) Le regole o le norme non differiscono da quelle generalmente valide per le interazioni verbali.

Per quanto riguarda gli elementi tipici dell'inizio e della chiusura di una conversazione di tono cortese, li abbiamo ricordati sia nella parte dedicata ai saluti e ai congedi sia nella sezione delle routine e delle espressioni fatiche.

Il punto cardinale di una conversazione è la scelta del tema. Gli argomenti favoriti nelle interazioni formali sono quelli del lavoro e/o i figli e la casa. Argomenti evitati devono essere invece quelli delle malattie e dei morti, come anche le questioni troppo personali. Le interviste svolte con parlanti nativi hanno dimostrato che anche

la politica sta per diventare un tema taboo, almeno quando „*non si è certi delle convinzioni politiche dell'interlocutore*”. In ambienti formali non sono tollerati i discorsi sul denaro, sullo stipendio (entrate), sulle tasse. Va minimizzato anche il tema della gerarchia sul posto di lavoro. È invece argomento spesso e volentieri affrontato quello del sesso (scherzi), inoltre sono ammessi aneddoti, storielle e barzellette non volgari. (Mosconi, 1996:105-108, e Celentin-Serragiotto)

Per poter essere coinvolti nelle conversazioni di vario genere è importante essere il più possibile informati sui temi di attualità, compito spesso particolarmente difficile per stranieri estranei alla realtà quotidiana italiana.

Per gli stranieri è utile sapere che gli italiani considerano scortese correggere gli errori di grammatica o di pronuncia dell'altro, per questo se vuole perfezionarsi nella lingua italiana deve appositamente chiedere i suoi interlocutori di indicargli le eventuali scorrettezze.

Nella conversazione il tono della voce dovrebbe essere pacato. Di regola è scortese anche l'interrompere la conversazione degli altri, bisognerebbe aspettare una piccola pausa che però in realtà non avviene spesso. Tuttavia la norma sia della lingua italiana (ed anche delle altre lingue mediterranee) in questo caso è più permissiva, per questo capita spesso che gli interlocutori parlino contemporaneamente l'uno con l'altro (l'uno sovrapparla l'altro) finché qualcuno (la persona che ha la voce più forte o il ritmo più veloce di parlare) si appropria del cosiddetto diritto di parlare per un certo tempo, fin quando interviene il prossimo interessato. (Hidasi, 2004:92)

conversazione europea	A: I _____ I B: _____ I _____ I A: _____ I _____ I
conversazione giapponese	A: I _____ B: _____ I A: _____ I _____
conversazione mediterranea	A: I _____ I I _____ B: _____ I _____ I C: _____ I _____ I

Figura n. 7.: Il modello dei cambi di turno e della presa di parola nella conversazione europea, giapponese e mediterranea. (Fonte: Hidasi, 2004:92)

La gesticolazione è normale nell'italiano , mentre i gesti eccessivi ed anche l'opposto – tenere le mani in tasca – sono considerati segni di maleducazione.

Per gli studenti di origine europea non comporta problemi di dover guardare in viso dell'interlocutore per dimostrare l'interesse, mentre per persone provenienti da culture più lontane risulta essere difficile abituarsi a questa tradizione. (Mosconi, 1996:105-108)

4.1.2.1. Le presentazioni

Le presentazioni possono essere fatte in qualsiasi ora e posto, tranne che durante una visita di condoglianze o un funerale. Le regole fondamentali sono universali, devono essere sempre:

- gli uomini a presentarsi alle donne (un'eccezione è il caso degli ecclesiastici e personaggi molto importanti, a cui viene presentata prima la donna per primo),
- le persone più giovani devono presentarsi a quelli più anziani come anche
- le persone meno importanti a quelle più importanti.
- Infine chi viene presentato deve aspettare che gli venga offerta la mano della persona a cui è stato presentato. (Mosconi, 1996:305)

Per quanto riguarda i famigliari e le persone estranee alla famiglia è importante,

- specificare il grado di parentela, seguito dal nome (o se è necessario anche dal cognome) del parente,
- devono essere presentati i figli agli amici e colleghi di lavoro,
- nel caso di figlie maggiorenni invece vanno presentati gli uomini alle signorine.

È regola generale fare le presentazioni in modo completo, dicendo nome e cognome tralasciando invece i titoli superflui. Tuttavia oggi in molti ambienti si anticipa automaticamente il titolo 'dottore/dottoressa', perché sono ormai numerosissimi i dottori (già il possesso di una laurea breve da diritto all'uso di tale titolo) e se ci si sbaglia il titolo facilmente si offende l'interlocutore. Di seguito proponiamo un breve elenco di formule tipiche e di esempi in ordine decrescente di formalità:

‘Signora Verdini, ho l’onore di presentarle il dottor Bruni.’

‘Posso presentarle il signor Poggi?’

‘Conosce la signora Alberti?’

‘Ti presento Mario Respi’.

Gli interlocutori appartenenti allo stesso ambiente sociale non si attribuiscono i titoli, dicono solamente il nome e cognome: ‘Ti presento Marta Baldini’. Se invece si presenta una persona anziana o di particolare importanza vanno specificati anche i titoli. La precedenza è sempre a quelli professionali, rispetto ai titoli onorifici. Negli ambienti di lavoro può essere necessario indicare anche il titolo professionale delle persone. Ecco alcuni esempi:

PRESENTAZIONE	FORMULE TIPICHE	RISPOSTE TIPICHE
di due uomini	‘Avvocato, conosce il signor Crippa?’	‘L’avvocato Berni.’
di un uomo e una donna	‘Signora, posso presentarle il signor Prati?’	‘La signora Breda.’
di due donne	‘Angela, ti presento Maria Salti.’	‘Angela Rossi.’
di un parente	‘Mio figlio Roberto.’ ‘Signor Bondi, conosce mio cognato Luigi Petrelli?’	
di due coppie di coniugi	‘Il professor Carli e la signora Carli.’ o ‘Mario e Stefania Carli.’ o ‘Mario Carli e Stefania Frosi.’	
di due giovani	‘Marina (Luciani).’	

Tabella n. 2.: Alcune formule e risposte tipiche di presentazione.

(Fonte: Mosconi, 1996:306-307; elaborazione personale)

Invece delle risposte tradizionali – presentate di volta in volta nei libri di testo della lingua italiana – di tipo ‘Molto lieto’, ‘Piacere’, ‘Fortunatissimo’, ‘Il piacere è mio’ oggi come oggi sembra più preferibile scambiarsi semplicemente un sorriso o una stretta di mano. (Mosconi, 1996:307) Questo stesso suggerimento fanno anche i professori Della Valle e Patota (2004:25)

Nel caso della autopresentazione è uguale la regola: si dice il nome ed il cognome, senza titoli professionali, onorifici o nobiliari. La semplicità e la modestia verranno apprezzate da parte degli interlocutori.

Quando le due parti sono diverse nel senso che di fronte ad una persona c’è un intero gruppo, a cui viene presentato bisogna distinguere se la persona da presentare è un uomo o una donna. Nel primo caso si dice semplicemente p.e. ‘Il signor Bianchi’ e poi seguono i nomi dei presenti. Trattandosi invece di una signora, prima si dicono tutti i membri del gruppo i loro nomi e solo dopo segue quello della signora.

4.1.2.2. I complimenti e le congratulazioni

Gli italiani fanno molti complimenti, non di rado anche complimenti esagerati. Eppure i complimenti „*devono essere sinceri, spontanei e disinvolti, altrimenti rischiano di suonare falsi.*” (Mosconi, 1996:94)

Si possono fare complimenti secondo le situazioni e/o le persone: una lode per l'abito che indossa l'interlocutore, o l'apprezzamento della squisita colazione preparata dalla padrona di casa fanno sicuramente bella figura. Tuttavia lo straniero deve imparare che i complimenti in Italia costituiscono semplicemente un gesto di cortesia. (Viziné, 1992:214)

I complimenti vanno fatti sempre a voce, le congratulazioni invece possono essere fatte anche per iscritto. Nelle congratulazioni orali si usano le frasi di tipo: 'Congratulazioni, sei stato bravissimo' o 'Congratulazioni, ti faccio i miei più sinceri auguri'.

Anche le congratulazioni vanno sempre ringraziate, a voce se erano fatte a voce e con un biglietto se erano ricevute in forma scritta. (Mosconi, 1996:104)

4.1.2.3. Le richieste ed i ringraziamenti

Per le richieste ed i rispettivi ringraziamenti, come anche per le scuse e le rispettive risposte, valgono le strategie ricordate nella prima parte di questo capitolo.

Le richieste cortesi vanno espresse in forma mitigata o minimalizzata con l'aggiunta degli indicatori di cortesia di tipo 'per piacere'. Le forme di ringraziamento esprimono il riconoscimento per la gentilezza, per gli eventuali sforzi o impegni assunti dall'interlocutore per i quali il richiedente è in debito verso di lui. La tipica formula di ringraziamento è 'grazie' con le varianti 'molte grazie', 'tante grazie', 'mille grazie', ecc. (Patota, 2003:305)

A 'grazie' si risponde con la semplice formula 'prego', il cui significato però può essere ancora rinforzato da espressioni come 'non c'è di che', 'ma si figuri', 'per così poco' ecc. Il termine 'prego' può essere usato non solo come risposta, bensì come

indicatore di cortesia per sè stesso: può accompagnare qualsiasi gesto di cortesia come p.e. dare la precedenza ad un'altra persona, offrire il proprio aiuto, ecc.

A parte il 'prego', l'altra risposta classica è costituita dai termini 'niente', 'di niente', 'è cosa da niente', o 'nulla' che equivalgono alla frase 'È (stata) una piccol(issim)a cosa'. (Patota, 2003:305)

Nelle interazioni con stranieri – al termine p.e. di un lavoro o di un viaggio in comune – al ringraziamento segue spesso un invito a voce di tipo „Venga a trovarci in Italia!“. Non si tratta però di un invito vero e proprio (Viziné Sárosdy, E.: 1992:214), ma piuttosto di una forma di saluto. Per non sbagliare lo straniero deve considerare anche in questo caso la differenza tra il significato letterale e quello pragmatico della frase.

4.1.2.4. Le scuse e le risposte

'Scusi', 'mi scusi', 'scusate', 'scusatemi', 'chiedo scusa', eventualmente 'mi dispiace di... ' sono le espressioni rivolte ad una o più interlocutori per chiedere scusa e comprensione sia all'inizio di una richiesta o domanda, sia in seguito ad una scomodità causata agli altri. (Patota, 2003:305)

Le risposte cortesi anche in questo caso si adattano al tipo della scusa/richiesta, se la scusa serviva solamente per introdurre una richiesta p.e. 'Scusi, saprebbe dirmi l'ora?' si risponde semplicemente alla domanda (aggiungendo un eventuale intercalare del tipo 'certo', 'certamente ecc.) senza ricorrere all'uso di formule particolari. Se invece si chiede scusa per un'inconveniente se il danno non è stato particolarmente grave si usano le stesse formule di ringraziamento magari con un tono diverso di pronuncia.

4.1.3. Le interazioni tramite il telefono

Bisogna evitare di chiamare la mattina presto, la sera tardi e durante le ore dei pasti, e per buona educazione dovrebbero essere limitate anche le telefonate di eccessiva lunghezza.

Al telefono si risponde col semplice ‘pronto’, per cui la forma ‘Pronto, chi parla?’ può essere interpretato come segno di mancata educazione linguistica e sociale.

La persona che ha chiamato deve però identificarsi subito all’inizio, dicendo il proprio nome e cognome senza titoli. Possono invece essere usati i titoli se a rispondere il telefono non è la persona chiamata bensì una persona di servizio o una segretaria. Esempio:

- ‘Sono l’avvocato Marisa Vercesi. C’è il signor/la signora Tale, per favore?’ oppure ‘Posso parlare con Marina, per favore?’

Per quanto riguarda il cellulare le regole sono universali, in luoghi pubblici non si deve mai parlare a voce alta ed è consigliato appartarsi. Nei luoghi pubblici dove è richiesto silenzio il cellulare va tenuto sempre spento. Chiedere il numero di cellulare di una persona (al di fuori degli ambienti di lavoro) è un atto di scortesia, in quanto viene considerato come „*un’incursione nell’intimità altrui*”. (Della Valle – Patota, 2004:32)

Anche le segreterie telefoniche (siano di ufficio, di casa o del cellulare) hanno le loro regole di cortesia, „*il messaggio della segreteria telefonica deve rispondere a quattro requisiti: chiarezza, essenzialità, gentilezza e semplicità*” (Della Valle – Patota, 2004:34) Queste norme valgono sia per le persone che ricevono il messaggio che per quelle che lo lasciano. La persona che chiama deve sempre dire il proprio nome ed indicare l’ora della chiamata. Fa bene di comunicare anche le ragioni per cui ha telefonato, e finito il messaggio non dovrebbe dimenticarsi dei saluti.

4.2. Le manifestazioni scritte della cortesia

Ci sono delle situazioni in cui la buona educazione richiede di esprimersi in forma scritta. Per ringraziare una lunga ospitalità, per esempio non basta una telefonata, si deve piuttosto scrivere un biglietto o una lettera di ringraziamento perchè dimenticare di farlo sarebbe considerato una scortesia. La stessa norma vale per esprimere le condoglianze o per congratularsi di qualche evento felice. In questi casi si deve prendere la penna e scrivere almeno un biglietto, prestando attenzione non solo alla forma fisica del biglietto, ma anche al suo contenuto linguistico che „*ci rappresenta, e ci descrive.*” (Mosconi, 1996:112 e Della Valle-Patota, 2004:72)

I messaggi sui biglietti vanno scritti a mano, perchè la bella calligrafia viene apprezzata anche oggi, viene interpretata come *”un piccolo gesto di cortesia o di affetto nei confronti di chi riceverà la nostra lettera”* (Della Valle-Patota, 2004:72)

4.2.1. Le lettere

Per quanto riguarda la forma ed il contenuto delle lettere, sono numerose le informazioni contenute nei testi di lingua, ma spesso risultano puramente formali e superficiali. Tuttavia l’argomento delle lettere non manca nelle lezioni d’italiano, anzi viene automaticamente trattato per motivi pratici: agli esami di lingua un tipo di compito classico, sempre ricorrente è proprio la scrittura di una lettera. Per questo di sotto ci limitiamo alla ricapitolazione dei requisiti essenziali delle lettere tradizionali, siano ufficiali (aziendali) o private. Per quanto riguarda invece le caratteristiche particolari – provenienti dalla specificità del canale – e le regole delle lettere elettroniche, meriterebbero ricerche e studi a parte: le mail rappresentano un tipo intermedio di comunicazione, collocabile tra la comunicazione scritta e quella parlata.

4.2.1.1. La carta da lettera

La composizione di una lettera comincia con la scelta della carta su cui scrivere. L’industria cartoliera italiana è tra le prime al mondo ed offre una vasta gamma di prodotti raffinatissimi. La tradizione dell’uso della carta da lettera (sia personale che aziendale) è vivo sempre ancora in Italia. Come dice il Galateo: „*Una bella carta da lettera è indice sicuro di educazione e di buon gusto*”. Affermazione confermata

anche dai linguisti Della Valle e Patota, che considerano la scelta della carta „*un gesto di attenzione e di riguardo nei confronti della persona alla quale ci rivolgiamo*” (Della Valle – Patota, 2004:74) In confronto all’immensa gamma di carte prefatte, sono poche le regole a proposito ed anche quelle si riferiscono per lo più alla carta intestata.

Tuttavia è consigliabile fare una distinzione tra carte destinate alla corrispondenza privata e quelle usate per gli affari che „*sotto l’intestazione dell’azienda, messa in centro o alla sinistra in blu, nero o verde [portano anche] il nome e la qualifica di chi scrive.*” (Mosconi, 1996:72-73)

Le carte da lettera usate per la corrispondenza personale portano invece sulla sinistra solamente il nome (a secondo dei casi in forma semplice o preceduto da titoli p.e.: ‘Dott.ssa Margherita Bianchi’, ‘Avv. Fausto Morelli’), o il nome in una riga, e di sotto l’indirizzo completo. Scrivendo agli amici o ai parenti è consigliato cancellare gli eventuali titoli con un tratto di penna. A volte invece del nome si mettono solo le iniziali e raramente compare anche lo stemma della famiglia messo al di sopra del nome. Lo stemma, se viene indicato „*deve essere di formato piccolo e proporzionato*” (Mosconi, 1996:72-73). Della Valle e Patota suggeriscono che sulla carta da lettera intestata per usi privati non dovrebbe figurare altro che il nome e cognome della persona che scrive: i due linguisti propongono di evitare anche l’uso delle sole iniziali come anche quello dei caratteri tipografici troppo ricercati (Della Valle-Patota, 2004:128)

4.2.1.2. La busta

Per quanto la busta è importante ricordare che rispetto alla carta stessa, la fodera di velina della busta deve essere sempre di tonalità più scura e deve essere fatta in tinta unita.

L’indirizzo del destinatario va scritto nella parte destra della busta, a metà circa di altezza con righe allineate a sinistra. Quando la lettera è indirizzata a marito e moglie, il nome di lui precede sempre quello di lei. p.e. ‘Avvocato Guido Morelli e Signora’ oppure ‘Guido e Raffaella Morelli’. (Mosconi, 1996:116)

L'indirizzo è composto secondo il seguente ordine: il nome e cognome del destinatario seguito dalla via e dal numero civico, dopo il quale viene messo il CAP ed il luogo di residenza del destinatario, seguiti dalla sigla della provincia. (Della Valle-Patota, 2004:73)

Quando il caso lo richiede si possono scrivere alcune sigle o abbreviazioni – 's.p.m.' = 'Sue proprie mani', 'p.f.' = 'Per favore', 'p.g.t.' = 'per gentile tramite' – sulla busta. L'uso del segno 'x' invece come sostituito della preposizione 'per', è piuttosto da evitare: è invece permesso negli sms, negli appunti destinati per l'uso proprio e nella corrispondenza di ragazzi. (Della Valle-Patota, 2004:72)

Una differenza rispetto alla consuetudine ungherese è quella di poter mettere i dati del mittente non solo in alto a sinistra, bensì anche sul retro della busta.

Per quanto la calligrafia a mano si sconsiglia di scrivere con lettere troppo grandi, tutto in stampatello, che è un modo di esprimersi anonimo, impersonale. (Della Valle-Patota, 2004:71)

Di norma, la busta va sempre chiusa, ci sono però dei casi particolari quando può rimanere anche aperta: p.e. quando si manda un biglietto (specie nel caso di auguri) indirizzato a persone con i quali il rapporto è molto confidenziale può essere mandata la busta anche in stato aperto, viene invece rigorosamente chiusa se il destinatario è una persona di riguardo. (Giongo,1999:29)

4.2.1.3. La data

La data va scritta sotto in alto sulla destra del foglio o della cartolina, preceduta dal nome della città da cui viene inviata la lettera, ma può comparire anche in basso a sinistra, dopo la fine della lettera.

Il giorno e l'anno vanno indicati in cifre (numeri arabi), il mese preferibilmente in lettere, ma sono ammesse anche le cifre (arabe o romane che siano). In una lettera informale, scritta agli amici si può mettere la data anche in forma abbreviata p.e.

22/4, 6/8/92, nella corrispondenza commerciale invece sempre per esteso: 14 gennaio 1992.

È una specialità italiana che trattandosi del primo giorno del mese, „*bisogna obbligatoriamente scrivere 1° (col cerchietto in alto) e non 1 (senza cerchietto)*”.

Oggi come oggi è da evitare l'uso dell'articolo 'li' premesso all'indicazione della data, di tipo: "Firenze, li 20 di luglio 1432", questa forma è considerata un'anticaglia, cioè è segno di cattivo gusto. (Della Valle-Patota, 2004:76)

4.2.1.4. L'intestazione

L'intestazione delle lettere private viene messa esclusivamente sulla busta, scrivendo per l'esteso (e non in forma abbreviata) il nome del destinatario. È importante dedicare attenzione alla completezza del nome, perchè in Italia una lettera „*in cui appare la sola iniziale del nome di battesimo è una lettera anonima, fredda, impersonale e poco cortese.*” (Giongo, 1999:33) Nel caso di un'azienda invece l'intestazione viene posta (di solito in forma prestampata) in alto sulla carta, a 4 righe circa sotto alla data.

L'intestazione contiene tutti gli elementi che identificano una ditta: la ragione sociale, l'indirizzo, l'indicazione del ramo di industria o di commercio praticato, il numero telefonico e di fax, ed il logo della società (se esiste).

Nella corrispondenza ufficiale (commerciale) si usa *protocollare*, cioè assegnare un numero, detto 'di protocollo', alla corrispondenza spedita e ricevuta. Il numero di protocollo va indicato a sinistra del foglio, subito sotto l'intestazione.

4.2.1.5. Il vocativo e le formule di apertura

Il vocativo, cioè l'espressione con cui ci si rivolge al destinatario precede il corpo della lettera. Il vocativo può anche essere omesso o varia a seconda dei casi e dei rapporti vigenti tra le parti come segue:

- In caso di rapporti informali e/o confidenziali le classiche formule di saluto e di apertura sono: 'Cara Marina', 'Caro Stefano', 'Cara Signora', 'Caro zio' ecc.
- A secondo del grado di formalità invece del 'caro' si può mettere anche 'gentile' (di media formalità) o 'egregio/egregia' (di alta formalità). Gli ultimi due aggettivi possono essere seguiti anche dal semplice titolo sociale di 'signor'/'signora' specie nei casi quando non si conosce il titolo professionale del destinatario. Conoscendo invece i titoli esatti delle persone come dottore (dott.), professore (prof.), ingegnere (ing.), avvocato (avv.), ecc. li possiamo far precedere anche dall'aggettivo 'illustre'. Ricordiamo però che Della Valle e Patota hanno sconsigliato l'uso delle formule 'illustre/-issimo', 'pregiato/-issimo' e 'stimato/-issimo'. Tuttavia l'aggettivo 'pregiato' compare spesso in riferimento ad aziende. (2004:82, 89)

Se la lettera è indirizzata all'azienda inizia per 'Spettabile ditta' o con la formula 'Egredi Signori'. Quando invece ci si rivolge a una determinata persona all'interno di una società è consigliabile scrivere 'Alla cortese attenzione del signor/della signora', indicando anche, eventualmente, l'incarico ricoperto dal destinatario.

È una caratteristica italiana di far seguire il saluto da una virgola (invece di un punto esclamativo usato in ungherese) e di iniziare il testo vero e proprio nella riga successiva, all'altezza della virgola. Della Valle e Patota anche in questo caso suggeriscono un modello diverso: propongono di andare a capo nella riga successiva allineandosi al margine sinistro o alla posizione della prima lettera del vocativo. (Della Valle-Patota, 2004:79-80)

4.2.1.6. Il testo e le formule di chiusura

Per quanto riguarda il corpo della lettera deve essere ben articolato ed ordinato. Nel caso delle lettere di carattere ufficiale e formale il testo comincia per varie formule che si scelgono in funzione del contenuto. Molto spesso si fa riferimento all'ultima comunicazione avvenuta tra le parti come p.e.: 'In risposta alla Sua cortese lettera del...', 'A conferma della conversazione telefonica del...', 'Come convenuto...', 'Contrariamente a quanto concordato...'

Per introdurre il nucleo principale della lettera possono servire altre formule come: 'Siamo lieti di comunicarVi...', 'Siamo spiacenti di annunciarVi...', 'Abbiamo l'obbligo di comunicarVi...', 'Vi siamo molto grati per...'

La formula di chiusura è solitamente composta da un breve paragrafo di saluto. Spesso ci si accommiata sollecitando una risposta, oppure ringraziando per un favore o un'attenzione ricevuta, rinnovando un invito o scusandosi per un disagio: 'In attesa di una sollecita risposta, porgiamo cordiali saluti', 'Scusandoci per il disagio causato, inviamo distinti saluti', 'RingraziandoVi anticipatamente'.

Anche nella chiusura di una lettera si manifesta il grado di familiarità del rapporto tra le due parti: ad un familiare o ad un amico intimo si possono inviare 'Un bacio', 'Un abbraccio', 'Baci e abbracci', 'Un saluto affettuoso', 'Affettuosamente'. Sono invece fuori misura anche nel contesto familiare 'i bacioni', 'bacini' e 'bacetti', come anche gli 'auguroni' e simili. È però segno di gentilezza e di cortesia includere nella parte finale della lettera i saluti per i familiari del destinatario, tipo 'Un saluto affettuoso anche a Giovanna', 'Ricordami tua mamma e tuo fratello', 'La prego di ricordarmi a suo marito' o viceversa i saluti di una persona vicina a chi scrive: 'Mio marito ti manda i suoi saluti'. (Mosconi, 1996:114)

Nel caso di rapporti semi-formali, si usano le formule: 'Cari saluti', 'Cordialmente', 'Con i migliori saluti', mentre espressioni decisamente formali – riservati per la corrispondenza commerciale e per le lettere d'affari – sono 'Distinti saluti' e 'Saluti cordiali'. Nell'uso burocratico-amministrativo viene usata anche la formula 'In fede'.

Una lettera scritta alle persone cariche di titoli come ambasciatore, sindaco, rettore, ecc. va conclusa 'Con osservanza', formula considerata però antiquata da Della Valle e Patota, che propongono in alternativa, espressioni brevi e semplici come i già ricordati 'Distinti saluti', 'I migliori saluti', 'I più cordiali saluti'.

4.2.1.7. La firma

Ai saluti segue la firma, in cui la regola d'oro è che il nome deve sempre precedere il cognome. Se il rapporto è molto confidenziale si può mettere solamente il nome, in altri casi ci si mettono sia il nome che il cognome in forma estesa. Se una lettera viene firmata da marito e moglie, il nome di lei precede sempre quello di lui p.e. 'Francesca e Paolo Rossi'.

Nelle lettere di carattere ufficiale il nome e cognome vanno ripetuti anche dattiloscritti sotto la firma stessa, dove può essere indicata anche la posizione o la carica che lo scrivente occupa all'interno dell'azienda. I titoli e le qualifiche non si inseriscono mai nella firma (se preferiamo metterli dobbiamo far stampare carta intestata). L'unico caso quando questi possono comparire alla fine della lettera è quello, quando – nella corrispondenza d'affari – in mancanza della carta intestata dopo la firma, in basso a sinistra si scrivono titolo, nome, cognome e indirizzo. Se il firmatario della lettera non è il titolare ma firma per la ditta, la firma sarà preceduta dalle sigle 'p.p.' o 'per pro'.

4.2.1.8. Le abbreviazioni

Alle abbreviazioni dedichiamo una sezione a parte perchè essendo un argomento solitamente trascurato nelle lezioni d'italiano può essere fonte di fraintendimenti e facilmente si fa brutta figura cioè risulta scortese chi non le sa sviluppare:

1. Le abbreviazioni 'Sig.' (= 'signor'), 'Sig.ra' (= 'signora'), 'Sig.na' (= 'signorina'), e 'Sigg' (= 'signori') solitamente non creano problemi, ebbene volendo fare di bella figura non si dovrebbe mai abbreviare il titolo 'Signora'. (Mosconi, 1996:116)
2. Un gruppo numeroso è costituito da abbreviazioni di nomi o titoli di professione che devono essere messi nelle intestazioni delle lettere come p.e.: 'Arch' per 'architetto', 'Avv.' per 'avvocato', 'Ing.' per 'ingegnere', 'Dott.' per 'dottore', 'Dott.ssa' per 'dottoressa', 'Geom.' per 'geometra', 'Cav.' per 'cavaliere'.
3. Anche i titoli accademici possono comparire in forma abbreviata come 'Prof' per 'professore', 'Chiar.mo' per 'chiarissimo', aggettivo usato davanti ai nomi dei professori universitari (anche 'Chiarissima Professoressa'). In questa

categoria è da ricordare anche l'epiteto d'obbligo del rettore universitario che è l'aggettivo 'magnifico': 'Magnifico Rettore' e/o 'Magnifica Rettrice'.

4. Un caso particolare è quello del titolo politico di 'senatore', che è consigliato usare sempre per intero, messo prima del nome e non in forma abbreviata 'Sen'.
5. È ricchissima la categoria di abbreviazioni commerciali (p.e. il 'c.m.' indica 'il corrente mese'; 'u.s.' invece si riferisce ad una data appena passata, il 'c/o' è equivalente dell'inglese 'care of') e burocratiche (p.e. il 'p.c.' vale 'per conoscenza', ma questa stessa sigla può significare in un altro contesto anche 'per condoglianze'; mentre il 'p.r.' equivale 'per ringraziamento'). Rientrano in questa categoria anche le sigle misteriose di 'S.G.M.' (= 'Sue gentili mani'), 'S.P.M.' (= 'Sue proprie mani') e 'S.P.G.M.' (= 'Sue proprie gentili mani') scritte sulla busta, in seguito al nome del destinatario ed invece dell'indirizzo.
6. Il P.S. ('Post Scriptum') può comparire sia nelle lettere formali che in quelle informali: si mette quando ci si accorge di aver dimenticato di scrivere una cosa, ma non è cortese se il P.S. diventa un'abitudine o un mezzo stilistico. (Mosconi, 1996:115)
7. La formula francese 'R.S.P.V' ('Rèpondez s'il vous plait') si incontra per lo più negli inviti ed indica l'impegno di confermare o smentire la propria partecipazione all'evento.

4.2.1.9. Le maiuscole

Nelle lettere formali si può usare la cosiddetta maiuscola reverenziale o di rispetto per marcare i titoli professionali, i pronomi (anche all'interno delle parole) e gli aggettivi di cortesia riferiti al destinatario della lettera: p.e. 'Professore', 'Lei', 'Suo', 'ringraziandoLa', ecc.

È di consigliato usare le maiuscole anche per rivolgersi alle autorità ed alle persone di incarichi politici di un certo grado, p.e.: 'Presidente', 'Ministro', 'Prefetto', ecc.

4.2.2. Il telegramma

Lo stile telegrafico („telegrafese”) è molto conciso. Il testo è solitamente breve, si possono lasciare gli articoli, le preposizioni e le congiunzioni. La 'e' di congiunzione viene sostituita dalla parola 'et', perchè la parola 'e' compare come sostituyente del verbo 'è'. Lo stile particolare permette di combinare insieme parole e particelle che normalmente vanno scritto in maniera separata: p.e. invece del 'ti invio' sta la forma 'invio'. Tuttavia è importante notare che l'essenzialità (motivata dal costo di ogni singola parola) non è obbligatoria, e c'è una parte del telegramma – il nome ed i titoli del destinatario – su cui non si può risparmiare per niente.

4.2.3. Le cartoline

Sul retro della cartolina scelta con buon gusto si scrive – come è noto – l'indirizzo del destinatario: cominciando con i titoli, seguiti dal nome, dal cognome e dall'indirizzo preciso.

Scrivendo a una famiglia, o ad una coppia – a differenza di quanto si aspetterebbe – non si scrive famiglia ed il cognome dei destinatari p.e. 'Famiglia Rinaldi'. Si può invece scegliere tra tre soluzioni diverse, tuttavia la regola vuole anche in questo caso che si legga per primo il nome di lui e dopo quello di lei:

- 'Dottor Paolo Rinaldi e Signora',
- 'Dottor Paolo Rinaldi e famiglia',
- 'Paolo e Marisa Rinaldi'.

Per quanto riguarda il messaggio scritto sulla cartolina, le formule classiche sono: 'Saluti affettuosi', 'Bacioni' o – il più formale – 'Saluti cordiali'. Non si dovrebbe scordare di mettere la data al di sopra dei saluti.

La firma è una delle parti più importanti di una cartolina, per questo non può mancare, similmente non è possibile neanche mettere solamente la firma senza alcun messaggio. Come firma ai parenti ed agli amici più stretti va bene solamente il nome, mentre in altri casi ci vuole il nome ed il cognome senza titoli. Se la cartolina viene firmata da ambedue i coniugi, il nome di lei precede sempre quello di lui p.e. 'Maria e Luciano Vermenti'. (Mosconi:73-74)

4.2.4. I biglietti

I biglietti da visita sono in uso ovunque nel mondo, ma in Italia vige una cultura particolare dei biglietti, ed esistono delle differenze importanti sia nella loro forma che nel loro uso quotidiano. I modelli usati in Italia sono stampati a litografia o a secco. I caratteri più adatti sono il corsivo inglese e lo stampatello maiuscolo. Il biglietto deve essere rigorosamente bianco, di carta elegante, meglio se bristol. (Mosconi, 1996:55)

Gli italiani che svolgono qualche attività professionale hanno diversi tipi di biglietti:

1. Uno per l'uso privato che contiene solamente il nome ed il cognome della persona, ed
2. uno comune di marito e moglie, sul quale sono stampati solamente i due nomi – prima quello di lui e dopo quello di lei – ed il cognome della famiglia. Per i biglietti stampati per l'uso privato fanno fare delle buste apposite, di formato adatto anche per la spedizione postale.
3. Un terzo tipo di biglietto serve per le occasioni formali di lavoro su questo sono riportati anche i titoli e le qualifiche in forma abbreviata. Non è cortese metterci i titoli nobiliari, si può però far comparire la coroncina corrispondente. L'indirizzo ed il numero di telefono vanno messi in basso, uno nell'angolo di sinistra, l'altro in quello di destra.
4. Molti hanno anche un quarto tipo di biglietto, quello fornito dall'azienda dove lavorano. Questo biglietto è di solito di dimensioni più piccole e viene dato alle persone che si incontrano durante l'attività lavorativa. Ogni azienda stampa il biglietto come meglio crede, generalmente in centro in alto si legge l'intestazione della ditta, in mezzo viene messo il nome e cognome del dipendente e (sotto questi) compare anche la sua qualifica. In basso c'è l'indirizzo ed il numero di telefono e di fax dell'azienda. Le signore sposate fanno mettere sui biglietti usati nell'ambito lavorativo di solito il cognome da nubile accompagnato da quello del marito mentre poche volte compare solamente il cognome da coniugata. A parte di questa piccola differenza sono uguali i biglietti di visita maschili e femminili.

Per quanto riguarda l'uso effettivo dei biglietti privati, vanno fornite da parole affettuose a secondo dei casi ed andranno acclusi ai fiori o ai regali mandati agli amici. I casi possono essere vari, p.e. per ringraziare un pensiero da parte di qualche amico o per congratularsi di un evento felice, per fare gli auguri per le diverse occasioni ed anche per scusarsi o per esprimere le proprie condoglianze. Le sigle di circostanza usate una volta come p.e. 'p.c.' col significato 'per condoglianze' (Giongo, 1999:42) sono oggi come oggi piuttosto da evitare. In passato, se il destinatario del cartoncino era un amico importante, si usava cancellare con un tratto di penna il cognome e – se c'era – anche il titolo professionale. (Mosconi, 1996:56-57) Scomodità di questo genere vanno evitate oggi come oggi con i diversi tipi di biglietto (con e senza titoli) a disposizione. (Della Valle e Patota, 2004:127

4.2.5. Gli inviti

Gli inviti scritti vanno mandati almeno 2 settimane o un mese prima dell'evento. La forma tradizionale dell'invito è un biglietto o cartoncino bianco che porta le informazioni in merito (nome e cognome dei padroni, l'indicazione del tipo di evento, la data e l'ora, l'indirizzo). Se compare la sigla R.S.V.P. (di solito nell'angolo sinistro in basso) significa 'Rèpondez s'il Vous plait' e richiede un veloce riscontro da parte dell'invitato. Oggigiorno può bastare anche una telefonata, mentre tempo fa agli inviti scritti bisognava rispondere rigorosamente per iscritto con un biglietto di conferma.

Per disdire un invito ci vogliono motivi veramente seri, e ci si deve scusa per l'incomodo con l'invio di un mazzo di fiori alla padrona di casa.

4.2.5.1. Le partecipazioni di matrimonio

Una categoria particolare degli inviti scritti è costituito dalle partecipazioni di matrimonio, che per fare bella figura devono seguire i principi di chiarezza (nel contenuto), semplicità ed eleganza (sia nella realizzazione fisica che in quella linguistica).

Trattandosi di un tipo di scritto pregiato esiste anche una formula tipica per la sua realizzazione. A sinistra si scrivono i nomi dei genitori della sposa che partecipano

(annunciano) il matrimonio della figlia con lo sposo indicato sul lato destro della partecipazione (assieme ai suoi genitori). Tuttavia sempre più spesso sono gli sposi stessi che 'annunciano il loro matrimonio', in questo caso viene messo a sinistra il nome dello sposo e a destra quello della sposa. Il centro del cartoncino si leggono le informazioni relative all'evento stesso, mentre di sotto nei rispettivi lati si leggono gli indirizzi delle famiglie originarie dei giovani, e se c'è anche quello dei nuovi sposi. (Della Valle-Patota, 2004,106-107)

Per gli invitati al pranzo dopo il matrimonio viene aggiunto un cartoncino di formato minore il cui testo è uguale a quello degli inviti tradizionali.

In seguito alla festa i nuovi sposi ringraziano i doni dalla loro parte con un biglietto di ringraziamento, su cui – al di sotto o sopra i loro nomi prestampati – scrivono delle formule di ringraziamento.

4.2.5.2. Le condoglianze

Trovarsi tra persone in lutto non è situazione tipica per uno straniero, arrivato da poco in Italia. Tuttavia, anche per la maggiore sensibilità delle persone colpite, gli conviene conoscere le regole di comportamento legate al lutto ed il modo di esprimere la propria compassione.

La buona educazione prescrive di fare le condoglianze con poche e semplici parole a voce o per iscritto, alla persona che ha subito una perdita. Nei rapporti meno intimi è sufficiente mandare un telegramma con una formula del tipo 'Ti sono affettuosamente vicino in questo momento di dolore'. Altre volte è preferibile scrivere – assolutamente a mano – una lettera o almeno un biglietto. Come biglietto di condoglianza si può usare un cartoncino bianco o il proprio biglietto di visita. L'abitudine di mandare un biglietto con la sola sigla 'p.c' e di rispondere con un altro biglietto fornito da 'p.r' ('per ringraziamento') sta per scomparire. (Della Valle-Patota, 2004:133)

Un quarto modo di espressione della simpatia alla persona che ha subito la perdita è quello di far pubblicare un annuncio funebre di tipo: 'Mario e Alessandra Ferri si

stringono a Giuliana per la perdita dell'adorato marito Carlo', oppure 'I colleghi dello studio Ferretti e Associati partecipano al dolore di Elena Quarelli per la scomparsa del padre Avvocato Giorgio Quarelli'. (Mosconi, 1996:258).

La partecipazione al lutto va ringraziata con un altro biglietto mandato dalla persona colpita dal dolore. Questi biglietti di ringraziamento sono cartoncini bianchi con una listarella nera nell'angolo in alto a sinistra. Come testo compare il nome e le formule di ringraziamento come 'Amedeo e Marisa Berti commossi ringraziano' o semplicemente 'Commosso ringrazia' (Mosconi, 1996:57, 102)

4.3. Il comportamento non verbale

È noto che nella comunicazione umana gran parte delle informazioni scambiate arriva attraverso il canale visivo: Balboni²⁸ nota che 83% delle informazioni ricevute passa attraverso gli occhi, proprio per questo è di particolare importanza, specialmente da parte di uno straniero, cercare di capire il significato del comportamento non verbale dell'interlocutore.

Di questo immenso argomento fanno parte i regali, le credenze popolari e le superstizioni delle persone, come anche i gesti ed i vari movimenti del corpo. Ricollegandoci al tema sopra trattato degli inviti cominciamo con i regali.

4.3.1. I regali

Facendo visita o essendo ospite in casa di qualcuno (come anche per congratularsi per un evento felice o per ringraziare un favore, ecc.) si usa dare/mandare dei regali. Gran parte delle norme è universale anche in questo caso ma ci sono alcuni punti delicati ai quali è consigliato dedicare attenzione. Ricordiamo per primi i fiori come regali più classici: sono pochi i tipi da evitare, come il crisantemo ed il giglio bianco che sono i fiori funerari e non si portano in dono. La rosa rossa è invece il simbolo della passione, per cui è meglio evitarla (a meno che si voglia comunicare proprio la passione). Tra l'altro dalle rose rosse ci vuole una dozzina per fare bella figura.

²⁸ Balboni, P.E.: *Problemi di comunicazione interculturale con allievi stranieri adulti*. Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: http://venus.unive.it/aliasve/index.php?name=EZCMS&page_id=383. Data della scarica: 25 ottobre 2006.

Nel caso di un invito si possono mandare i fiori destinati alla padrona di casa la mattina del giorno per il ricevimento accompagnato da un biglietto di visita con il messaggio: 'A presto!' o 'A questa sera!' (Giongo,1999:70)

Vanno bene come regali per la padrona di casa i cioccolatini, che devono essere però rigorosamente di marca conosciuta. Portare invece qualsiasi cosa da bere è considerato una scortesia, mentre fa sicuramente piacere al padrone una pianta, o una stampa antica.

Per superstizione in Italia non si regalano mai fazzoletti perchè portano lacrime, tagliacarte, coltelli o altri oggetti appuntiti e taglienti perchè portano sangue, ma nemmeno un portafoglio vuoto, perchè secondo la credenza popolare porta miseria. Comunque anche in caso di regalo sbagliato si può trovare un rimedio: „*Il maleficio sarà neutralizzato se la persona che riceve il dono darà in cambio 5 lire, [oggi piuttosto un euro] come pagamento simbolico. Ed anche nel portafoglio basta mettere una banconota, anche di piccolo taglio, per portare fortuna e prosperità.*” (Mosconi, 1996:333)

4.3.2. Le superstizioni

Gli italiani sono ritenuti superstiziosi, sebbene il fenomeno sia presente anche presso altri popoli, basti pensare agli americani dove negli edifici pubblici non esiste il piano 17...

Per quanto riguarda il numero 13, non si fa mai sedere per esempio 13 persone ad un tavolo. Anche il numero 17 porta male per gli italiani, specialmente se il giorno 17 cade di martedì o venerdì. Porta male anche il gatto nero che attraversa la strada davanti a noi, ed è considerato malaugurio anche rompere uno specchio, o mettere il cappello sul letto ecc. Per salvarsi da queste situazioni dobbiamo disegnare con la mano destra i corni del diavolo nell'area poi volgendo la mano verso la terra sporgiamo l'indice e il mignolo e urtiamo in area o – volendo essere più efficaci tocchiamo metallo. (Shankland, 1999:37) Il movimento appena descritto non è altro che il gesto dello scongiuro.

4.3.3. I gesti

Nella scienza di comunicazione è riconosciuto il ruolo particolare dei gesti ed è favorito anche il loro insegnamento (almeno a livello percettivo). La gesticolazione

infatti è ben più di un semplice elemento accessorio del parlare, costituisce parte centrale della comunicazione, specie nel caso dei popoli mediterranei.

Una conferma dell'interdipendenza esistente tra il parlare ed il gesticolare è l'osservazione che se ad un parlante italiano viene abolita la possibilità di gesticolare si trova subito in difficoltà, e si blocca. Il problema sparisce nel momento in cui può ricominciare a gesticolare. La gesticolazione degli italiani „*non è un prodotto culturale*” bensì una caratteristica innata, ha scritto Romeo Bassoli in un resoconto delle ricerche condotte dal Centro Nazionale di Ricerca di Roma nel 2001. (Bassoli, 2001:1,13).

Ricerche psicologiche hanno dimostrato che per appropriarsi del linguaggio dei gesti o per sviluppare le esperienze in merito bisognerebbe immergersi nella società in questione: il miglior modo è la partecipazione attiva alla vita quotidiana sociale e/o familiare.²⁹ Il linguaggio dei gesti è un „*codice culturale carico di significato*”, che può essere appreso da qualunque persona come una lingua. (Diadori, 1990:12).

Nel presente lavoro ricordiamo in un sottocapitolo a parte i gesti perché nella comunicazione svolta con gli italiani la conoscenza del *linguaggio dei gesti* è fondamentale. Similmente importanti sono il *linguaggio prossemico*, il *linguaggio olfattivo* ed anche quello *vestimentario*. (Diadori, 1990:11). Diadori paragona addirittura il linguaggio di cortesia con quello dei gesti:

„Il gesto al pari dell'uso del 'tu' o del 'Lei', dell'espressione cortese o volgare, della frase familiare o aulica, va interpretato e usato secondo la situazione in cui si svolge l'interazione e secondo i ruoli sociali o psicologici degli interlocutori, per evitare imbarazzi o reazioni indesiderate, spesso comuni anche fra parlanti nativi.” (Diadori, 1990:19)

I libri di testo non trattano frequentemente l'argomento dei gesti, il tema può essere toccato a proposito delle caratteristiche interculturali, ma spesso viene ricordato solo a livello delle illustrazioni grafiche, senza alcun commento. In alcuni testi moderni,

²⁹ PortaNapoli.com. Data della scarica: 19 marzo 2005.

realizzati veramente con spirito comunicativo – come p.e. *L’Italiano in azienda* – sono sviluppati i temi dei gesti (illustrativi) e della deissi. L’insegnante di lingua può al massimo promuovere l’interesse e sviluppare la sensibilità interculturale dei propri studenti (Hidasi, 2004:10). Ebbene „[...] *la conoscenza dei gesti, del loro significato, del registro espressivo e delle espressioni verbali a cui corrispondono può aiutare a raggiungere una migliore competenza comunicativa.*” (Diadori, 1990:16). Per citare un solo esempio degli innumerevoli fraintendimenti possibili (originari dalla sbagliata interpretazione dei gesti), basta ricordare che in Italia del sud, l’atto di spingere indietro la testa ha il valore di ‘no’, mentre nel resto d’Europa questo movimento viene interpretato come segno del ‘sì’, cioè dell’accordo. (Diadori, 1990:18)

I gesti formali legati alla cortesia linguistica sono principalmente quelli usati per salutare e per iniziare (o per chiudere) un contatto come (Diadori, 1990:29):

- fare il baciamano,
- togliersi il cappello,
- stringere la mano.

La regola della buona educazione suggerisce di non fare movimenti eccessive quindi di non gesticolare molto, ma anche al di fuori dei saluti esistono gesti che si adattano bene al comportamento formale. Eccone una lista:

- per esprimere una valutazione media si fa oscillare la mano rovescia,
- per esprimere approvazione si può battere le mani,
- per esprimere congratulazione e riconoscimento,
- per esprimere disapprovazione o per dare una risposta dubbiosa si può scuotere leggermente la testa da una spalla all’altra,
- per giurare si mette la mano sul cuore,
- per invitare a fare con calma si può abbassare e innalzare più volte la mano rovescia, o si muovono avanti e indietro le mani aperte,
- per domandare si tengono e/o si muovono le mani giunte,
- per esprimere affermazione si muove il viso in su e in giù,
- per esprimere una risposta negativa si scuote la testa,

- per esprimere una risposta dubbiosa,
- per proclamare la propria estraneità a un fatto si tirano indietro le mani aperte,
- per descrivere un cambiamento completo si rivolta il dorso della mano.

A questo punto terminiamo la descrizione del sistema di cortesia linguistica italiana - che in realtà per la sua straordinaria ricchezza non si può mai considerare completa - per proseguire con l'argomento dei questionari. Infatti nei prossimi due capitoli parleremo di due questionari diversi (vedi l'appendice): il primo era rivolto agli insegnanti/docenti della lingua italiana di varie nazionalità per rivelare la loro posizione nei confronti della cortesia linguistica e dei problemi interculturali ad essa legati. Il secondo questionario invece è stato compilato dai parlanti di madrelingua italiana e serviva per verificare o confutare quanto descritto nei capitoli precedenti. Nè l'uno nè l'altro questionario sono statisticamente rappresentativi (per la relativa esiguità del campione), tuttavia i risultati ricavati possono essere considerati indicativi per ulteriori approfondimenti.

5. La cortesia nell'insegnamento: Problemi ed obiettivi glottodidattici

5.1. I questionario n. I. (compilato dai docenti d'italiano)

Nei capitoli precedenti abbiamo evidenziato quanto sia complesso il compito di trovare le forme linguisticamente e socialmente appropriate alla situazione ed alle parti interagenti in una interazione in lingua straniera. Il compito dell'insegnante è ugualmente difficile, in quanto deve trasmettere ai suoi alunni non solo conoscenze grammaticali ed informazioni strettamente linguistiche, ma deve promuovere un complesso processo di arricchimento fornendo agli studenti di lingua informazioni di carattere sociale e culturale (sia della civiltà quotidiana che della cosiddetta alta cultura). Inoltre, chi ha intrapreso la missione di insegnare una lingua straniera deve anche sapere sensibilizzare i propri studenti ad un modo di vedere diverso ed abituarli a un sistema di valori differenti da quelli della loro madrelingua. Infatti l'insegnamento di elementi strettamente linguistici e l'apprendimento della rispettiva cultura non dovrebbero essere separati, come non sono separati nemmeno nel corso dell'acculturazione primaria, cioè nell'apprendimento della lingua (e cultura) madre. Da tempo è un luogo comune pedagogico che il comportamento dell'insegnante, il suo stile e modo di parlare e di comportarsi costituiscono un modello di riferimento molto importante per gli studenti. Proprio per questo la responsabilità dell'insegnante è particolare in quanto è responsabile non solo per l'insegnamento di determinate conoscenze linguistiche, ma grava su di lui/lei anche la responsabilità per la seconda (o per l'ennesima) acculturazione degli alunni. (Bárdos, 2002:15-16)

Ho iniziato la ricerca con l'esame della presenza della cortesia linguistica e delle conoscenze socioculturali nei manuali più usati nell'insegnamento dell'italiano in Ungheria. I testi paragonati erano quelli più diffusi nei corsi d'italiano svolti in Ungheria: nell'istruzione pubblica nel 2003 si usavano principalmente i volumi intitolati 'Olasz nyelvkönyv I-II, conosciuti anche per i rispettivi sottotitoli: 'I primi due passi' e 'Arrivederci' (Móritz-Szabó, 1993), mentre nei corsi dell'Istituto Italiano di Budapest (che erano e sono considerati il modello da seguire anche da parte di molte scuole di lingua private) è stato introdotto da poco la serie 'Linea

diretta1-2' (Conforti-Cusimano,1997), in sostituzione del (Chiucchiù-Minciarelli-Silvestrini, 1990). L'analisi ha rilevato che 'La linea diretta' si focalizza sulla divulgazione della lingua e delle abitudini odierne degli italiani, offrendo varie forme d'attività ed incentivando un apprendimento cooperativo. Contiene invece meno regole esplicite grammaticali e trascura anche gli aspetti della cultura tradizionale (delle arti, dell'architettura, della letteratura ecc.). Diversamente il 'Olasz nyelvkönyv I-II' dedica ampio spazio agli elementi di civiltà classica ed ai dettagli della grammatica, ma offre pochissimi atti comunicativi applicabili nelle interazioni con parlanti di madrelingua, e propone pochissime informazioni di carattere socio-culturale. Dal punto di vista della cortesia linguistica la 'Linea diretta 1-2' è più completa, presenta varie forme di allocuzione e ricorre anche all'uso delle formule di cortesia, tuttavia senza le spiegazioni aggiuntive dell'insegnante la cortesia linguistica rimarrebbe un argomento poco approfondito. L'importanza della cortesia linguistica – come parte delle necessarie conoscenze interculturali - è indiscussa nella letteratura didattica, eppure viene spesso trascurata nell'insegnamento quotidiano. Con le domande del questionario desideravo conoscere le opinioni e le esperienze in merito (spesso contrastanti tra di loro) di colleghi di varie nazionalità.

La ricerca, come ho ricordato nell'Introduzione, era stata condotta all'estate del 2004, su un campione costituito da 19 insegnanti di italiano provenienti da vari paesi. Le persone intervistate erano partecipanti (o docenti) di un corso di aggiornamento professionale dell'Università per Stranieri di Perugia. Tra gli insegnanti intervistati c'erano 3 italiani (professori in servizio a Perugia), 3 tedeschi, 3 sloveni, 3 ungheresi, 2 di madrelingua araba, una professoressa olandese, una francese, un professore slovacco, una professoressa bulgara ed un professore greco.

Tutti i partecipanti insegnavano l'italiano come lingua straniera nei rispettivi paesi di provenienza. Ovviamente tutti loro erano laureati, lavoravano per lo più come professori liceali di lingua e cultura italiana, ma nel campione c'era anche una persona che puntava piuttosto sulle traduzioni e un'altra impegnata principalmente come filologa. Molti di loro insegnavano contemporaneamente all'università, e nelle scuole medie-superiori e/o in vari corsi di lingua.

La maggior parte delle persone intervistate erano donne. La proporzione di 15 professoresse e 4 professori è conforme alla realtà globale del settore. Ricerche in merito hanno dimostrato la bassa percentuale di presenza di insegnanti maschi nelle strutture scolastiche di paesi diversi. A livelli elementari predominano le donne, mentre parallelamente con l'aumento delle classi cresce il numero degli insegnanti maschi che riprendono il primato nelle posizioni superiori del settore: i presidi dei licei sono più spesso insegnanti maschi.³⁰

Per quanto riguarda l'età degli insegnanti partecipanti, il campione era molto eterogeneo. L'età media era di 42,4 anni, la persona più giovane aveva 28 anni, mentre quella più anziana era un professore tedesco di 61 anni.

In base ai commenti fatti sul questionario stesso o in forma orale successivamente alla sua compilazione, gli insegnanti di lingua hanno trovato interessante l'argomento che gli sembrava anche degno di ulteriori approfondimenti. Alcuni hanno fornito addirittura il proprio indirizzo di posta elettronica per ricevere informazioni sull'esito finale della ricerca. (Il questionario è stato distribuito anche a numerosi altri colleghi, ma per vari motivi quegli esemplari non sono stati riconsegnati.

5.1.1. Le domande del questionario

La prima versione delle domande è stata testata su un campione minore (di 3 persone), ed in seguito precisata e modificata. Per rispondere alle 11 domande del questionario (vedi l'appendice) occorre mediamente 20-25 minuti.

Le prime quattro domande riguardavano la scelta e gli aspetti dell'uso della lingua durante la lezione sia da parte dell'insegnante che da quella degli studenti. Nella quinta domanda bisognava specificare i motivi della scelta occasionale dell'uso dei vari pronomi. La sesta domanda si riferiva ai pronomi di cortesia proposti agli studenti, perchè come è noto l'espressione della reverenza e della cortesia nella lingua italiana può avvenire tramite pronomi diversi. Questa domanda serviva per confrontare il modello linguistico consapevolmente trasmesso e la prassi quotidiana

³⁰ Neimanis, A.: *A nemek közötti egyenlőség érvényesítése (Gender mainstreaming) a gyakorlatban*. Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: <http://www.eum.hu/letoltes.php?id=468>. Data della scarica: 26 ottobre 2006.

della lezione rivelata nelle domande precedenti. Nella settima domanda bisognava stabilire l'ordine presunto dei fattori che influenza(va)no la scelta tra le varie forme di allocuzione: le variabili elencati erano l'età, l'origine, il sesso ed il ceto sociale, ma c'era anche una categoria aperta dove si potevano inserire altri fattori considerati importanti. Gli insegnanti erano pregati di indicare l'importanza dei singoli fattori anche con numeri, ma purtroppo molti se ne sono dimenticati ed hanno specificato solo le prime due categorie o neanche quelle. L'ottava domanda serviva a raccogliere quelle caratteristiche della cortesia linguistica italiana (al di fuori della scelta del pronome di cortesia) che erano riconosciute e considerate importanti anche da parte degli insegnanti di lingua. La domanda numero nove riguardava il materiale didattico usato o conosciuto per l'insegnamento delle regole di cortesia linguistica. La decima invece era riferita ai problemi emersi nel corso dell'insegnamento delle formule di cortesia. Alcuni punti possibilmente problematici erano già indicati, gli insegnanti dovevano segnalare il loro accordo o dissenso in merito e potevano completare la lista aggiungendo altre difficoltà in base alle proprie esperienze. L'ultima domanda era riservata alle opinioni espresse riguardo all'ipotesi che il tema della cortesia fosse sottovalutato nell'insegnamento.

5.1.2. La valutazione delle risposte

Dalle risposte date alle prime due domande risulta che la maggior parte (circa il 2/3) degli insegnanti usa – sebbene in misura variabile – nella lezione d'italiano (almeno) due lingue, l'italiano e la madrelingua degli alunni. La scelta di codice (lingua) da parte degli alunni nel corso della lezione rispecchia quella dell'insegnante, conseguentemente la proporzione della presenza della lingua madre e dell'italiano si aggira attorno alla percentuale 1/3-2/3.

Le risposte date alle domande 3 e 4 evidenziano che la prassi quotidiana della scelta dell'uso delle forme cortesi o confidenziali nella classe non è sempre coerente. Lo stesso professore si rivolge contemporaneamente con il 'tu' ad alcuni suoi studenti, ed adopera il 'Lei' per gli altri. Capita anche l'inverso cioè che certi studenti si rivolgano con il 'Lei' all'insegnante, altri invece gli diano del 'tu'. Le scelte a favore del 'tu', del 'Lei' o del 'Voi' sono determinate anche dal fatto se è uguale o diversa la lingua madre degli studenti e quella dell'insegnante. I tre professori di madrelingua italiana hanno indicato motivi diversi per le proprie scelte:

1. Una delle due professoresse usa il 'Lei' con gli studenti italiani, mentre con quelli stranieri adopera il pronome 'Lei' solo se ci sono anche alunni anziani tra i partecipanti del corso. Altrimenti da loro del 'tu'. Nei suoi confronti gli studenti italiani usano il 'Lei', modello seguito anche dalla maggior parte degli studenti stranieri, tra le quali però alcuni si ricorrono al 'tu'.
2. L'altra professoressa italiana dà e riceve sempre del 'Lei' nelle interazioni in classe.
3. Il professore che ha specificato di insegnare per lo più in gruppi di principianti ha indicato di usare solamente il pronome 'tu' per i suoi alunni stranieri, i quali da parte loro si rivolgono a lui con il 'tu'.

Per quanto riguarda gli insegnanti di madrelingua non italiana, sembra che sia il tipo di struttura scolastica che determina le possibilità e le scelte. A livelli di scuola elementare e media il rapporto tra l'insegnante e gli studenti è tradizionalmente asimmetrico, ma questa asimmetria vale fin quando i ragazzi raggiungono l'età di 15-16 anni, con l'aumento dell'età diventa sempre più dominante l'uso reciproco del pronome 'Lei'. Diversa è la situazione nei corsi di lingua al di fuori delle istituzioni scolastiche (come p.e. gli istituti italiani). Qui la maggior parte degli insegnanti (indipendentemente dai fattori di età) è in rapporto del 'tu' reciproco con gli studenti. Esistono però delle eccezioni, come p.e. la professoressa algerina che di solito chiede il permesso di dare del 'tu' agli alunni, ed ottenuto il loro consenso procede col dargli del 'tu', mentre loro (adulti plurilaureati) le danno sempre del 'Lei'. Una simile asimmetria era notata dalla professoressa di Tunisi: Lei usa sempre il 'tu', mentre i suoi alunni o il 'tu' o (anziché il 'Lei') il 'Voi'! Fonte di quest'uso scorretto è probabilmente l'interferenza della lingua francese. Infatti così la professoressa slovena come anche quella francese hanno notato che i loro alunni, pur sapendo di dover usare il 'Lei', a volte sbagliano ed usano il pronome 'Voi'. Abituarsi all'uso del 'Lei' e della terza persona singolare come forma di cortesia costituisce una notevole difficoltà per gli studenti di madrelingua francese. È invece fatto sorprendente che il collega greco non solo tolleri, ma addirittura promuova l'uso socialmente sbagliato del pronome 'Voi' nel riguardo di una sola persona.

Le risposte date alla quinta domanda correlano con quelle della quarta: i fattori decisivi per la scelta del pronome sono – secondo una delle professoresse italiane – l'età e la lingua di partenza degli studenti, la sua collega ha notato la situazione come tale, mentre il terzo collega italiano ha specificato di usare consapevolmente il 'tu' – non tanto perchè è più semplice – ma piuttosto per agevolare il rapporto didattico. La classifica che si delinea in base alle risposte degli insegnanti stranieri è il seguente:

- il fattore più importante è l'età degli studenti,
- seguito dalla situazione e
- dalla distanza sociale.

In realtà la scelta degli elementi linguistici (in questo caso dei pronomi) da usare dipende anche da diversi altri fattori tra cui i più importanti e più generali sono l'argomento e lo scopo della comunicazione, le condizioni dell'interazione (compreso qui il tipo di testo da formulare), la personalità (il carattere) del parlante ecc. (Mihalovics, 2004:254-255)

Per quanto riguarda i pronomi di cortesia proposti agli studenti (sesta domanda), il primato spetta ovviamente al 'Lei', ma ben 10 insegnanti hanno specificato anche il pronome 'Voi', indicando di dover usarlo per lo più al plurale. Due insegnanti invece hanno segnalato adatto il pronome 'Voi' anche nel contatto con una sola persona. Una di loro – una professoressa slovena – ha specificato anche il contesto tipico del 'Voi', ricordando che il 'Voi' rivolto ad una sola persona viene usato „*nelle lettere impersonali*”. Intendeva probabilmente la corrispondenza commerciale dove l'uso del 'Voi' è conforme alla norma, essendo interpretabile anche come allocuzione rivolto all'insieme dei soci dietro al nome della ditta e/o alla personalità giuridica costituita della società. L'altro insegnante che ha indicato il 'Voi' opportuno anche nel singolare era un collega tedesco di 61 anni, ed è forse proprio la sua età a spiegare il fatto, perchè oggi come oggi l'uso del 'Voi' nel singolare è socialmente stigmatizzato (Patota, 2003:262). Per quanto riguarda i pronomi proposti per il plurale, tutti hanno segnalato giustamente il 'Voi', e come alternativa (senza però specificare il contesto di ricorrenza particolare) due insegnanti hanno indicato anche il 'Loro'.

Nel caso della domanda 7 le risposte dei professori di madrelingua sono in perfetto accordo con quelle degli insegnanti stranieri, in quanto tutti considerano un fattore determinante l'età degli interlocutori, seguita dal criterio dello strato sociale, e da fattori come il sesso e la nazionalità di origine. Qualcuno ha indicato come fattore determinante il contesto della conversazione, l'aspetto esterno delle parti e gli elementi psicologici. L'ordine dei motivi elencati coincide solamente in parte con quello descritto nel capitolo della deissi della Grande Grammatica di consultazione, i cui autori consideravano come fattore assolutamente decisivo la superiorità sociale, seguita dall'età e dal ruolo (superiore) assunto nella data situazione. (Renzi-Salvi-Cardinaletti, 1995:365)

Le risposte date alla domanda n.8 indicano quali sono gli elementi considerati caratteristici e particolarmente importanti – ritenuti indispensabili – nell'insegnamento dell'italiano cortese:

- accordo di aggettivi (e del participio) con il pronome Lei
- considerazione delle regole di prossemica,
- formule generali di cortesia
- gesticolazione, mimica,
- i ringraziamenti.
- la coniugazione del verbo nella terza persona,
- la scelta dell'opportuno tempo, modo e persona verbale (p.e. condizionale o imperfetto),
- uso degli elementi prosodici (intonazione),
- uso degli onorifici,
- uso di elementi introduttivi di conversazione,
- uso di espressioni di cortesia,
- uso di saluti,
- uso di titoli allocutivi.

La domanda n. 9 era riferita alla letteratura specifica dell'argomento, ma solamente una professoressa ha ricordato un testo concreto (Routine e rituali nella comunicazione), applicabile sia per l'approfondimento da parte dell'insegnante che da quella degli studenti. Gli altri hanno saltato la domanda o hanno indicato manuali

e grammatiche descrittive che non contengono informazioni riguardo agli atti linguistici cortesi. Infine alcuni hanno sottolineato l'importanza di usare documenti autentici, video, programmi televisivi, film, e non per ultimo 'le esperienze fatte in Italia'. Queste idee sono senz'altro utili per arricchire e completare il curriculum, ma offrono solo contributi parziali all'argomento.

Le risposte date alla decima domanda correlavano con quelle della domanda n. 8, in quanto risultavano problematici nell'insegnamento proprio quelle caratteristiche e quegli elementi linguistici di cortesia che gli insegnanti avevano considerato importanti. Tuttavia il primato andava alle forme allocutive (nomi, cognomi, titoli ecc.): ben 12 insegnanti hanno indicato difficile e problematico il loro uso, 5 risposte erano relative all'accordo con il pronome 'Lei' e 4 ricordavano la difficoltà di trovare il pronome appropriato alla situazione. Il totale delle risposte era più di 19 perché alcuni avevano indicato due categorie.

Infine dalla undicesima domanda si delineavano alcune opinioni sul ruolo (sottovalutato o no) della cortesia linguistica nell'insegnamento: Purtroppo molti hanno trascurato la risposta, forse perché come anche la professoressa tedesca non attribuivano importanza al tema: „*il parallelismo tra tedesco e italiano in punto 'cortesia' fa che non esistono veramente problemi in questo caso*” (sic!). Il professore di madrelingua italiana, invece, riconoscendo la fondatezza della problematica ha sottolineato l'importanza dell'analisi contrastiva. Una delle sue colleghe ha specificato che il ruolo degli elementi prosodici viene sempre trascurato, mentre la traduttrice/l'insegnante olandese ha continuato a riflettere sulla confusione attorno alla scelta giusta dei pronomi.

Per concludere ricordiamo ancora due risposte totalmente contrastanti: la prima, negativa e spregiativa verso i parlanti di madrelingua, suggerisce di non dover prestare attenzione all'argomento „*Devo aggiungere che la forma di cortesia viene insegnata, ma in Italia non viene usata e quindi il nostro lavoro viene diminuito*” – opinione di una professoressa slovena. La risposta di un professore tedesco di carattere affermativo suggerisce piuttosto l'utilità di occuparsi del tema: „*Dico*

sempre alle mie alunne (sono quasi sempre solo ragazze) che agli italiani piacciono tanto i titoli come dottore, professore, ecc. (come in Austria)”.

Le risposte del questionario hanno evidenziato che gli insegnanti di italiano di varie nazionalità hanno idee ben diverse sulla cortesia linguistica nell'italiano e sulla sua importanza nell'insegnamento. La maggioranza sembra convinta che non ci siano differenze considerevoli nella cortesia (linguistica) tra la norma della loro madrelingua e dell'italiano, e una delle professoresse slovene ha sottolineato addirittura che in caso di dubbi bisogna procedere come suggerisce la cultura della madrelingua, e proprio per questo non si considerano nemmeno gli aspetti sociolinguistici del tema. In questi casi l'insegnamento del linguaggio di cortesia si esaurisce nella presentazione – a volte confusa e incoerente – di dare del 'Lei' e del 'Voi' e nell'elencare alcune tipiche costruzioni nominali. Risulta chiaro dalle risposte che si dedica poca attenzione e ancor meno tempo alla spiegazione delle caratteristiche specifiche (p.e. dei motivi dell'uso del pronome 'Voi' rivolto ad una sola persona) del retroterra culturale e sociale. Tuttavia gli insegnanti nell'insegnamento quotidiano cercano di correggere anche gli errori sociolinguistici e pragmatici degli alunni.

Altri insegnanti sono invece coscienti delle differenze linguistiche, pragmatiche e socioculturali esistenti tra la loro madrelingua e l'italiano, e di conseguenza anche nell'insegnamento dedicano attenzione ai possibili fenomeni di interferenza. Questo riconoscimento da tempo è presente nella letteratura didattica, in Ungheria per esempio già nel lontano 1986 era stato notato da Ferenc Papp il ruolo della componente pragmatica nell'insegnamento delle lingue. (Mihalovics 2006.b.:228)

Abbiamo già ricordato la difficoltà di accettare il pronome 'Lei' come pronome di cortesia da parte degli studenti di madrelingua francese (siano essi studenti di origine francese o araba). La professoressa tunisina ha dichiarato addirittura che *'l'uso delle forme di cortesia in italiano è particolarmente complicato'*. Risultava similmente problematico per gli studenti bulgari l'uso del condizionale come un mezzo linguistico di attenuazione perchè nella loro madrelingua questa forma verbale è molto meno presente in funzione cortese. Per gli studenti di madrelingua ungherese

sembra invece particolarmente difficile abituarsi all'uso dell'imperativo diretto e indiretto.

5.1.3. Considerazioni conclusive e conseguenze glottodidattiche

In conclusione possiamo affermare che dal punto di vista didattico le parole chiavi nell'insegnamento del linguaggio di cortesia sono: situazioni concrete, punti di vista interculturale, apprendimento contrastivo. Una parte dei problemi ricordati sarebbe forse risolvibile se contemporaneamente all'insegnamento delle espressioni e dei modi di dire cortesi si potesse dedicare tempo e pazienza anche alla spiegazione delle caratteristiche specifiche del loro retroterra culturale e storico. L'argomento è senz'altro interessante, e non mancheranno nemmeno le motivazioni di apprendimento ma il lavoro non è facile, specialmente perchè – come ha rivelato anche il questionario – gli insegnanti non sono sempre coscienti delle differenze esistenti tra le norme socioculturali delle lingue e conoscono poco anche i supporti didattici a disposizione.

Tuttavia alcuni testi di corso recentemente pubblicati dedicano attenzione e spazio alle norme sociolinguistiche ed alle conoscenze interculturali legati alla manifestazione della cortesia nella lingua. *L'italiano in azienda* p.e. segue un approccio di tipo antropologico e fornisce „*allo studente gli strumenti culturali essenziali per poter interagire con gli italiani in maniera efficace*”. (Pelizza-Mezzadri, 2002:3)

Non vogliamo perderci nella presentazione dei testi di lingua e dei supporti didattici legati agli aspetti sociolinguistici dell'italiano. Riteniamo però importante ricordare una guida particolarmente utile al docente di lingua. In seguito alla lettura del volume *Cara Italia* (Benucci – Cini – Diadori – Grispo – Maggini – Micheli, 1988) nessuno discuterebbe più sulle differenze e sulle possibilità di interferenze esistenti tra le varie lingue nelle espressioni della cortesia. Gli autori del volume ricordato sottolineano che oggi come oggi nel processo di insegnamento della lingua il libro di testo non può essere più l'unico strumento di apprendimento. Con l'avvento della moda dei (video)registratori in classe è cambiato anche il ruolo dell'insegnante che „*da attore-protagonista*” è diventato „*consulente linguistico e sollecitatore di*

attività comunicative". (Benucci et al., 1988:7) Benucci e colleghi optavano per l'uso di videoregistrazioni che offrono contemporaneamente agli studenti non solo componenti strettamente linguistiche, ma anche

- sociolinguistiche (la varietà di lingua scelta dagli interlocutori),
- paralinguistiche (elementi prosodici come il tono di voce e le pause) ed
- extralinguistiche (la cinesica e la prossemica)

Tuttavia non è consigliato l'uso esclusivo delle innovazioni tecnologiche, è meglio alternare durante la lezione l'uso di vari strumenti di insegnamento. (Benucci et al., 1988:10-11) Gli autori propongono di offrire la gamma più variegata possibile di testi orali e scritti cioè: audioregistrazioni (registrazioni radiofoniche, telefoniche, di altoparlante e dal vivo); videoregistrazioni (siano televisivi che registrate dal vivo); testi con supporto di immagini statiche (p.e. pubblicità, tabelle, fumetti) e testi legati a situazioni particolari come lettere, menù, ricette, curriculum vitae, orari, appunti, ecc. Inoltre ritengono importante di presentare testi di fine comunicativo diverso, cioè descrizioni, narrazioni, istruzioni, argomentazioni ed esposizioni. (Benucci et al., 1988:16-17) Le unità didattiche presentate nei sei capitoli del volume abbracciano atti linguistici diversi. Per illustrare la ricchezza dell'argomento di seguito ne riportiamo alcuni:

1. Presentarsi. Identificazione personale. *In questura per rinnovare il permesso di soggiorno*
 - a. salutare quando incontriamo qualcuno
 - b. salutare quando ci allontaniamo da qualcuno
 - c. Presentarsi a qualcuno
 - d. dare le proprie generalità
 - e. esprimere una speranza, un desiderio
 - f. esprimere un dubbio, un'incertezza
 - g. mettere a proprio agio qualcuno quando ci viene a trovare
 - h. dare un ordine a qualcuno

Le considerazioni sopra ricordate valgono anche al di là del secondo millennio, tuttavia ultimamente le informazioni dei libri di testo (e delle videocassette) vanno completate e aggiornate sempre di più tramite l'uso di Internet.

Tra le numerose guide pubblicate per aiutare la navigazione in rete ci sono alcune dedicate anche alla didattica dell'italiano (vedi p.e. quello di Mezzadri, 2001 o l'articolo di Kuthy, 2005)

L'importanza della cultura nell'insegnamento delle lingue è un fatto indiscusso: „[...] lo sviluppo della 'competenza culturale' è lo snodo cruciale dell'insegnamento linguistico. [...] tutti dovranno confrontarsi alle regole comportamentali che governano l'universo dell'altro.” (Cannova – Mondavio, 1994:85-86) Fino a poco fa però per cultura si intendeva la cosiddetta alta cultura, mentre quella quotidiana era poco (o comunque molto meno) trattata nei testi scritti per stranieri. Il saggio pubblicato in Internet di Paola Celentin e Graziano Serragiotto³¹ sottolinea invece l'importanza di conoscere proprio la cultura quotidiana. Gli autori riassumono le difficoltà interculturali che spettano agli stranieri nel corso della loro formazione in lingua italiana. Dichiarano la necessità della „corretta informazione sui costumi e sugli usi di un popolo” e l'importanza di evitare (da parte dell'insegnante) gli stereotipi e di passare alla presentazione dei sociotipi. Come metodo da usare propongono „di fare più che di parlare di valori culturali”, considerando attività utili „la comparazione, la creazione di situazioni o di simulazioni, il chiarimento dei malintesi attraverso i giornali, i media o l'isola classe”.³² I temi affrontati come problematici per gli studenti stranieri sono molti e coincidono in parte con quelli indicati dagli insegnanti intervistati: il tono della voce, la vicinanza, la gestualità, la puntualità, la flessibilità, i dialetti e le flessioni dialettali, argomenti tabù, lo status, la gestione del tempo e dello spazio, l'espressività del volto, la strutturazione dei testi, l'interrompere, il ruolo del silenzio, ecc.

A questo punto non si può fare a meno di ricordare un'altra opera di carattere fondamentale sull'insegnamento interculturale in Italia. Nell'opera intitolata „Parole comuni, culture diverse” (Balboni, 1999) viene presentato il „concetto di competenza

³¹ Celentin, P. – Serragiotto, G.: *Il fattore culturale nell'insegnamento della lingua*. Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: http://venus.unive.it/aliasve/index.php?name=EZCMS&page_id=433. Data della scarica: 25 ottobre 2006.

³² Celentin, P. – Serragiotto, G.: *Il fattore culturale nell'insegnamento della lingua*. Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: http://venus.unive.it/aliasve/index.php?name=EZCMS&page_id=433. Data della scarica: 25 ottobre 2006.

*comunicativa interculturale collocata sullo sfondo di alcuni valori culturali e di alcuni fattori di particolare rischio comunicativo [...] un modello universale, almeno allo stato attuale della ricerca... ”*³³

Per ottenere una competenza reale anche nei campi elencati è importante che „l'addestramento all'uso pragmatico della lingua [...] deve iniziare al più presto possibile.” (Grassi – Budroni - Fischer, 1992:392) Un'altra conseguenza didattica molto importante è che „alla modalità giusto/sbagliato si sostituisce la modalità adeguato (in un certo contesto) non adeguato (in un altro contesto).” (Coveri - Benucci - Diadori, 1998:10)

Tuttavia per quanto riguarda gli obiettivi, ultimamente nei curricula scolastici viene espressamente ricordata l'importanza della cortesia linguistica: p.e. il programma quadro d'insegnamento delle lingue straniere per i licei prescrive la conoscenza delle formule di cortesia:

*„[...] L'utente della lingua è consapevole di come l'ambiente sociale-culturale determina il valore comunicativo di un elemento linguistico, sa p.e. cosa viene concepito come cortese, [...] conosce le regole dell'uso di lingua adatto all'occasione, conosce ed è in grado di applicare le regole di cortesia linguistica.”*³⁴

Nonostante questa dichiarazione esplicita le regole d'uso sociale della lingua sembrano poco trattate nelle lezioni di lingua, e forse sono ancor meno presenti nei libri di testo. Balogh afferma che nei testi di lingua la cortesia o non viene affatto ricordata, o appare in forma separata (incorniciata) tra le informazioni di carattere interculturale, ed i testi presentano solo raramente problemi veri e propri originari della (s)cortesia. (Balogh, 1997:67) La situazione didattica dell'argomento è stata ampiamente documentata nella tesi di dottorato di Balogh (2000) sulla lingua francese. La situazione italiana – come lo ha rivelato anche il questionario n.1. –

³³ Balboni, P.E.: *Apprendere e insegnare la comunicazione interculturale*. Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: http://venus.unive.it/aliasve/index.php?name=EZCMS&page_id=381. Data della scarica: 25 ottobre 2006.

³⁴ Traduzione propria. Fonte: www.om.hu.letolt.kozoktsegedlet.idegennyelv.gimi9-12.doc. Data della scarica: 16 novembre 2004.

sembra essere molto simile. Lo conferma anche Pierini, notando che – riguardo i testi scritti per stranieri – *„la trattazione delle formule si rivela sempre incompleta perchè ne vengono elencate soltanto alcune, e di queste sono delineate in modo impreciso le regole d'uso.”* (Pierini, 1983:105)

Per eliminare le odierne lacune Balogh propone di trattare l'argomento con maggiore consapevolezza e nota la possibilità di inserire moduli speciali sul tema anche nei curricula di formazione dei docenti. (Balogh, 2000:3)

Balogh ha analizzato anche le difficoltà di apprendimento delle strategie cortesi e delle formule di cortesia ed ha sottolineato il ruolo di filtro della lingua madre in quanto ostacola l'interiorizzazione delle tradizioni e dei modi di formulare diversi dal proprio patrimonio culturale e civile.(Balogh, 2000:9-10)

A causa dei fattori ricordati oggi come oggi un metodo di insegnamento *„unico e globale”* – sia grammaticale-traduttivo, situazionale, umanistico-affettivo o altro – *„non è più accettabile”*. (Vignozzi:19) Eppure non esiste una ricetta generale, bisogna piuttosto valutare di volta in volta gli obiettivi da raggiungere e le condizioni in cui si inizia a lavorare. In ogni caso è importante tenere presente i punti di vista e

„l'interesse interculturale [che] è la meta fondamentale della didattica perchè implica il riconoscimento del valore della diversità culturale, la curiosità e l'interesse per l'altro. [...] Per una corretta didattica sulla competenza culturale non si può prescindere dunque dall'interesse e [...] dalla motivazione”
(Benucci, 2001:34-35)

Un'altra conseguenza didattica è quella di

„[...] non fornire una idea unitaria, di fatto assente, quanto plurima, ma senza gerarchie. [...] Chi propone la lingua e la cultura italiana all'estero [...] deve avere una visione chiara della complessa e straordinaria trasformazione del nostro Paese

almeno nel corso dell'ultimo secolo e mezzo." (Benucci, 2001:37)

La trasformazione ricordata da Benucci riguarda anche i motivi di scelta di studio della lingua italiana: secondo le rivelazione dell'indagine *Italiano 2000*³⁵ a parte il prestigio culturale del paese, diventano sempre più decisivi i motivi economici e/o lavorativi. Tuttavia la scelta dell'italiano nella maggior parte dei casi avviene ancora sulla base di motivazioni emotive. Questa impostazione fondamentalmente positiva non dovrebbe essere rovinata da metodi noiosi di insegnamento frontale, dall'uso di testi poco interessanti e da prospettive di studio insicuro³⁶, bensì potrebbe servire da ottima base per un approccio linguistico di carattere (inter)culturale, nel corso del quale vanno presentate non solo le strutture, i prodotti ed i comportamenti tipici, bensì anche i valori che costituiscono la base della vita dell'ambiente linguistico.

La competenza comunicativa copre ed integra molte abilità e competenze, tuttavia quella culturale fino o poco fa è stata raramente esplicitata, tanto che la formazione di una competenza culturale spesso mancava anche fra gli obiettivi dell'insegnamento comunicativo (Bárdos, 2002:10). La situazione di oggi è diversa, fra le competenze linguistico-comunicative del Quadro comune europeo di riferimento (Trim, 2005:8) figurano in maniera esplicita la conoscenza socioculturale e la consapevolezza interculturale: entrambe fanno parte delle competenze generali di chi apprende ed usa una lingua.

Per sviluppare consapevolmente queste competenze è utile considerare il modello di Bárdos (2002) sugli elementi costitutivi della cultura:

³⁵ *Italiano 2000. Indagine sulle motivazioni e sui pubblici dell'italiano diffuso fra stranieri*. Vedi: www.iic-colonia.de/italiano-2000. Data della scarica: 12 gennaio 2004.

³⁶ Erano queste le conclusioni di una indagine fatta in autunno del 2003 tra gli studenti della Facoltà di Commercio con l'Estero della Scuola Superiore di Economia di Budapest. Per altri dettagli vedi Wallendums, 2006.

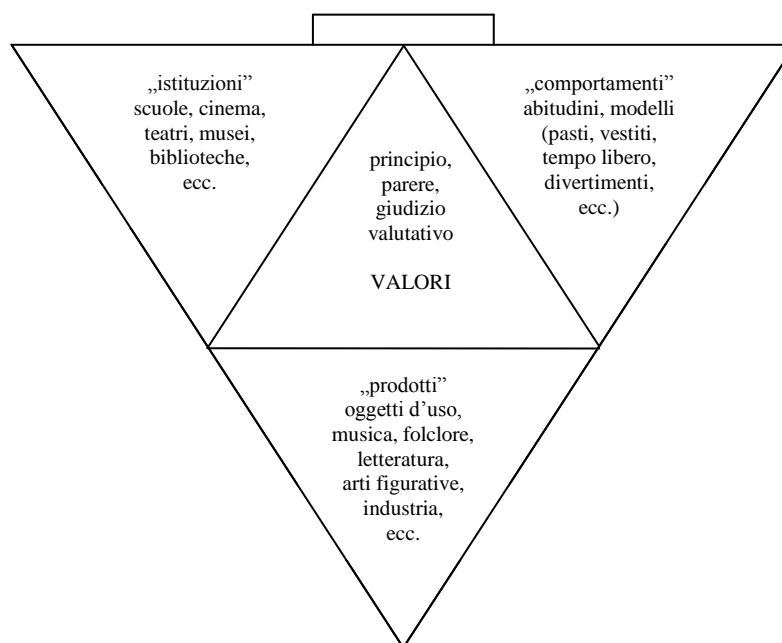


Figura n.9.: Il modello degli elementi della cultura (Fonte: Bárdos, 2002:10)

Nonostante l'esistenza dei modelli e degli approcci che si concentrano sui valori, resta tuttavia difficile documentare scientificamente l'utilità degli insegnamenti di carattere interculturale: eppure lo studio interculturale è un investimento a lungo termine. (Hidasi, 2003:162)

6. La cortesia linguistica nell'ottica dei parlanti di madrelingua

Dopo avere presentato le opinioni relative alla cortesia linguistica di insegnanti di italiano, sorge automaticamente la domanda se coincidono (ed in che misura) con le osservazioni che fanno i parlanti di madrelingua. Certamente il quadro abbozzato nel capitolo precedente è soltanto indicativo riguardo alle possibili prese di posizione dei docenti di lingua, in quanto le risposte dei partecipanti di un corso estivo di aggiornamento professionale non possono rappresentare la vasta comunità degli insegnanti d'italiano.

Ugualmente il questionario n.II., compilato da una trentina di persone native e/o residenti a Perugia e nei dintorni, non può rappresentare tutti i parlanti di madrelingua e nemmeno tutti i parlanti umbri, ma può servire per confermare o smentire le tendenze generali descritte nella letteratura, e fornire constatazioni utili per una successiva ricerca più approfondita sia in termini di qualità, che di quantità.

Per quanto riguarda la formazione delle domande ho preso a modello il questionario di Domonkosi composto per la ricerca delle forme allocutive ungheresi (vedi Domonkosi:2002). Le domande del questionario ungherese sono state adattate alla lingua ed al contesto sociale italiano. Inoltre il questionario è stato completato da alcuni punti riguardo alla cortesia linguistica considerando le indicazioni e le proposte della letteratura specifica delle ricerche di carattere sociale. (Babbie, 2003 e Csernè, 1999)

6.1. Il questionario n. II. (compilato dai parlanti di madrelingua)

Le persone che hanno riconsegnato compilato il questionario (n.II.- vedi l'appendice) erano 28 di cui 9 uomini e 19 donne originari o residenti (ad eccezione di una persona) almeno da dieci anni a Perugia e dintorni (Assisi, Città di Castello, Corciano, Magione, Castiglione del Lago). La composizione del campione è indicato nella tabella n.8 dell'appendice.

L'età media dei partecipanti era di 46 anni, la persona più giovane era una studentessa di Ascoli di 24 anni, mentre la persona più anziana era una casalinga perugina di 74 anni.

Per quanto riguarda la qualifica professionale, c'erano una dirigente, una sarta, un architetto, due studenti, otto impiegati e nove insegnanti, mentre sei persone non hanno indicato la loro qualifica.

Per quanto riguarda il livello d'istruzione, tredici persone erano laureate, undici avevano terminato la scuola media superiore, una persona aveva conseguito la licenza elementare, mentre altre tre non hanno fornito alcun dato sulla propria formazione scolastica..

Come settore d'attività, ad eccezione dell'architetto e della sarta pensionata, lavoravano tutti nell'ambiente scolastico-universitario: in parte come personale amministrativo, in parte come personale docente.

Per quanto riguarda la provenienza dei genitori delle persone intervistate, quattro volte non conosciamo la loro origine, negli altri casi gli antenati erano prevalentemente umbri. C'erano però tre madri venete ed una marchigiana, c'era una coppia di origine toscana, e c'erano quattro padri non umbri, uno di Roma, uno di Milano, uno delle Marche ed uno del Belgio.

6.1.1. Le domande aperte e semiaperte del questionario

Nella prima parte del questionario figuravano cinque domande, tra cui quattro erano aperte e una semiaperta in quanto le persone dovevano mettere in ordine decrescente i fattori elencati (potendo aggiungerne anche altri).

La prima domanda era riferita sulle caratteristiche del parlar cortese: „*Secondo Lei quali sono le caratteristiche del parlar cortese oggi come oggi?*” Purtroppo sette persone hanno saltato questa domanda, mentre altri sette hanno ridotto le risposte alla scelta del pronome 'tu' o 'Lei'. Tuttavia le loro risposte sono in perfetta correlazione

con le affermazioni e con le conclusioni del capitolo sull'uso delle forme pronominali di allocuzione, in quanto viene attribuito al pronome 'tu' un valore 'amichevole' che lo rende adatto per i rapporti di confidenza e solidarietà (p.e. risposte n. 5., 9.).

Dalle risposte si delinea una scala del grado di confidenza del rapporto tra gli interlocutori, in ordine decrescente:

- 'Lei' + titolo,
- 'Lei' senza forme d'indirizzo,
- 'tu'.

L'uso (pre)dominante del 'tu' è un attributo linguistico dei giovani (vedi Bates-Benigni 1977:148 e Sobrero 1994:36). Una conferma di questo fatto era la risposta di una professoressa – tra l'altro anche lei giovane, di 32 anni – che attribuiva l'uso del 'tu' alle persone „più giovani”. Infatti nella seconda parte del questionario questa stessa professoressa optava molte volte per l'uso del 'Lei' invece del 'tu', sia verso persone conosciute che sconosciute. (Vedi il questionario n. 13., cioè la posizione del n. 13 nelle varie tabelle).

La scelta del 'Lei' indica non solo un minor grado di confidenza del rapporto, ma anche una maggiore formalità: ne sono testimoni le risposte n. 5., 6., 9. e 13. Per quanto riguarda il pronome 'Voi', è stato espressamente sconsigliato il suo uso (risposte: n.5. e 13). Nel questionario n. 28. è stato invece specificato che al Centro ed al Sud d'Italia sono „*le generazioni più avanzate*” che usano ancora il 'Voi' „*accompagnato da titoli come „don”, „avvocato”, ecc.*”

Parole chiavi della cortesia linguistica risultavano essere ancora „*l'educazione*” (risposte: n. 1. e 2.), „*il rispetto altrui*” (risposte: n. 2., 8., 18., 22.e 27.), „*la semplicità di espressione*” (risposte: n. 6.) e „*la capacità di sintesi*” (risposta n. 8.).

Per quanto riguarda le caratteristiche propriamente linguistiche delle manifestazioni verbali cortesi, sono stati ricordati:

- i pronomi, per lo più il 'Lei' accompagnato dalla terza persona singolare (questionario n. 19.),
- i vari titoli professionali o cariche pubbliche, (questionario n. 5. e 28.),
- l'uso del condizionale (questionario, n. 14., 20., 28.),
- l'uso dei saluti: „*dare il buongiorno, la buona sera e la buona notte ai conoscenti, ai sottoposti...*” (questionario n. 20.),
- l'uso di formule – dette indicativi di cortesia – quali „*per favore*” e di formule di ringraziamento (questionario n. 20.),
- il tono pacato della voce (risposta n. 6., 20. e 27.),
- evitare toni arroganti e termini o atteggiamenti volgari (questionario n. 20.), e infine
- „*l'adeguato utilizzo degli elementi paralinguistici (cinesici, prossemici)*” (questionario n. 17.).

Per quanto l'importanza della cortesia, le opinioni erano diverse: p.e. il titolare del questionario n. 4 sembra ignorare le regole di cortesia, in quanto ha scritto che „*ognuno si regola a modo suo*”. Una signora quarantenne ha osservato che „*il parlar cortese è limitato alle situazioni in cui non si conosce bene l'interlocutore*” (questionario n. 14.) e questa affermazione suggerisce che, nel momento in cui si è stabilito un certo rapporto di conoscenza tra le parti, non è più necessario l'uso di formule marcate di cortesia (come p.e. il pronome 'Lei'), ma si può proporre l'uso del 'tu' reciproco. (Vedi Renzi et al. 1995:372) Infatti, un'altra persona ha ricordato che „*si sono notevolmente ridotti i tempi in cui si passa del 'Lei' al 'tu' anche con persone conosciute da poco*” (questionario n. 14.). Tuttavia rimane necessario verbalizzare l'accordo, come lo ha ricordato anche una dirigente che considera permesso „*usare il 'tu' solo se espressamente autorizzato a farlo*” (questionario n. 20.).

Come conclusione delle risposte date alla prima domanda possiamo constatare – almeno rispetto alle risposte del questionario n.1. – una maggiore consapevolezza dei mezzi e delle strategie adoperabili per l'espressione del grado di cortesia dell'enunciato. Le risposte dei parlanti (italiani) nativi hanno confermato il carattere confidenziale del 'tu' e quello marcatamente cortese del 'Lei'. Mancavano però le

indicazioni per il ruolo del 'tu' come pronome di distanza definito tale nella Grande Grammatica di Consultazione (Renzi, L. – Salvi, G. – Cardinaletti, A.: 1995:366)

Nelle risposte sono stati ricordati prevalentemente gli elementi pronominali del linguaggio di cortesia: non sono state invece nominate le espressioni fatiche, le routine conversazionali, le formule di cortesia, l'imperfetto di cortesia, ecc.

Per quanto riguarda la seconda domanda (vedi il Questionario n. II. nell'appendice), nonostante le prove preliminari delle domande ben otto volte è stato frainteso il compito, ed invece di provvedere con numeri i fattori elencati sono state abbinare risposte diverse allo stesso numero: in questo modo sono stati indicati due o anche più fattori come „i più importanti”, sebbene fosse richiesto di indicare il fattore più importante per eccellenza...

Altri dieci interrogati hanno indicato solamente il primo ed il secondo fattore più importanti tralasciando le altre categorie. Proprio per questo le cifre che si leggono nella colonna totale della seguente tabella non coincidono con il numero dei partecipanti alla ricerca.

fattori elencati nella domanda	primo posto	secondo posto	terzo posto	quarto posto	quinto posto	sesto posto	totale delle risposte
contesto	7	10	1	2	--	2	22
distanza sociale	1	4	7	2	2	1	17
età	24	4	--	--	--	--	28
origine	2	8	4	1	3	2	20
sesto	---	3	2	2	5	5	17
stato economico	---	5	2	6	3	1	17
	34	34	16	13	13	11	

Tabella n.3.: Risposte date alla domanda n. 2 del questionario n. II.
(per ulteriori dettagli si veda la tabella n.6 nell'Appendice)

Osservando la tabella emerge subito il fattore dell'età. Ben 24 persone hanno considerato l'età il fattore più determinante in assoluto nella scelta della forma di

allocuzione. Altre quattro persone hanno invece segnalato l'età come il secondo fattore più importante. È da ricordare anche il fatto che l'unico fattore segnalato da tutti era proprio quello della superiorità generazionale, che nella Grande Grammatica di Consultazione risulta essere solo secondario, collocato dopo il fattore dell'autorità o della superiorità sociale. (Renzi et al. 1995:364-365) La categoria della superiorità, ossia della distanza sociale, è stato poco considerato dai compilatori del questionario, secondo i quali il secondo fattore più decisivo era quello del contesto della conversazione: sette persone lo hanno messo al primo posto e dieci al secondo.

Al primo posto è emerso solo due volte, al secondo posto invece è comparso ben otto volte il fattore 'origine', seguito dai fattori della 'distanza sociale', 'dello stato economico' e infine da quello 'del sesso'.

Quest'ordine delle prevalenze contraddice un'altra volta la gerarchia – in ordine decrescente: superiorità sociale – superiorità generazionale – superiorità situazionale – fornita dalla Grande Grammatica di Consultazione (Renzi – Salvi – Cardinaletti, 1995:365). Tuttavia, per stabilire una scala di indiscutibile validità bisognerebbe allargare il campione visto che i risultati del presente questionario non sono rappresentativi, ma solo indicativi.

La terza domanda (vedi il Questionario n. II. nell'appendice) riguardava la scelta e l'uso delle varie forme nominali di allocuzione in situazioni quotidiane formali e informali. Anche in questo caso le risposte non sono state sempre del tutto soddisfacenti, talvolta sono rimasti vuoti gli spazi lasciati per le risposte, altre volte non sono emerse informazioni utili. Tuttavia il quadro che si delinea dalle risposte valutabili, almeno per quanto riguarda la famiglia, corrisponde alla situazione presentata da Domonkosi per la lingua ungherese (vedi Domonkosi, 2002:69-112) e non differisce notevolmente da quello caratteristico per le altre lingue europee. Può invece contenere dettagli sorprendenti per persone che arrivano da culture lontane, caratterizzate da un diverso rapporto fra società e realtà.

Per quanto riguarda la famiglia sono stati ricordati come allocutivi o parole appellative quei nomi comuni che denotano il ruolo della persona interpellata nel

rapporto tra il parlante e l'ascoltatore: 'papà' (compare dodici volte), 'babbo' (tre volte), 'mamma' (undici volte), 'amore' (tre volte), inoltre 'figlia mia', 'zio'/'zia', 'nonno'/'nonna' ecc. A parte questi termini di parentela, sono stati ricordati i nomi propri (di battesimo) delle persone, ma anche molti nomignoli affettivi, forme vezzeggiative e diminutive (p.e. 'Cipollina', 'Chicco', 'amore' – questionario n. 3.; 'cocco di mamma' – questionario n. 20.).

Tra amici confidenziali il primato – come si poteva immaginare – è detenuto dai nomi propri, ma anche in questo campo appaiono i soprannomi, i nomignoli, i vezzeggiativi, i diminutivi e vengono specificate anche le formule come „*Amico mio!*”, „*Amichetto mio*” (questionario n. 20.); „*Ciao, come va?*” (questionario n. 22.) e perfino „*Ciao cara, come stai?*” (questionario n. 27.).

Nei rapporti meno confidenziali rimane caratteristico il nome proprio, accompagnato però dai titoli come 'signore', 'signora', 'signorina', 'dottore', o dal pronome 'Lei' (mentre nelle categorie precedenti ovviamente dominava il 'tu'). Quest'ultimo caso, cioè l'uso del 'Lei' assieme al nome proprio della persona interpellata, è una specialità della lingua italiana, segno della sua particolare ricchezza di sfumature. Mentre in altre lingue (p.e. in inglese) il passaggio all'uso del nome proprio è un passaggio marcato, equivalente al cambio del 'Lei' al 'tu' italiano, l'italiano offre anche una fase intermedia: il 'Lei' con nome proprio che è più solidale e/o confidenziale rispetto al 'Lei' + cognome, ma meno invadente del 'tu' + nome proprio.

Tra le risposte di questo paragrafo troviamo ancora formule come „*Buon giorno, come va?*” (questionario n. 22.); „*Va tutto bene, signora?*” (questionario n. 27.), cioè saluti combinati con allocuzioni, e form(ul)e iniziali di interazioni senza allocuzioni come „*Scusi!*”, „*Senta!*”, „*Guardi!*” (questionario n. 7.). A proposito delle prime, ricordiamo che l'aggiunta di elementi come 'Signore/Signora' o di un titolo rende sempre più rispettoso e cordiale l'enunciato. Infatti senza un completamento del genere il saluto „*può suonare freddo e addirittura, in certi casi, segnalare una crisi di rapporti*” (Renzi et al., 1995:397)

L'ambito lavorativo rappresenta un terreno intermedio tra persone sconosciute ed amici confidenziali, per questo i rapporti possono essere – a secondo dei casi – confidenziali o formali. Nelle risposte dei questionari – anche se la domanda si era riferita sulle forme nominali (e non su quelle pronominali) – è stato segnalato sia il pronome 'tu' (col persone di pari grado e in caso di confidenzialità) che quello del 'Lei' (verso i superiori ed i sottoposti). Alcuni hanno espressamente specificato che la scelta tra i due pronomi dipende dal grado di conoscenza. Per quanto le forme nominali a parte delle formule già ricordate (saluto + titolo) „*Buongiorno signora!*” „*Buona sera dottore!*” (questionario n. 27.), sono state indicate forme generiche come 'signore', 'signora', 'signorina', 'dottore', 'dottorissa', ma anche titoli di studio (es. 'professore') e titoli legati a cariche professionali come 'rettore', 'preside', 'direttore'. Le risposte hanno confermato un fenomeno noto, che il titolo 'dottore' e rispettivamente 'dottorissa' sono universali nel senso che possono essere applicati a persone laureate di vario genere, ai professori invece spetta sempre il titolo 'professore'/'professorissa', come anche alcune altre professioni di prestigio esigono titoli specifici come 'ingegnere', 'avvocato'. (Vizinè Sárosdy E., 1992:208)

Sette persone hanno ricordato di usare il nome proprio per i colleghi (questionario n. 1., 5., 8., 13., 14., 15., 17.) che – raramente – può essere preceduto anche dall'appellativo 'signora'/'signore' (questionario n. 18.), mentre due volte è stato notato il cognome (questionario n. 15., 26.) come forma adatta per l'interpellazione in ambito lavorativo. Il termine collega è stato indicato una sola volta (questionario n. 7.).

Per quanto riguarda l'allocuzione delle persone sconosciute, incontrate per strada o sui mezzi pubblici, è generico l'uso del pronome 'Lei' accompagnato dai titoli generici come 'signore', 'signora', 'signorina', ma due volte è stato segnalato anche il titolo 'dottore'/'dottorissa'. Anche in questo caso sono comparse formule di tipo: „*Per cortesia*” (questionario n. 20.); „*Mi scusi, disturbo?*” (questionario n. 22.); „*Scusi, per favore*” (questionario n. 24.); „*Mi scusi, posso chiedere...*”, *Signora, mi scusi...*” (questionario n. 27.).

Nel settore dei servizi pubblici come negozi, ristoranti, parrucchieri, banca, posta, avvocati, medici ecc. è di norma l'uso del 'Lei', ma molte volte è stato indicato anche il 'tu', nei confronti di persone di locali pubblici o servizi con i quali si è stabilita una certa relazione. Anche qui ricorrono però sempre le stesse allocuzioni neutre, come 'signore', 'signora', 'signorina', e non mancano nemmeno i titoli di studio 'dottore', 'dottoressa', 'professore', come neanche i „*nomi professionali di circostanza*” (questionario n. 17.). Infine compaiono anche formule prestabilite: „*Dovrei cortesemente...*”, „*Signora, avrei bisogno di...*” (questionario n. 27.).

Nella comunicazione ufficiale con enti pubblici valgono le regole ricordate per il settore dei servizi pubblici. Come formule sono state ricordate: „*Posso parlare ...?*” (questionario n. 22.); „*Come devo fare per...*”, „*Per favore, mi può indicare...*” (questionario n. 27.). Una persona ha notato che in casi del genere „*si evitano i titoli*” (questionario n. 19.) mentre altri hanno specificato le forme caratteristiche per la corrispondenza ufficiale come „*egregio dottor*”, „*gentile signor*”. Una volta è stato notato anche il pronome 'voi' e la forma 'vostro ente' (questionario n. 13.).

Il paragrafo dedicato alla comunicazione scritta non ha rilevato novità. Come formula tipica è stata indicata la frase „*Alla cortese attenzione di...*”, ed oltre dei titoli generici ('signora', 'signorina', ecc.) sono stati elencati alcuni aggettivi come 'egregio', 'gentile', 'gentilissimo', 'caro' e – riferito alle chiusure delle lettere – 'distinto'.

Le risposte citate – nonostante la complessità dei rapporti – corrispondono ai suggerimenti del galateo linguistico (Della Valle – Patota, 2004). A livello d'uso generico i parlanti nativi sembrano essere indiscutibilmente sicuri nella scelta delle varie forme di allocuzione. Sembrano invece essere molto meno coscienti per quanto riguarda la collocazione delle varie forme in categorie grammaticali: segno di questo è il fatto che alla domanda sulle forme nominali di allocuzione quasi tutti hanno dato risposte miste, specificando sia i pronomi da usare che le formule routine abbinabili alla data situazione.

La domanda n. 4 – „*È mai rimasto sorpreso/-a o arrabbiato/-a per la forma d'indirizzo usata nei Suoi confronti? (per l'uso del tu, del Lei, per ranghi e titoli ommessi o sovrabbondanti, ecc.)*” – serviva per indagare sulla reazione dell'uso di una forma di allocuzione non appropriata alla situazione o alla persona appellata. La differenza tra le risposte positive e quelle negative riguardo alla sorpresa o rabbia provata per una forma di allocuzione sbagliata era attorno al 10%. Come indica la tabella di sotto, quindici persone non si ricordavano di aver avuto problemi del genere, mentre dodici persone hanno segnalato di aver vissuto situazioni ricordabili in merito. Una sola persona – un professore particolarmente gentile e paziente – invece ha specificato di non attribuire importanza all'allocuzione usata nei suoi confronti (questionario n. 28).

Tra le dodici persone che hanno risposto di 'sì' purtroppo non tutti hanno specificato il conflitto, che era quasi sempre originato dall'uso del pronome 'tu' invece di quello del 'Lei', mentre una sola volta l'origine della sorpresa era l'utilizzo di un titolo sovrabbondante, 'dottoressa' verso una signora che aveva solamente la maturità (questionario n. 25.).

Sí.	3, 9, 10, 11, 17, 18, 19, 20, 21, 25, 26, 27 = 12
No.	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 13, 14, 15, 16, 22, 23, 24 = 15
altra risposta	28 = „ <i>Non faccio caso di allocuzioni.</i> ”

Tabella n. 4.: La proporzione di risposte alla domanda n. 4. del questionario n. II.

Il parlante n. 17. è rimasto colpito „*per l'uso del 'tu' nei negozi e del 'Lei' da parte di bambini*”, il n. 19. (una signora anziana, di bassa scolarità) ha considerato espressamente offensivo l'uso del 'tu' nei suoi confronti da parte di un macellaio. Nel questionario n. 20. figurava una risposta più dettagliata: „*Sorpresa quando gli amici dei miei figli si rivolgono a me con il 'tu', divertita quando si rivolgono a me con il 'tu' persone estranee (es. commesse di negozi, persone giovani, persone semplici che non conoscono l'uso del 'Lei').*” Il titolare del questionario n. 25. era „*arrabbiato per l'uso non giustificato del 'tu'*”, mentre la persona n. 26. ha notato la scomodità della situazione quando sente „*dare del 'tu' da persone che non*” conosce. Per quanto la reazione all'allocuzione sbagliata, n. 18. ha notato: „*Solitamente la*

cosa non mi ha offeso, in alcune situazioni particolari ho precisato e mi rivolgo all'interlocutore con il 'Lei'".

La domanda n. 5 – *„Ha avuto qualche volta difficoltà di trovare la forma giusta di interpellazione (se dare del tu o del Lei, se dire „dottore” ... ecc.) Come ha potuto risolvere la situazione di dubbio?”* – presentava „il rovescio della medaglia”, nel senso che riguardava le difficoltà per trovare la più appropriata forma di allocuzione da parte del parlante. Rispetto ai risultati del punto precedente, in questo caso le risposte positive e quelle negative divergevano di più, e questo fatto può essere considerato come segno di tolleranza (nell'allocuzione ricevuta) e di responsabilità e di tatto (nell'allocuzione pronunciata) da parte dei parlanti nativi.

Sí.	2, 3, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, = 20
No.	1, 4, 5, 7, 12, 16, 18, 19 = 8

Tabella n.5.: La proporzione di risposte alla domanda n. 5. del questionario n. II.

Le risposte hanno rilevato anche le strategie di soluzione. Per evitare il conflitto molti optano per l'uso del 'Lei' (questionario n.2., 3., 6., 8., 9., 15., 17., 18., 23., 25.) o per l'utilizzo di forme verbali impersonali (questionario n.2. e 26.). Una sola persona ha notato di *„chiamare tutti per titolo”* (n.19.), mentre un'altra signora ha aggiunto: *„nessun dubbio, linguaggio formale ed amichevole a secondo degli interlocutori”* (n.5.). A seconda dell'impostazione della persona c'è chi cerca di evitare l'allocuzione diretta (questionario n. 17.) p.e. con l'uso di un saluto introduttivo e neutro *„Buongiorno”, „Buona sera sono qui perché...”* (n. 22.); *„Salve!”* (n. 21), mentre altri preferiscono negoziare o decidere insieme la forma di allocuzione da utilizzare con frasi del genere: *„Non credi che ci possiamo dare del 'tu'?”* (questionario n. 8., 10., 14., 17., 20., 24., 28.). Chi ha invece sbagliato fa bene a scusarsi il più presto possibile per ristabilire l'equilibrio perso della comunicazione (questionario n. 13., 27.).

6.1.4. La parte tabellare del questionario

Fin qua la parte discorsiva del questionario, di seguito invece si analizzeranno undici tabelle dedicate ai vari rapporti sociali. Con la forma tabellare desideravo raccogliere ed esaminare contemporaneamente le forme nominali e pronominali come anche le allocuzioni date e ricevute. Nonostante l'entusiasmo con cui le persone richieste avevano iniziato di compilare il questionario, diverse rubriche sono rimaste incomplete. Causa di questo può essere la lunghezza del questionario o la mancata consapevolezza (ossia l'automatismo) vigente tra i parlanti di madrelingua nella scelta delle forme di allocuzione.

Per quanto riguarda i rapporti all'interno della famiglia, la tabella n. 9. (vedi l'appendice) riassume le forme pronominali e nominali. Nei rapporti familiari – a livello pronominale – oggi come oggi vige per lo più la simmetria. L'eccezione è fatta dal rapporto suocero/suocera – nuora/genero e tra i nonni del marito/moglie. In questi casi sono ovviamente le persone più anziane (superiorità generazionale) che ricevono il 'Lei' e danno il 'tu' ai più giovani, che – almeno nella fase iniziale del rapporto – sono in un certo senso estranei alla famiglia.

Un caso particolare è quello della casalinga di 74 anni (del questionario n.19.) che ha ricordato – per diverse relazioni familiari – l'uso non reciproco del 'Voi': si rivolgeva p.e. con il 'Voi' ai suoi genitori ed ai (bis)nonni, mentre riceveva da loro il 'tu'. Usava sempre il 'Voi' per rivolgersi ai suoceri, e riceveva in ricambio la stessa forma.

Come si vede, a parte di qualche caso raro e sporadico di uso del 'Voi' o del 'Lei', nei rapporti familiari si usa quasi esclusivamente il pronome 'tu'. L'unico tipo di rapporto in cui compare una asimmetria è quello dei genitori e dei nonni del coniuge: 9 persone hanno segnalato di dare del 'Lei' alla suocera ed 11 al suocero, mentre 16 persone hanno scritto di essere appellate con il 'tu' da parte della suocera e 15 da parte del suocero. Questa stessa tendenza si nota nel rapporto con i nonni del marito o della moglie.

Per quanto riguarda le forme nominali, le madri sono „Mamme” (25 risposte) e chiamano i figli per nome (14 volte) e/o per nome vezzeggiativo (6 risposte). Capita però che i figli si rivolgano alle mamme con il nome proprio (questionari n.: 5., 6.,

10. e 19.) o con forme particolari (occasionalmente) come 'Mamy' o 'Mami' (questionario n. 3. e 24.), oppure 'Maigi', 'Bombie', 'Zombi' (questionario n. 20.). Tra le risposte del questionario è comparso una sola volta l'appellativo 'Nonna' (dei figli) verso la propria mamma, ma probabilmente non è un caso isolato. Questo fenomeno viene ricordato anche nella letteratura specialistica italiana (vedi Renzi et al.: 1995:399), ed è presente anche nella lingua ungherese: la nascita di un figlio/figlia (di un nipote) spesso fa cambiare le allocuzioni nominali fin allora usati all'interno della famiglia. (Domonkosi, 2002:81)

Per quanto i padri, in confronto alle 17 occorrenze del 'Papà' (+ una 'Papi') 7 volte è comparso l'appellativo „Babbo” (questionari n. 5., 8., 12., 15., 19., 22., 24.), forma tipicamente toscana caratterizzata da una „buona diffusione anche nelle Marche, in Umbria e in Romagna”. (Serianni, 1988:108) A proposito di questo merita attenzione il caso di un giovanotto di origine toscano (indicato con il n.8 nelle varie tabelle), che usa(va) 'Babbo' verso il proprio genitore, mentre suo figlio vivente in Umbria usava già il termine 'Papà' per il proprio padre.

Nella 'Grande grammatica di consultazione' (Renzi et al., 1995:369) è stato ricordato il fenomeno iniziato dopo il '68, quando i figli chiamavano per nome i genitori. Le risposte del presente questionario non hanno rivelato nemmeno un caso di questo genere, probabilmente il fenomeno sta per scomparire. Tuttavia è da notare che diverse persone hanno ricordato il nome proprio come allocutivo rivolto ai nonni, ai quali davano sempre del 'tu'. L'unica eccezione era il caso della signora anziana (n.19) già ricordata che usava il 'Voi' per rivolgersi ai nonni. Come forma di allocuzione nominale rivolta ai nonni prevale il titolo 'Nonno' e rispettivamente 'Nonna'.

Non esistono casi misti, cioè il titolo di parentela non può essere seguito dal nome proprio della persona, solo nel caso di zio e zia (vedi Renzi et al., 1995:399). Tuttavia per questo tipo di allocuzione composta c'erano pochi esempi tra le risposte ricevute (vedi i questionari n. 19. e 28.). Ai fratelli dei genitori come a volte anche alla madrina e al padrino spetta il titolo 'zio' o 'zia'. Tuttavia la madrina e il padrino sono più spesso appellati per il nome proprio, mentre nel caso degli zii veri e propri

prevale l'appellativo con il termine di parentela, la proporzione è di 13:7.5 ('zio'/'zia': nome). È interessante notare che il nome proprio come forma di allocuzione verso gli zii è stato segnalato in gran parte dalle stesse persone che lo hanno specificato anche verso i nonni. Per ulteriori dettagli vedi le righe 14-15 e 17 della tabella n.9 in appendice.

I genitori, come anche i nonni, i bisnonni, gli zii ed altri – considerati Superiori – ricevono dai figli e dai nipoti il titolo di parentela come appellativo, in ricambio invece non usano un'allocuzione parallela, bensì il nome proprio della persona. Se compare una forma di tipo „figlia mia”, è sempre carico di una sfumatura affettiva. (vedi: Renzi et al, 1995:398)

I fratelli ed i cugini (come anche i cognati) usano reciprocamente il 'tu' ed il nome proprio, tra i primi compaiono spesso anche le forme vezzeggiative. Lo stesso vale per i coniugi che usano come forma vezzeggiativa 'Amore' (questionario n. 3.), o 'Stella' (questionario n. 8.), mentre le forme vezzeggiative dedicate ai figli sono 'Amore', Tesoro', (questionario n. 22.) e 'Topolino' (questionario n. 25.).

Particolare è il caso dei suoceri, perché sono gli unici in famiglia verso i quali si usa relativamente spesso il 'Lei' non reciproco. Nel caso della suocera le risposte erano ugualmente divise: 9 persone hanno segnalato di darle del 'tu' ed altrettanto tanti hanno indicato il 'Lei' come forma di allocuzione. Al suocero invece 11 persone si rivolgevano col 'tu' e 7 gli davano del 'Lei'. In direzione inversa invece si usava quasi sempre il 'tu'. Per quanto le forme nominali 12 persone hanno segnalato di usare il nome proprio della suocera, mentre 3 hanno optato per la „mamma”, ed una signora perugina di 63 anni (questionario n.7.) si rivolgeva alla suocera facendo seguire il pronome 'Lei' dal titolo 'Signora'. Al suocero invece 11 persone (di cui 5 gli davano del 'Lei') si rivolgevano con il nome, due gli dicevano „Papà” e una persona (sempre la signora di 74 anni, del questionario n. 19.) lo appellava per „Babbo”. È interessante (ma ci vorrebbero ulteriori approfondimenti per) vedere se c'è correlazione nell'uso del pronome 'tu' e l'appellativo 'Papà'. Tra le due persone che hanno ricordato il termine allocutivo 'Papà' per il suocero, una gli dava del 'tu' (questionario n. 22., di una docente di 62 anni), mentre l'altra (questionario n.2. di

una signora perugina di 37 anni) usava il 'Lei'. La leggera prevalenza del 'tu' e dell'uso del nome proprio nell'allocuzione dei suoceri conferma quanto detto da Renzi et al.: „*In genere oggi genero e nuora si indirizzano ai suoceri con il 'tu' e il nome secondo il parametro della Confidenza. Ma non mancano casi in cui viene usato il 'Lei', con il titolo di 'signora' per la suocera e senza nessun titolo per il suocero, in un rapporto di Distanza. In un passato abbastanza recente il genero e la nuora si rivolgevano ai suoceri chiamandoli 'Papà' e 'Mamma' [...] ma questa abitudine è caduta ora in disuso.*” (Renzi et al., 1995:369)

L'ultima categoria della tabella delle allocuzioni familiari è quella dei nonni del marito / della moglie. In questo caso prevale il 'Lei' non reciproco accompagnato dal titolo 'nonno' o – più frequentemente – dal nome proprio (questionari n. 5., 6., 9., 10. e 27.). Capita anche chi usa il 'Voi' (questionari n. 17. e 19.) come forma familiare di rispetto. In questo caso si riceve in ricambio sempre il 'tu' – l'unica eccezione era il caso n. 17. quando si usava il 'Lei' in ricambio – e l'appellativo di nome proprio.

La tabella n. 10 rappresenta i rapporti – presumibilmente confidenziali – con persone conosciute e di fiducia. È ovvio che agli amici veri e propri si dà del 'tu', ma la situazione è diversa – a seconda del grado di conoscenza, di intimità/confidenza e di reverenza – nel caso degli amici e colleghi dei genitori come anche con i genitori degli amici e/o del fidanzato o della fidanzata. In tutti questi casi le allocuzioni non sono reciproche: prevale il 'Lei' non reciproco, accompagnato dal titolo 'signora' (raramente 'signora' + nome o titolo professionale). Per quanto riguarda invece i maschi, è da notare che in italiano il titolo

„[...] 'signore' (anche al plurale) ha un uso meno generale che 'signora'/'signorina'. Si usa solo con chi non i conosce, non viene utilizzato per i saluti, se non da personale di servizio, camerieri e sim., e non si può usarlo per rivolgersi a personale di servizio, camerieri e sim. [...] 'Signore' da solo, come pure 'signore + cognome', non si usa al posto del titolo professionale, come succede invece per 'signora'. 'Signore + cognome' è usato da estranei per rivolgersi a persone di cui non conoscono

il titolo, ed anche da conoscenti quando la persona a cui si rivolgono non ha il titolo.” (Renzi et al.: 1995:400)

Proprio per questo certe volte è stato difficile compilare tutte le rubriche della tabella. In questi casi molti hanno saltato le rubriche o sono ricorsi alla famosa creatività italiana scrivendo semplicemente 'signore/a', risposta non interpretabile. Tuttavia, le risposte delle righe 27 e 29 della tabella n.10. sembrano indicare l'ignoranza della norma descritta da Renzi, o possono essere interpretati come segni della mancata attenzione nelle risposte. Anche in questo caso ci vorrebbero ulteriori approfondimenti. Tuttavia aspettavo di incontrare molte indicazioni del titolo professionale – per evitare il vocativo 'signore' – ma le risposte non hanno confermato la presupposizione. Per quanto riguarda invece il resto della tabella, l'allocuzione confidenziale (con il 'tu' reciproco) si presenta regolarmente accompagnato dall'uso del nome proprio.

La tabella n. 11. riassume le allocuzioni rivolte al vicinato. Le risposte indicano l'importanza dei fattori di genere e di età, tra cui l'ultimo sembra essere il fattore dominante nella scelta della forma allocutiva (sia nominale che pronominale). I coetanei (indipendentemente dal genere) usano prevalentemente il 'tu' reciproco accompagnato dal nome proprio. Anche alle persone più giovani ci si rivolge nella maggior parte dei casi con il 'tu' ed il nome proprio. Quando invece si usa il 'Lei' (verso coetanei e più giovani) diventa subito reciproco (è impossibile l'asimmetria) e la forma nominale accompagnante sarà 'Signora' o il titolo professionale. Per rivolgersi – con la forma del 'Lei' – ad un vicino maschio più giovane (o coetaneo) si usa il titolo o – anche se a volte può sembrare scorretto – si adopera il termine 'signore' (vedi i questionari n. 5., 20., 25. e 28.). Alle persone più anziane si dà piuttosto del 'Lei', e circa nella metà dei casi si riceve altrettanto il 'Lei', mentre per il resto si usa il 'tu' in cambio, mentre rarissime volte compare il 'Voi' (questionario n. 17., 18. e 19.). Certe volte la forma marcata di cortesia ('Lei') viene accompagnata dal nome proprio, ma continuano a comparire anche i termini 'signora', 'signorina', 'signore', titoli professionali e combinazioni vari. Il vocativo 'signore' ricorre nella stessa misura del 'signora'.

La tabella n. 12. ci introduce all'ambito scolastico. Si vede per la prima vista la differenza tra la scuola elementare ed i gradi superiori. Il 'tu' parzialmente reciproco è presente nelle elementari, mentre è praticamente assente nelle scuole superiori, ed anche se è presente non è più reciproco (l'unica eccezione è il questionario n. 28). Ai livelli superiori domina la semantica del potere (e del rispetto) per questo al 'Lei' di reverenza si risponde con il 'tu' (confidenziale) al livello medio superiore e con il 'Lei' (di solidarietà ossia di collegialità) al livello universitario.

Le allocuzioni nominali diffusi nella scuola sono i titoli professionali (a volte sembrano essere esagerati). Nella scuola elementare si usa 'maestro', 'maestra', compaiono però anche formulazioni come 'Signor maestro', 'Signora maestra' ed anche 'signora'. Il valore generico del titolo 'signora' che può sostituire p. e. il vocativo 'maestra' è stato ricordato anche da Renzi et al. (Renzi et al. 1995:396). 'Professore' ('Prof.') o 'professoressa' invece sono caratteristici per i livelli superiori. Per quanto riguarda gli alunni, sono appellati nella scuola elementare (come anche conseguentemente nella media superiore) con la forma 'tu' + nome o 'tu' + cognome. Al livello universitario è invece diffusissimo il vocativo per cognome, seguito dal vocativo col titolo generico 'signora/signorina', e dalle forme costituite dal nome proprio.

La situazione lavorativa è molto complessa, i dati utilizzabili dalle risposte (purtroppo parecchie rubriche sono rimaste incomplete o risultano essere illeggibili) sono presentate dalla tabella n. 13. Verso i superiori se sono più giovani o coetanei (indipendentemente dal sesso) si usano – di simile frequenza – le forme del 'tu' e quelle del 'Lei'. Se invece il superiore è più anziano aumenta l'occorrenza del 'Lei' unilaterale: in questo caso in ricambio si riceve il 'tu'. Tra persone di rango uguale vige invece la simmetria delle allocuzioni e si usa prevalentemente il 'tu'. Quando la persona interpellata è più vecchia sempre più spesso si opta per l'uso del 'Lei'. Si nota un atteggiamento molto simile verso persone di rango inferiore: si tende al 'tu' reciproco se sono coetanei o se la persona interpellata è più giovane, se è invece più anziana aumenta il numero delle ricorrenze del 'Lei' reciproco.

Per quanto le forme nominali dominano i titoli generici come 'signora' e 'signorina' ed è stato segnalato parecchie volte anche il titolo 'signor', sebbene – come sopra

ricordato – non potrebbe essere considerato un plurivalente variante maschile del termine 'signora' o 'signorina'.

Diverse volte è stato ricordato come vocativo il nome e/o il cognome del collega, altre volte compaiono i titoli professionali come 'professore', 'professoressa', i titoli di studio come 'dottore', 'dottoressa', ed i titoli di studio con valore professionale come p.e. 'architetto'. Tra le possibilità elencate può sembrare sorprendente per lo straniero l'uso del solo cognome come vocativo. Eppure non si tratta di un caso particolare, chiamare una persona per cognome è „*un'abitudine comune in Italia a scuola come tra colleghi*” è invece „*abbastanza inusuale in Europa [...] 'Brown, come here' e usato soltanto dal sergente cattivo nel campo di addestramento dei marines...*”³⁷

Con persone di rango uguale spesso viene tralasciato il titolo e si usa solo il nome, si adoperano invece i titoli in abbondanza se la persona interpellata è più anziana (vedi i questionari n. 18., 20. e 26.). Le risposte testimoniano l'elasticità del sistema allocutivo italiano che permette di combinare sia il pronome 'tu' che il 'Lei' o il termine 'signora' con il nome o con il cognome della persona interpellata (p.e. questionario n. 18., 25.)

Per quanto riguarda i vocativi usati verso persone sconosciute, le risposte del questionario non erano sufficienti a trarre conclusioni riguardo alle forme nominali. La tabella n.14. presenta invece le caratteristiche della scelta pronominale: si può subito affermare che il 'Lei' è decisamente più frequente rispetto al 'tu'. Nelle interazioni con persone più giovani o coetanei – indipendentemente dal sesso – è presente anche il 'tu' reciproco. Tuttavia rispetto alle occorrenze del 'tu' la forma di cortesia ('Lei') viene usata due volte più spesso. Per rivolgersi ad una persona più anziana – ad eccezione del titolare del questionario n.8 – l'unica forma adoperata è il 'Lei' che risulta essere pressappoco reciproco: infatti i questionari dimostrano la presenza della solidarietà e del reciproco riconoscimento, in quanto nella maggior parte dei casi nella risposta data all'allocuzione compare lo stesso pronome (sia il

³⁷ Balboni, P.E.: *Problemi di comunicazione interculturale con allievi stranieri adulti*. Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: http://venus.unive.it/aliasve/index.php?name=EZCMS&page_id=383. Data della scarica: 25 ottobre 2006.

'tu' o il 'Lei'), sono pochissimi i casi differenti. L'unico esempio per la rottura del 'Lei' reciproco è attestato dal questionario n. 10. Infine sono da ricordare i casi incerti: come si vede nella tabella n. 14. ad eccezione di due rubriche, compaiono dappertutto persone che variano l'uso dei due pronomi, a secondo delle situazioni e del rapporto con le persone interpellate.

Per quanto riguarda le interazioni con persone sconosciute, ma rappresentanti di certe professioni o ruoli sociali come impiegati, commessi, camierieri, poliziotti, medici e avvocati, vale quello che abbiamo ricordato a proposito della valutazione dei dati della tabella precedente, cioè le risposte non erano sufficienti (sia in senso quantitativo che in quello qualitativo) per conclusioni sulle forme nominali di allocuzione.

Gli impiegati di banca o del comune usano per lo più il 'Lei' reciproco verso i loro clienti. Tra i compilatori del questionario non c'è stata nemmeno una persona che usasse regolarmente il 'tu' nelle interazioni in banca o in ufficio. Due persone invece (del questionario n. 18. e 23.) hanno segnalato di adoperare a volte – invece del 'Lei' – la forma confidenziale (il 'tu'). Per quanto le forme ricevute solamente la persona n. 18. ha indicato di essere interpellata con la forma del 'tu' da parte di impiegati coetanei o più vecchi, mentre il n. 17. riceveva o l'una o l'altra forma. In questo ultimo caso il ricorso al 'tu' può essere spiegato con l'età (29 anni) e l'aspetto fisico giovanissimo.

Le risposte sul rapporto con commessi e commesse contraddicono in parte – o almeno non confermano – quanto detto alla domanda n. 4., dove ben 12 persone avevano indicato di essere state sorprese o di aver avuto conflitti per l'allocuzione non appropriata nei loro confronti. La maggior parte di loro si ricordava l'uso del 'tu' non giustificato. Eppure a questo punto figurano pochissimi 'tu' tra le risposte della seconda colonna della tabella n. 16. Vi compare tutte le volte il n. 17 (una signorina ventinovenne) e due volte il n. 8 (un giovanotto di 34 anni) che ha ricevuto a volte (non sempre!) il 'tu' da parte di commessi maschi suoi coetanei o più anziani. Merita attenzione anche il fatto che non c'è stata neanche una persona che da parte di commessi avesse ricevuto solo e sempre allocuzioni confidenziali. Si nota però

l'opposto: ci sono persone (dei questionari n. 1., 8., 14., 15., 24. e 27.) che a volte – alcuni tra di loro più frequentemente – danno del 'tu' ai commessi. Probabilmente si tratta del 'tu' solidaristico o di tipo confidenziale, non del 'tu' subordinato. Contraddice a questo l'osservazione fatta dalla persona che aveva compilato il questionario n. 17., in quanto nei confronti dei commessi e camerieri esclude il fattore della confidenza e considera decisivo „*il grado di formalità dell'ambiente e delle persone*”. Tuttavia i commessi dal loro conto – almeno così ci sembra dalle risposte dei questionari – sembrano essere più conservatori e rispondono regolarmente con la forma del 'Lei'. Si permettono invece – come abbiamo visto – di ricorrere al 'tu' quando la persona che sta loro di fronte sembra molto giovane, e/o se provano una certa solidarietà e forse anche simpatia nei suoi confronti.

Leggermente diversa è la situazione con i camerieri (vedi la tabella n. 17.). Anche qui capita chi gli dà del 'tu' (questionario n. 7., 14., 24., 19. e 27.), ma in cambio non si usa mai la forma confidenziale. Il numero che compare più spesso nella rubrica del 'tu' è il 19., cioè di una signora anziana (di 74 anni e di basso grado scolastico). Questa signora da sempre del 'tu' ai camerieri, mentre il titolare del questionario n. 27. (una segretaria di 46 anni) usa il 'tu' solo se il personale è più giovane o coetaneo, altrimenti opta per il 'Lei'. Gli altri, due impiegate di 37 e rispettivamente di 41 anni (vedi i questionari 24. e 14.) ed una docente di 63 anni (questionario n. 7.) usano solo casualmente il 'tu', e solo quando la persona interpellata non è più anziana di loro. Sono ancora da ricordare i questionari n. 20. e 25. secondo i quali rivolgendosi al cameriere si può usare la forma nominale 'signor'/'signora'...

Rispetto alla situazione dei camerieri e commessi risulta ancora più univoca l'allocuzione rivolta ai poliziotti e carabinieri. Nei loro confronti si usa – senza alcuna eccezione – sempre il 'Lei', ed anche loro, in ricambio – almeno secondo la testimonianza del questionario – usano sempre la forma di cortesia. Come titoli nominativi sono stati segnalati prevalentemente le forme generiche del 'signor' e 'signora/ina', ma compaiono anche i gradi militari come 'maresciallo' e 'capitano' (questionario n. 18. e 20.). Oltre questi è stato ricordato anche il termine 'agente' (nel questionario n. 13. e 23.) ed i nomi di 'vigile' e 'vigilessa' (questionario n. 19.).

Ai medici ed avvocati ci si rivolge con il reciproco 'Lei'+ 'dottore' / 'dottoressa'. Se l'avvocato è un maschio alcuni (questionari n. 20., 25., 26. e 27.) indicavano di usare il termine 'avvocato', trattandosi invece di un avvocato-donna optavano per il titolo generico 'signora'.

6.1.5. Considerazioni conclusive

Riassumendo le constatazioni generali e le novità che si possono trarre dalle risposte date al questionario, ricordiamo la tendenza (ossia norma) che al pronome 'tu' viene abbinato – come allocuzione nominale – regolarmente il nome (o le sue forme vezzeggiate e/o diminutive), mentre il 'Lei' viene accompagnato dai titoli come 'signore', 'signora', 'signorina'; dal 'titolo professionale' (cameriere, dottore, avvocato), o – specie nel caso dei poliziotti e carabinieri – dalla qualifica (se la si conosce). È però importante notare una differenza rispetto ad altre lingue: l'italiano usa e tollera anche i casi misti cioè il pronome – detto di cortesia – 'Lei' può essere seguito dal nome proprio senza la violazione della norma, anzi.

Un'altra constatazione sorprendente – perché contraddice a quanto descritto nella letteratura specifica – era che tra i vari fattori che influenzano la scelta della forma di allocuzione (sia pronominale che nominale) si è emerso di particolare importanza quello dell'età (vedi la tabella n.6.) che risultava addirittura il „*fattore che determina l'uso diverso delle forme di saluto o di approccio.*” (nota aggiunta sul retro del questionario n. 27.).

7. Conclusioni finali

Partendo dalla convinzione che la cortesia figura tra le condizioni fondamentali per il successo della comunicazione ho desiderato di offrire nel presente lavoro una panoramica degli elementi costituenti più importanti della cortesia linguistica italiana con particolare riguardo al prestigio sociale ed all'uso (consapevole o meno) dei singoli elementi. Finora, una sintesi del genere, mancava dalla letteratura specialistica: il sistema allocutivo italiano ed il linguaggio di cortesia risultavano per lunghi anni argomenti relativamente poco elaborati.

Nel primo capitolo ho ricordato alcuni problemi terminologici che vengono incontro a chi cerca approfondimenti – non tanto teorici, quanto di carattere pratico – sull'argomento.

Nel secondo capitolo ho proposto un inquadramento teorico (psicologico, sociale e linguistico) della cortesia, presentando i suoi modelli principali – considerati spesso universali – come anche le ricerche e le considerazioni conseguenti per le varie lingue. Sono state presentate in maniera dettagliata le opere legate alla lingua italiana e tra questi si è prestata attenzione anche ai testi di lingua ed ai galatei che a mio avviso costituiscono una categoria da non disprezzare di fonti sociolinguistiche. Infatti questi ultimi offrono insegnamenti e descrizioni di modelli (linguistici e comportamentali) socialmente apprezzati, e come tali possono essere degni di attenzione anche da parte del (socio)linguista.

Nel terzo e nel quarto capitolo ho riassunto le constatazioni e le rivelazioni della letteratura specialistica riguardo ai singoli fenomeni del linguaggio di cortesia. Infatti, negli ultimi decenni del XX-esimo secolo, come anche recentemente, sono state pubblicate alcune opere voluminose che offrono descrizioni più o meno approfondite dei singoli aspetti della cortesia linguistica, tra i quali gli elementi usati o usabili per l'espressione del rispetto e della reverenza dell'interlocutore (p.e. Serianni, 1988a o Renzi – Salvi – Cardinaletti, 1995). Tuttavia, la maggior parte delle grammatiche tradizionali, spesso anche quelle di nuova edizione, ignora il tema della cortesia linguistica come anche quello delle allocuzioni, o – se mai – li tratta in

maniera superficiale riducendosi alla proposta di usare il pronome 'Lei'. Sono ancora meno gli scritti – si tratta per lo più di saggi e articoli o di singoli capitoli di volumi maggiori – che esaminano l'argomento della cortesia nel contesto sociale in continuo cambiamento.

Proprio per questo nei capitoli (3 e 4) ho cercato di ricapitolare i mezzi linguistici a disposizione dei parlanti – nativi o in fase variabile di apprendimento della lingua italiana – per poter esprimersi in maniera cortese sia nelle interazioni quotidiane che in occasione di eventi particolari (feste, inviti, lutto, ecc.).

Nel terzo capitolo ho raccolto le regole generiche e le norme sparpagliate nelle varie grammatiche e nei testi linguistici, cercando di rintracciare anche le radici e le attinenze sociali delle varie forme, mentre nel capitolo successivo (il quarto) ho presentato atti linguistici concreti – come i saluti, le presentazioni, i complimenti, le richieste, le scuse, ecc. – illustrandoli con numerosi esempi tratti dai galatei moderni, opere di persone di grande prestigio sociale come p.e. di Valeria della Valle e Giuseppe Patota, professori universitari o di Lina Sotis, giornalista del Corriere della Sera. Oltre a questi, nel quarto capitolo sono presentati – al di là degli atti linguistici – anche le manifestazioni scritte della cortesia – tramite le caratteristiche linguistiche, contenutistiche e formali – delle lettere, delle cartoline, dei biglietti, degli inviti scritti ecc., mentre l'ultimo sottocapitolo è dedicato interamente al comportamento non verbale.

Il quinto ed il sesto capitolo costituiscono l'elemento di novità della tesi, nei quali vengono presentati ed analizzati due questionari, compilati – nel primo caso – da docenti ed insegnanti d'italiano di varie nazionalità (capitolo 5), e nel secondo caso da parlanti italofoeni, residenti a Perugia e nei dintorni. Ambedue i questionari hanno avuto lo scopo di indagare il ruolo della cortesia nella coscienza delle persone. Mi aspettavo che gli insegnanti di lingua – in quanto utenti professionali – fossero (più) coscienti dell'importanza comunicativa e della specificità della cortesia linguistica delle varie lingue. Eppure l'analisi delle risposte (del questionario n. I.) ha rivelato che la maggior parte delle persone intervistate (tutti partecipanti di un corso di aggiornamento professionale) non vedeva differenze considerevoli tra la cortesia linguistica dell'italiano e della madrelingua propria. Per questo anche

nell'insegnamento si presta(va) poca (o nulla) attenzione allo sviluppo della competenza sociolinguistica e pragmatica degli alunni, almeno nel riguardo della cortesia linguistica.

Per quanto riguarda il questionario n. II. (capitolo 6), è servito per illuminare – per così dire il rovescio della medaglia – la posizione dei parlanti di madrelingua in riferimento alla cortesia linguistica. Le risposte testimoniano che i parlanti nativi si rendono conto non tanto della presenza o della mancanza della cortesia linguistica, ma piuttosto della violazione delle sue norme. In molti casi reali, come anche in parecchi testi linguistici, l'espressione della cortesia da parte del parlante (ossia la reverenza dimostrata verso l'interlocutore) si riduce alla scelta del pronome 'Lei' e all'uso di elementi e termini semplici e chiari. Le risposte hanno rilevato che i parlanti di madrelingua sono più consapevoli dei mezzi, delle strategie e dell'opportunità di cortesia a disposizione, risultano invece – ovviamente – molto meno esperti nella spiegazione dei motivi delle varie scelte e nella strutturazione grammaticale dei singoli elementi adoperati. Tuttavia è da ricordare che le osservazioni ricordate possono essere considerate solo indicative perché i questionari – per il relativamente basso numero delle persone partecipi alla ricerca – non erano rappresentativi. Hanno invece rilevato la necessità (o almeno l'indiscutibile utilità e la probabile popolarità) delle guide linguistico-culturali e di cortesia.

7.1. Un progetto per il futuro: il Galateo dello Straniero

Per quanto il proseguimento delle ricerche sono state proprio le considerazioni emergenti dalla valutazione dei questionari – assieme allo studio della letteratura specifica – che mi hanno suggerito l'idea di (comporre) una specie di 'Galateo dello Straniero'.

Un lavoro del genere dovrebbe riassumere le norme e le regole di convivenza sociale vigenti in Italia, e dovrebbe trattare in maniera esauriente (ma in lingua semplice) gli aspetti specifici del comportamento (linguistico e no) nel corso della comunicazione in lingua italiana. L'immaginato 'Galateo dello Straniero' rappresenterebbe una via

di mezzo o una griglia particolare – unica nel suo genere – fra i galatei tradizionali ed i dizionari bilingui di cultura o di civiltà.

Approcci sintetici di questo genere sembrano essere oggi molto richiesti. In Ungheria ne abbiamo già testimoni stupefacenti, almeno per le lingue inglese, tedesca e francese, costituite dalle opere di Bart (2002), Györffy (2003) e Ádám (2004), ma a proposito va ricordata anche la tesi di dottorato, per il momento ancora inedito di Balogh (2000). I volumi citati si occupano delle usanze tipiche, delle tradizioni, dei riti e rituali delle feste e della vita quotidiana, presentando gli oggetti particolari legati ai vari eventi delle rispettive culture. Il lettore – pur divertendosi nella lettura – arriva a conoscere da più vicino i requisiti e gli accessori tipici della vita del paese in questione, e non solo: gli vanno proposti anche contenuti di carattere politico, sociale ed etnografico, senza trascurare i fenomeni particolari della letteratura. Per ricordare qualche esempio più concreto vi sono voci dedicate ai dati, agli anniversari storici, alle canzoni popolari, alle specialità enogastronomiche, ma compaiono anche battaglie importanti, nomi di personaggi noti, ecc.

Il filone conduttore del 'Galateo dello Straniero' sarebbe la cortesia linguistica (con gli aspetti trattati nelle pagine precedenti), ma figurerebbero anche alcune delle categorie sopra elencate come p.e. le credenze popolari, i versi e le canzoni note in lungo e in largo in Italia, i protagonisti di storie e di fiabe conosciute, ecc. Non potrebbero mancare neanche gli accessori verbali-concettuali della vita quotidiana, come certi detti, i luoghi comuni e le convinzioni largamente diffuse; l'elenco degli argomenti tabù o quello dei temi 'sempreverdi' e benvenuti nelle interazioni verbali, ecc. A parte le caratteristiche del linguaggio di cortesia, dovrebbero figurare anche le norme del linguaggio prossemico, vestimentario, olfattivo, ecc. per non parlare dei valori e delle caratteristiche umane apprezzate e disprezzate nell'odierna società italiana.

In poche parole, l'obiettivo – ed allo stesso tempo anche i criteri – nella scelta degli argomenti da trattare e da approfondire sarebbe quello di facilitare quanto possibile il passaggio – ossia „*la stretta di mano*” – non solo „*tra il passato ed il presente*”, ma piuttosto tra le due (o più) culture. (Mikó Pálné, 2000:112)

Vista la pluralità dei temi elencati la composizione di un'opera del genere può sembrare utopistica, anche perché spesso è molto difficile o addirittura impossibile stabilire delle regole precise nei campi elencati, e se finalmente si ha l'impressione di aver colto l'essenza della norma (sia linguistica che sociale) questa sfugge subito, perché – come abbiamo visto – essa è in continuo cambiamento. Non ci resta altro che cercare di essere coscienti per quanto possibile (e di rendere tali anche gli studenti di lingua) delle differenze sociolinguistiche ed interculturali tra le nostre lingue.

Un atteggiamento di questo genere è particolarmente importante nei nostri tempi, in cui *„Si delinea sempre più concretamente il pericolo di una omogeneizzazione culturale e linguistica che appiattisce le specificità umane e le molteplicità delle culture. [...] L'uomo non può resistere senza il pluralismo delle culture.”* (Ablonczy-Mihályka, 2001b:165)

Per l'apprezzamento ed il mantenimento di questa pluralità culturale e (socio)linguistica possono rivelarsi mezzi utili e divertenti (sebbene finora disprezzati o almeno non considerati) proprio i galatei ed i cosiddetti dizionari culturali, rappresentanti di un nuovo genere di testo che per il momento non vanta una lunga tradizione, nè in Ungheria nè altrove. L'inevitabile aumento di interesse verso gli approcci interculturali, prima o poi, contribuirà senz'altro alla popolarità ed alla divulgazione di un simile, nuovo manuale. Spero che il presente lavoro ne possa offrire un utile, sebbene piccolo, contributo.

Riferimenti bibliografici

- Ablonczyné Mihályka L. (2001a) *Lingue speciali o linguaggi specialistici*. In: *Ambra, Percorsi di italianistica*, Savaria – Szombathely. pp. 15-24.
- Ablonczyné Mihályka L. (2001b) *Economia globale – cultura globale – lingua globale*. In: *Nuova Corvina, Rivista di Italianistica*, Istituto Italiano di Cultura per l'Ungheria, n. 9., Budapest, pp.160-171.
- Ádám P. (2004) *Francia-magyar kulturális szótár*. Corvina, Budapest.
- Alessandrini, D. – Cittadini, S. (1996) 'Made in Italy. Letture verso il 2000'. Testo per l'insegnamento della civiltà e della cultura italiana nei corsi di livello intermedio. Guerra Edizioni, Perugia.
- Ammon, U. – Dittmar, N. – Mattheier, J. K. (1988) *Sociolinguistics – Soziolinguistik. An international handbook of the science of language and society*. Walter de Gruyter, Berlin-New York.
- Andor, J. – Szűcs, T. – Terts, I. (szerk.) (2001) *Színes eszmék nem alszanak... Szépe György 70. születésnapjára*. Lingua Franca Csoport, Pécs.
- Anguissola, G. (1962) 'Signorina Tu!'. La Sorgente, Milano.
- Antal L. (a cura di) (1993) *La linguistica italiana degli ultimi decenni II*. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest.
- Arundale, R. B. (2006) *Face as relational and interactional: A communication framework for research on face, facework, and politeness*. In: *Journal of Politeness Research. Language, Behavior, Culture*. July, 2006. pp. 193-216.
- Austin, L. J. (1974) *Quando dire è fare*. Marietti Edizione, Torino. [ediz. ungherese: (1990) *Tetten ért szavak*. Akadémiai Kiadó, Budapest.]
- Azzará, V. – Scarpocchi, R. – Vincenti, F. (2003) *Viaggio in Italia. Testo di civiltà e cultura italiana per stranieri. Livello intermedio e avanzato*. Guerra Edizioni, Perugia.
- Babbie, E. (2003) *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata*. Balassi kiadó, Budapest.
- Bakos F. (1955) *Contributions á l'étude des formules de politesse en ancien français*. In: *Magyar Tudományos Akadémia nyelvtudományi közleményei* 5. pp. 295-367.

- Bakos F. (1959) *Adalékok az udvariassági formák történetéhez az ófranciában*.
Kandidátusi értekezés tételei. Magyar Tudományos Akadémia, Budapest.
- Balázs G. (1987) A kapcsolatfelvétel nyelvi formái. In: *Magyar Nyelvőr* 1987/4.
Akadémiai Kiadó, Budapest.
- Balboni, P. E. (1999) *Parole comuni, culture diverse. Guida alla comunicazione interculturale*. Marsilio Editore, Venezia.
- Balogh K. (1997) Udvariasság s kommunikáció. Ami a nyelvkönyvekből kimaradt.
In: *Hetedik Országos Alkalmazott Nyelvészeti Konferencia*, Külkereskedelmi Főiskola, Budapest. pp. 66-69.
- Balogh K. (2000) *Az udvariasság elemei a mai francia nyelvben*. PhD értekezés tézisei, Pécs.
- Balogh K. (2001) Az udvariasság nyelvtanári szemszögből. In: *Modern Nyelvoktatás*, VII. évf. 1.sz., 2001. április. pp. 26-32.
- Bárdos J. (2002) Kulturális kompetencia az idegen nyelvek tanításában. In : *Modern Nyelvoktatás*, VIII. évf. 1.sz., 2002. április. pp. 5-18.
- Bart I. (2002) *Angol-magyar kulturális szótár*. Corvina, Budapest.
- Bassoli, R. (2001) Dimostrato, napoletani si nasce. Uno studio: per alcuni la capacità di comunicare con i gesti è innata. In: *Il Mattino*, Domenica, 7 Ottobre 2001. pp. 1,13.
- Battaglia, S. – Pernicone, V. (1968) *La grammatica italiana*, Loescher, Torino.
- Battaglia, S. (1961) *Grande dizionario della lingua italiana*. Unione Tipografico Editrice Torinese, Torino.
- Bazzanella, C. (1994a) Gli indicatori fatici nella interazione scolastica. In: Orletti, F. (a cura di) (1994) pp. 233-243.
- Bazzanella, C. (1994b) *Le facce del parlare. Un approccio pragmatico all'italiano parlato*. La Nuova Italia, Scandicci (Firenze).
- Beccaria, G. L. (1994) *Dizionario di linguistica e di filologia, metrica, retorica*. Einaudi, Torino.
- Benigni, L. – Bates, E. (1975): Rules of address in Italy: a sociological survey. In: *Language in Society*, Volume 4, Number 3. December 1975, Cambridge University Press, Cambridge. pp. 271-288.

- Benigni, L. – Bates, E. (1977) Interazione sociale e linguaggio. Analisi pragmatica dei pronomi allocutivi italiani. In: Simone, R. – Ruggiero, G. (a cura di) (1977) pp. 141-165.
- Benincá, P. – Cinque, G. – De Mauro, T. – Vincent, N. (1996) (a cura di): *Italiano e dialetti nel tempo. Saggi di grammatica per Giulio C. Lepschy*. Bulzoni, Roma.
- Benucci, A. – Cini, L. – Diadori, P. – Grispo A. – Maggini, M – Micheli, P. (1988) *Cara Italia: guida all'uso di materiali audiovisivi per l'insegnamento dell'italiano come lingua straniera*. Tip. Senese, Siena.
- Benucci, A. (2001) La competenza interculturale. In: Diadori P. (a cura di) (2001) pp. 32-43.
- Berger, T. – Betsch, M. – Brehmer, B.: *Address Systems and politeness – Independent or interdependent?* vedi: <http://homepages.uni-tuebingen.de/tilman.berger/Handouts/AddressPoliteness.pdf>
- Berretta, M. (1998) Morfologia. I fenomeni emergenti. In: Farkas in Bényi M. (a cura di) (1998). pp. 156-165.
- Berruto, G. (1998) *Sociolinguistica dell'italiano contemporaneo*. Carocci Editore, Roma.
- Berruto, G. (1999) *Fondamenti di sociolinguistica*. Editori Laterza, Roma-Bari.
- Bostörm, I. (1972) *La morfosintassi dei pronomi personali soggetti alla terza persona in italiano*. Almqvist and Wiksell, Stockholm.
- Bravo, D. – Briz, A. (2004) *Pragmatica sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Ariel, Barcelona.
- Brondino, G. – Calva, S. – Musso, L. (1985) *Guida pratica ai rapporti interpersonali*. Centro di scienza del comportamento, Torino.
- Brown, P. – Levinson, S. C. (1978) *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Brown, R. – Gilman, A. (1973) I pronomi del potere e della solidarietà. In: Giglioli, P. P. (a cura di) (1973) pp. 301-329. [in ungherese: Pap M. – Szépe Gy. (1975) (szerk.) pp. 359-388.]
- Buzzati, D. (2001) L'umiltà. In: *La boutique del mistero*. Oscar Mondadori, Milano.
- Cannova, D. – Mondavio, A. (1994) Indagine sulle motivazioni allo studio dell'italiano svolta presso il Dipartimento di Italianistica dell'Università ELTE di Budapest. In: *Nuova Corvina, Rivista di italianistica*, n. 2., pp. 62-92.

- Cardona, G. R. (1988) *Introduzione alla sociolinguistica*. Loescher Editore, Torino.
- Carrera, M.: *La politeness nei dialoghi dei film americani di ieri e oggi*. Università degli Studi di Torino. Lingue e Letterature Straniere. Relatore: Lucetta Geymonat. 2004.
- Casagrande, U. (1969) *Manuale pratico di corrispondenza privata e commerciale*. De Vecchi, Milano.
- Catricalá M.: *Insegnamento/apprendimento dell'italiano L2* vedi: web.quipo.it/reteinforma/incontro2.doc
- Celentin, P. – Serragiotto, G.: *Il fattore culturale nell'insegnamento della lingua*. vedi: http://venus.unive.it/aliasve/index.php?name=EZCMS&page_id=433
- Comolli, P. (1997) *La corrispondenza commerciale italiana*. La Spiga, Milano.
- Conforti, C. – Cusimano, L. (1997) *Linea diretta 1-2*, Guerra Edizioni, Perugia.
- Cortelazzo, M. (1984) *Curiosità linguistica nella cultura popolare*. Milella, Lecce.
- Coveri, L. – Benucci, A. – Diadori, P. (1998) *Le varietà dell'italiano*. Bonacci editore, Roma.
- Crevaschi, M. (1997) *Sì grazie, no grazie: il galateo oggi*. Xenia.
- Croce, B. (1921) *Nuove curiosità storiche*. R. Ricciardi, Napoli.
- Cserné Adermann G. (1999) *A tanulós- és kutatósmódszertan alapjai*. Janus Pannonius Tudományegyetem, Pécs.
- D'Achille P. (1990) *Sintassi del parlato e tradizione scritta della lingua italiana. Analisi di testi dalle origini al secolo XVIII*. Bonacci editore, Roma.
- Danesi, M. – Lettieri M. (1983) The Pronouns of address in Italian: Sociolinguistic and Pedagogical considerations. In: *Studi Italiani di Linguistica Teorica ed Applicata*, anno XII, 1983, Bologna, Liviana Editrice. pp. 323-333.
- Dardano, M. – Trifone, P. (1985) *La lingua italiana*. In: Zingarelli, N. (a cura di) (1989) pp. 1188-1552.
- De Benedetti, A. – Gatti, F. (1999) *Routine e rituali nella comunicazione*. Paravia, Torino.
- De Mauro, T. (1979) *L'Italia delle italiche. L'Italia delle regioni. Le culture locali*. Nuova Guaraldi, Firenze.
- De Mauro, T. (1994) (a cura di), *Come parlano gli italiani*. La Nuova Italia, Scandicci (Firenze).
- De Mauro, T. (1999) *Grande dizionario italiano dell'uso*. UTET, Torino.

- De Mauro, T. (2002): *Italiano 2000. Indagine sulle motivazioni e sui pubblici dell'italiano diffuso fra stranieri.* vedi: www.esteri.it/polestera/dgpcc/15/1501ital2000.pdf
- Della Casa, G. (1999) *Galateo*. Biblioteca Universale Rizzoli, RCS Libri S.p.A., Milano.
- Della Valle, V. – Patota, G. (2004) *Le parole giuste. Saper parlare, saper scrivere, saper vivere*. Sperling & Kupfer Editori, Milano.
- Deme L. – Grétsy L. – Wacha I. (1987) *Nyelvi illemtan*. Ifjúsági lap-és Könyvkiadó, Budapest.
- Diadori, P. (1990) *Senza parole. 100 gesti degli italiani*. Bonacci editore, Roma.
- Diadori, P. (a cura di) (2001) *Insegnare italiano a stranieri*. Le Monnier, Firenze.
- Dobos Cs. – Kis, Á. – Lengyel, Zs. – Székely, G. – Tóth, Sz. (2005) (szerk.) *„Mindent fordítunk és mindenki fordít” Értékek teremtése és követelése a nyelvészetben*. Szak Kiadó, Bicske.
- Dobos Cs. (2005) Szaknyelvi pragmatika. In: Dobos, Cs. et al. (szerk.) (2005). pp. 229-235.
- Domonkosi Á. (1999) A nyelvi udvariasság kérdése a magyar nyelvtudomány történetében. In: *Magyar nyelvjárások. A Kossuth Lajos Tudományegyetem Magyar Nyelvtudományi Tanszékének Évkönyve*, XXXVII. Debrecen, pp. 157-166.
- Domonkosi Á. (2001) A megszólítás vizsgálatának módszerei s eredményei a nemzetközi nyelvtudományban. In: *Magyar nyelvjárások. A Debreceni Egyetem Magyar Nyelvtudományi Intézetének Évkönyve*, XXXIX. Debrecen, pp. 87-102.
- Domonkosi Á. (2002) *Megszólítások s beszédpartnerre utaló elemek nyelvhasználatunkban*. A Debreceni Egyetem Magyar Nyelvtudományi Intézetének Közleményei (szerk. Jakab László), 79. szám.
- Ervin-Tripp S. (2001) A szociolingvisztikai szabályokról: válogatás s együttes előfordulás. In: Pléh – Síklaki – Terescsényi (szerk.) (2001) pp. 507-541.
- Farkas in Bényi, M. (1998) (a cura di) *Antologia della lingua italiana di oggi*. JatePress, Szeged.

- Fedi, R. – Lepri, L. (1999) *L'Italia oggi. Musica, cinema, moda, costume e varia umanità in un paese non piú antico*. Guerra Edizioni, Perugia.
- Feketéné Silye M. (2004) (szerk.) *Porta lingua 2004. A szaknyelvtudás esélyteremtő ereje. Cikkék, tanulmányok a hazai szaknyelvoktatásról és -kutatásról*. Debreceni Egyetem Agrártudományi Centrum, Debrecen.
- Feketéné Silye M. (2005) (szerk.) *Porta lingua 2005. Szakmai nyelvtudás- szaknyelvi kommunikáció. Cikkék, tanulmányok a hazai szaknyelvoktatásról és -kutatásról*. Debreceni Egyetem Agrártudományi Centrum, Debrecen.
- Ferguson, Ch. (1976) A. The structure and use of politeness formulas. In: *Language in society*. Volume 5., n. 2. August 1976. pp.137-151.
- Fraser, B. – Nolen, W. (1981) The association of deference with linguistic form. In: *Special issue of the International Journal of the Sociology of Language*, n. 27. pp. 93-109.
- Fülei-Szántó E. (1994) *A verbális érintés*. Linguistica series, C, Relationes 7. MTA Nyelvtudományi Intézete, Budapest.
- Gabrielli, G. (1967) *Dizionario dei sinonimi e dei contrari analogico e nomenclature*. Istituto editoriale italiano, Milano.
- Gabrielli, G. (a cura di) (1989) *Grande dizionario illustrato della lingua italiana*, Mondadori, Milano.
- Gasparini, B. (1986) *Il galateo: la più famosa e divertente guida ai misteri del buon ton*. Sonzogno, Milano.
- Gentili, A. (1994) *Etica, cerimoniale e galateo per il corpo della guardia di finanza: il comportamento nella vita di relazione pubblica e privata*. Laurus, Roma.
- Giglioli, P. P. (a cura di) (1973) *Linguaggio e società*. Il Mulino, Bologna.
- Giongo, M. C. (1999) *La frase giusta per ogni circostanza*. De Vecchi Editore, Milano.
- Gobber, G. (a cura di) (1992) *La linguistica pragmatica. Atti del 24. Congresso della Società di Linguistica Italiana Milano, 4-6 settembre 1990*. SLI 32, Bulzoni, Roma.
- Goffman, E. (1963) *Behavior in Public Places*. Free Press, New York.
- Goffman, E. (1973) La situazione trascurata. In: Giglioli, P. P. (a cura di) (1973) pp. 133-138.

- Grand, C. (1930) *Tu, Voi, Lei. Étude des pronoms allocutoires italiens*. P. Theodose, Ingenbohl.
- Grassi, C. – Budroni, C. – Fischer, F. (1992) La componente pragmatica nell'insegnamento dell'italiano come L2 nel Seminario di linguaggio economico della Wirtschaftsuniversität di Vienna. In: *SLI* 32. pp. 391-399.
- Grice, P. (1993) *Logica e conversazione: saggi su intenzione, significato e comunicazione*. Il Mulino, Bologna.
- Gruppo CSC (2004) *Buon appetito! L'italiano tra lingua e cucina regionale*. Bonacci editore, Roma.
- Gumperz, J. J. (1967) On the linguistic markers of bilingual communication. In: Macnamara (ed.) *Problems of bilingualism. Journal of Social Issues*, 23/2. (1967) pp. 48-57.
- Györffy M. (2003) *Német-magyar kulturális szótár*. Corvina, Budapest.
- Hidasi J. (2004) *Interkulturális kommunikáció*. Scolar, Budapest.
- Hidasi J. (szerk.) (1992) *Kultúra, viselkedés, kommunikáció*. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest.
- Ignone, A. (2002) *Primi piani sugli italiani. Testo di lettura e di civiltà italiana per stranieri*. Guerra Edizioni, Perugia.
- Johnson, M. O. (1904) The use of elle, lei and la as polite forms of address in Italian. in *Modern Philology*, I (1904).
- Joos, M. (1968) The Isolation of Styles. In: Fishman, J.A. (ed. by) (1968) *Readings in the Sociology of Language*. The Hague, Paris, Mouton. pp.185-191.
- Kasper, G. (1990) Linguistic politeness: Current research issues. In: *Journal of Pragmatics*, 14., pp. 193-218.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990,1992,1994) *Les interactions verbales*. Paris., Collin. Vol. I.: 1990; Vol. II.: 1992; Vol. III.: 1994.
- Kertész M. (1996) *Szállok az Úrnak - Az udvarias magyar beszéd története*. K.u.K. Könyvkiadó, Győr.
- Kiss, J. (1995) *Társadalom és nyelvhasználat. Szociolingvisztikai alapfogalmak*. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest.
- Klaudy K. - Dobos Cs. (szerk.) (2006) *A világ nyelvei és a nyelvek világa*. A XV. Magyar Alkalmazott Nyelvészeti Kongresszus előadásai. Manye-Pécs, 2006.

- Klaudy K. (szerk.) (2006) *Papp Ferenc olvasókönyv. Papp Ferenc válogatott tanulmányai*. Tinta Könyvkiadó, Budapest.
- Kleim, (1997) *100 olasz üzleti levél*. Pannonart, Szeged.
- Kókai, S. (1995) Pronouns of power and solidarity in Hungarian. A sociolinguistic perspective. In: Lengyel Zs. – Navracsics J. (szerk.) (1995) *Ötödik Magyar Alkalmazott Nyelvészeti Konferencia*, Veszprém, pp. 223-226.
- Kuthy E. (2005) Kalandozások olasz nyelvű internetes honlapokon. In: *Modern nyelvoktatás*, XI. évf., 2-3.sz., 2005. szeptember, pp. 78-84.
- Lakoff, R. (1979) Stylistic strategies within a grammar of style. *Annals of the New York Academy of Science*, 327. pp. 51-78.
- Lavandera, R. B. (1988) The Social Pragmatics of Politeness Forms. In: Ammon – Dittmar – Mattheier (eds.) (1988) pp. 1196-1205.
- Leech, G. N. (1983) *Principles of pragmatics*. Longman, London/New York.
- Leone, E. (1969) *Dominus: la storia della parola e le origini dei titoli onorifici don e donna*. Leo S. Olschki Editore, Firenze.
- Lepschy, A. L. – Lepschy, G. (1981) *La lingua italiana. Storia, varietà dell'uso, grammatica*. Bompiani, Milano.
- Lepschy, G. (1992) *La linguistica del Novecento*. Il Mulino, Bologna.
- Lo Cascio, V. (1998) Una lingua che parla. In: Farkas in Bényi M. (a cura di) (1998), pp. 5-23.
- Macaluso, I.: *La cortesia nel comportamento verbale: gli atti linguistici di scusa*.
Tesi di laurea. Università degli Studi di Trieste, Facoltà di Lettere e Filosofia.
Relatore, Marina Sbisà. 1996-1997.
- Mandrelli, M. (2000) *Galateo. Ovvero: L'arte di comportarsi evitando inutili imbarazzi e comunicare positivo*. Demetra, Colognola ai Colli.
- Meier, A. J. (1995) Passages of politeness. In: *Journal of Pragmatics*, 24. pp. 381-392.
- Mezzadri, M. (2001) *Internet nella didattica dell'italiano: la frontiera presente*.
Guerra Edizioni, Perugia.
- Migliorini, B. (1957) Primordi del Lei In: *Saggi linguistici*. Felice Le Monnier, Firenze. pp. 187-196.
- Mihalovics Á. (2001) A politikai bikkfanyelvről és vagy vattanyelvről. In: Andor, J. – Szűcs, T. – Terts, I. (szerk.) (2001) pp. 826-831.

- Mihalovics Á. (2004a.) A politikai kommunikáció néhány aspektusa. In: Feketéné Silye M. (szerk.) (2004) pp. 245-256.
- Mihalovics Á. (2004b.) A politikai kommunikáció pragmatikai vetületei. In: Navracsecs, J. – Tóth, Sz. (szerk.) (2004) pp. 335-341.
- Mihalovics Á. (2005) Pragmatika: a nyelvhasználat kutatásának a tudománya. In: Dobos, Cs. et al. (szerk.) (2005) pp. 249-256.
- Mihalovics Á. (2006.a.) Politikai diskurzusok direktív és kommisszív beszédaktusai. In: Klaudy, K., - Dobos, Cs. (szerk.) (2006) pp. 106-113.
- Mihalovics Á. (2006.b.) Pragmatika, nyelvtudomány, nyelvoktatás. In: Klaudy, K.: (szerk.) (2006) pp. 228-234.
- Mikó Pálné (2000) Rendhagyó gondolatok egy rendhagyó szótárról. In: *Fordítástudomány* 2000. II. évf. 2.sz. pp.112-114.
- Mininni, G. (1989) Note di semantica interazionale: sulle tracce della 'cortesia'. In: Slama-Cazacu, T. - Mininni, G. (1989) (a cura di) pp. 97-110.
- Mioni, M.A. (1975) *Per una sociolinguistica italiana. Note di un non sociologo.* estratto da J. A. Fishman: *La sociologia del linguaggio*, Officina Edizioni, Roma.
- Monteschi, A. (1984) *Il galateo moderno: tutte le regole di comportamento per essere sempre all'altezza di ogni situazione.* Omega, Milano.
- Móritz, Gy. – Szabó, Gy. (1993) *Olasz nyelvkönyv, I-II.* Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest.
- Mosconi, A. C. (1996) *Il grande libro del galateo.* Mariotti, Milano.
- Navarro, Tomas T. (1923) „Vuesasted”. In: *Revista de filología española*, 310-311.
- Navracsecs, J. – Tóth, Sz. (2004) (szerk.) *Nyelvészet és interdiszciplinaritás.* Szeged-Veszprém.
- Neimanis, A.: *A nemek közötti egyenlőség érvényesítése (Gender mainstreaming) a gyakorlatban.* Articolo di pubblicazione elettronica, vedi: http://www.eum.hu/letoltes.php?d_id=468.
- Niculescu, A. (1966) *Aspetti lessicali e grammaticali dell'espressione pronominale di cortesia.* Estratto da *Lingua Nostra*, vol. XXVII., fasc.1., marzo, 1976, Sansoni, Firenze.
- Niculescu, A. (1974) *Strutture allocutive pronominali reverenziali in italiano.* Olschki Editore, Firenze.

- Orioles, V. „*Sociolinguistica 2001/2002*”, *La variabilità diasfasica*. vedi:
http://web.uniud.it/fali/orioles/materiali/v_diasfasica.pdf.
- Orletti, F. (1983) (a cura di) *Comunicare nella vita quotidiana*. Il Mulino, Bologna.
- Orletti, F. (1994) (a cura di) *Fra conversazione e discorso: Analisi dell'interazione verbale*. La Nuova Italia Scientifica, Roma.
- Pap M. – Szépe Gy. (szerk.) (1975) *Társadalom és nyelv. Szociolingvisztikai írások*. Gondolat, Budapest.
- Pasquali, G. (1964) *Lingua nuova e antica. Saggi e note*. A cura di G. Folena. Le Monnier, Firenze.
- Patota, G. (2003) *Grammatica di riferimento della lingua italiana per stranieri*, Società Dante Alighieri, Felice Le Monnier, Firenze.
- Pelizza, G. – Mezzadri, M. (2002) *L'italiano in azienda*. Guerra Edizioni, Perugia.
- Pierini, P. (1983) Struttura e uso di alcune formule di cortesia. In: Orletti, F. (a cura di) (1983) pp. 105-116.
- Pléh, Cs. – Síklaki, I., – Terescsényi, T. (2001) *Nyelv-kommunikáció-cselekvés*. Osiris, Budapest.
- Poletto, G. (2007) A humor mint problémamegoldó stratégia interkulturális és didaktikai megközelítésben (olasz háttérrel). In: *Modern nyelvoktatás*. XIII. évf. 1. sz., 2007. március, pp. 46-60.
- Renzi, L. – Salvi, G. – Cardinaletti, A. (a cura di) (1995) *Grande grammatica di consultazione, vol. III., Tipi di frase, deissi, formazione delle parole*. Il Mulino, Bologna.
- Renzi, L. (1996) „Ma la diga, no xela venezian èla?” Per una storia delle forme allocutive nei dialetti italiani. In: Benincá, P. et al. (a cura di) (1996) pp. 259-271.
- Renzi, L. (1994) Egli-lui-il-lo. In: De Mauro, T. (a cura di) (1994), pp. 247-250.
- Rohlf, G. (1949) *Historische Grammatik der italienischen Sprache, Band II.*, A. Francke AG., Bern.
- Sabatini, F. (1994) *Il parlato e la storia moderna dell'italiano*. In: De Mauro, T. (a cura di) (1994), pp. 251-256.
- Saussure de, F. (1997) *Bevezetés az általános nyelvészetbe*. Corvina, Budapest.
- Scaglia, C. (2003) Deissi e cortesia in italiano. In: *Linguistica e filologia*. n. 16. pp. 109-145.

- Schliebitz, V. (1886) *Die Person der Anrede in der französischen Sprache*, Breslau.
- Searle J. R., (1969) *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge University Press, Cambridge. [ediz. italiana a cura di Cardona, G. R., (1976) *Atti linguistici. Saggio di filosofia del linguaggio*, Bollati Boringhieri, Torino.]
- Searle, J. R. (2000) *Elme, nyelv és társadalom. A való világ filozófiája*. Vince Kiadó, Budapest.
- Sebastiani, D.P. – Giacobbi, O.R. (2002) *Civiltà italiana. Testo di conversazione e cultura per stranieri*. Guerra Edizioni, Perugia.
- Sella, A. (1968) *L'arte di scrivere bene e di parlare in pubblico*. Valmartina, Firenze.
- Serianni, L. (1988a) *Grammatica italiana: italiano comune e lingua letteraria. Suoni, forme, costrutti*, UTET, Torino.
- Serianni, L. (1988b) *Italiano: grammatica, sintassi, dubbi*. Garzanti, Milano.
- Shankland, H. (1999) *Olaszország. Illem- s hagyománykalauz*, Gulliver Könyvkiadó. Budapest.
- Simone, R. – Ruggiero, G. (a cura di) (1977) *Aspetti sociolinguistici dell'Italia contemporanea: Atti dell'8. Congresso internazionale di studi*, Bressanone, 31 maggio – 2 giugno 1974. SLI, Bulzoni, Roma.
- Slama-Cazacu, T. - Mininni, G. (a cura di) (1989) *Grazie-Prego. Le formule di cortesia in alcune regioni d'Italia*. Adriatica, Bari.
- Sobrero, A. A. (1992) Alternanza di codici, fra italiano e dialetto. Dalla parte del parlante. In: G. Gobber (a cura di) (1992) pp. 132-147.
- Sobrero, A. A. (1994) Gli stili del parlato. In: De Mauro, T. (a cura di) (1994), pp. 35-42.
- Sobrero, A. A. (a cura di) (2003) *Introduzione all'italiano contemporaneo. Le strutture*. Editori Laterza, Roma-Bari.
- Solly, M. (2000) *Miért nem bírjuk a digókat?* Pannonica Kiadó, Budapest.
- Sotis, L. (2006) *Nuovo bon ton*. BUR, Milano.
- Spitzer, L. (1922) *Italienische Umgangssprache*. K Schroeder, Bonn-Leipzig.
- Stati, S. (1982) *Il Dialogo. Considerazioni di linguistica pragmatica*. Liguori Editore, Napoli.
- Stefancich, G. (1998) *Cose d'Italia, tra lingua e cultura*, Bonacci editore, Roma.

- Szili K. (2004) *Tetté vált szavak. A beszédaktusok elmélete és gyakorlata*. Tinta Könyvkiadó, Budapest.
- Tassoni, L. - Fóris Á. (2000) (szerk.) *Olasz nyelvi tanulmányok az alkalmazott nyelvészet témaköréből*. Iskolakultúra 5, Pécs.
- Tegyey, G. – Désfalvi Tóth A., – A. Mihályka, L. (2006) (red.) *Écritures/Scrittura, Actes du colloque*. Pannon Egyetemi Kiadó, Veszprém.
- Telbisz M. (2005) Udvariatlan nyelvtanok. Az indirekt nyelvhasználat és a módbeli segédigék helye a nyelvtanokban. In: *Modern nyelvoktatás*, XI. évf., 2-3.sz., 2005. szeptember, pp. 72-77.
- Trim, J. L. M. (2005) Che cosa offre il Quadro comune europeo di riferimento all'insegnante? In: *In.it.*, n.15., Perugia, pp. 4-14.
- Varvello L. (1965) *I segreti del brillante conversatore*. De Vecchi Editore, Milano.
- Vass L. Adalékok a társas érintkezés és a diskurzusok vizsgálatához. lásd.: www.jgytf.u-szeged.hu/~vass/vportrez.htm.
- Vignozzi, L. (2001) Linee di evoluzione della moderna glottodidattica: teorie di apprendimento, approcci e metodi. In: Diadori, P. (a cura di), pp. 3-19.
- Viziné Sárosdy, E. (1992) Kommunikáció Olaszországban: külkereskedőknek, idegenvezetőknek, diplomatáknak, utazóknak. In: Hidasi J. (szerk.) (1992) pp. 197-216.
- Wallendums T. (2000) A 'Novellino' megszólítási formái. In: Tassoni, L. - Fóris Á. (szerk.) pp.192-207.
- Wallendums T. (2004) Nyelvi udvariasság és szociokulturális ismeretek a napjainkban használatos olasz nyelvkönyvekben. In: *Modern Nyelvoktatás*, X. évfolyam, 2-3.szám., 2004. szeptember. pp.87-101.o.
- Wallendums T. (2005) Adalék a szociokulturális kompetencia kérdésköréhez. Olasztanárok véleménye a(z idegen)nyelvi udvariasságról és tanításának problémáiról In: Feketéné Silye M. (2005) (szerk.) pp. 97-102.
- Wallendums T. (2006a) Il linguaggio di cortesia. In: Tegyei, G. – Désfalvi Tóth A., – A. Mihályka, L. (2006) (red.) pp. 85-88.
- Wallendums T. (2006b): Miért éppen olaszul? Kérdőíves vizsgálat az olasz nyelv választási motivációiról a BGF-KKFK olasz szakos hallgatói körében. In: TEE Szemle 2006, pp. 60-73.

Zamborlin, Ch.: *Dissonanze di atti linguistici: Richieste dirette, ringraziamenti e scuse in italiano, giapponese e inglese. Un confronto pragmatico transculturale alla ricerca dei presupposti della scortesia verbale involontaria.*
vedi: http://www.didaweb.net/mediatori/articolo.php?id_vol=666, pp. 171-223.

Zingarelli, N. (a cura di) (2002) *Vocabolario della lingua italiana*. Zanichelli, Bologna.

2004 Catalogo, Guerra Edizioni

Appendice

QUESTIONARIO

AI DOCENTI D'ITALIANO COME L2

Sto svolgendo una ricerca per individuare le caratteristiche dell'uso cortese della lingua italiana oggi, cioè nei primi anni del terzo millennio.

Rispondendo alle domande che seguono Lei contribuisce ad una ricerca sociolinguistica. I risultati ottenuti tramite la Sua gentile collaborazione serviranno per perfezionare l'insegnamento della lingua italiana come seconda lingua.

Quello che mi interessa conoscere è l'uso quotidiano delle form(ul)e di cortesia (tra cui anche quelle allocutive) nell'insegnamento della lingua italiana e la Sua opinione sull'importanza dell'apprendimento delle caratteristiche linguistiche e sociali della comunicazione cortese.

Qui di seguito trova una serie di domande: Le chiedo di rispondere ad ognuna di esse, pregandola di non tralasciarne alcuna. Non esistono risposte giuste o sbagliate: mi interessa semplicemente conoscere la Sua opinione in merito ai quesiti posti: è importante, perciò, che risponda in modo spontaneo e con la massima sincerità.

Grazie della collaborazione.

Wallendums Tünde

E-mail:

*Sesso:

*Età (anni compiuti):

*Madrelingua:

*Zona (paese) di origine dei genitori:

*Il Suo paese di origine:

*Qualifica professionale:

*Titolo di studio:

*Il paese dove insegna:

Posto di lavoro:

*Lingua materna dei Suoi alunni:

Per avere un questionario valido é necessario compilare i punti segnalati da *.

D O M A N D E

1. Durante la lezione d'italiano Lei parla sempre in italiano o usa la sua madrelingua?
2. E gli alunni come Le rispondono? In italiano o nella loro lingua?
3. Nei dialoghi svolti in classe come si rivolge agli alunni? Gli da *del tu* o *del Lei*?
4. E gli alunni come si rivolgono a Lei? Usano la forma *del tu*, *del Lei* o *del Voi*?
5. Quali sono i fattori che maggiormente determinano la scelta se dare *del Tu*, *del Lei* o delle eventuali altre forme?
6. Quali pronomi di cortesia propone di usare ai Suoi alunni?
7. Quale fattore – relativo ai parlanti – é di decisiva importanza nella scelta del pronome (e quindi della persona) da usare?
 ETÁ ORIGINE SESSO ST(R)ATO SOCIALE ALTRO:.....
 (Si prega di mettere i numeri: 1. il fattore piú importante, 2. meno importante,...)
8. Oltre alla scelta del pronome da usare quali sono gli altri elementi linguistici del parlare cortese e del comportamento appropriato (quindi CARATTERISTICHE SOCIOLINGUISTICHE) che l'insegnante di lingua deve trasmettere agli alunni?
9. Quali sono le fonti (p.e.: manuali, libri, ecc.) che usa nello studio e nell'insegnamento per apprendere e per far conoscere l'uso cortese della lingua (formule di cortesia, elementi faticosi ecc.)?
10. Che difficoltà ha notato da parte dei Suoi alunni nell'acquisizione delle forme cortesi?
 Difficoltà di decidere se dare *del tu* o *del Lei*.
 Difficoltà di usare certe forme allocutive (nomi, cognomi, titoli, onorifici).
 Difficoltà nell'accordo dopo il pronome *Lei*, tipo: „*Lei, signor Rossi é gentilissimo*”.
 – „*Lei, signor Rossi é gentilissima*”.
 Altro:
11. Ha qualcosa da aggiungere al tema: „*Cortesia – argomento poco approfondito nell'insegnamento dell'italiano come L2*”?

QUESTIONARIO

ITALIANO CORTESE, STRUTTURE ALLOCUTIVE

Sto svolgendo una ricerca per individuare le caratteristiche dell'uso cortese della lingua italiana oggi, cioè nei primi anni del terzo millennio.

Rispondendo alle domande che seguono e compilando la tabella allegata Lei contribuisce ad una ricerca sociolinguistica. I risultati ottenuti tramite la Sua gentile collaborazione serviranno per perfezionare l'insegnamento della lingua (e cultura) italiana come lingua straniera (L2).

Quello che mi interessa conoscere è la Sua opinione sulla cortesia linguistica, sulle forme d'indirizzo cortesi e scortesi e in particolare sull'uso quotidiano dei titoli e di eventuali ranghi.

Qui di seguito trova una serie di domande: sia gentile di rispondere ad ognuna di esse. Non esistono risposte giuste o sbagliate: mi interessa semplicemente conoscere la Sua opinione in merito ai quesiti posti: è importante, perciò, che risponda in modo spontaneo e con la massima sincerità.

Grazie della collaborazione:

Wallendums Tünde

E-mail:

*Sesso:

*Etá (anni compiuti):

*Luogo di nascita:

*Luogo di abitazione:

*Da quanto tempo abita qui:

*Qualifica professionale:

*Livello di istruzione:

Settore di attività in cui opera / mansione di lavoro:

*Provenienza dei genitori:

della madre:

del padre:

*Professione dei genitori:

della madre:

del padre:

Per avere un questionario valido é necessario rispondere almeno ai punti segnalati da *.

DOMANDE

1. Secondo Lei quali sono le caratteristiche del parlar cortese oggi come oggi?

2. Quali sono i fattori che maggiormente determinano la scelta del pronome (cioé se dare *del tu*, *del Lei* o *del Voi*) e delle form(ul)e d'indirizzo? (Si prega di mettere i numeri secondo l'importanza, cioé 1.- il fattore piú importante, 2. - fattore meno importante ecc.)

- Differenza di età (giovani – vecchi),
- Differenza di origine (straniero – conpaesano).
- Differenza di sesso (maschio – femmina),
- Differenza di stato economico (persona ricca – persona con meno soldi),
- Distanza sociale (persona laureata – operario),
- Contesto della conversazione (posto di lavoro – bar)
- Altri fattori:

3. Elenchi le forme d'indirizzo piú usate (tipo: „*papá*”, „*figlia mia*”, „*signorina*”, „*signora Bianchi*”, „*dottore*”, ecc.) nelle sitazioni indicate:

IN FAMIGLIA:

TRA AMICI CONFIDENZIALI:

IN COMPAGNIA DI CONOSCENTI:

AL LAVORO (siano forme ufficiali che confidenziali):

INTERPELLANDO PERSONE SCONOSCIUTE per strada, sui mezzi pubblici, ecc.:

NEL SETTORE DEI SERVIZI PUBBLICI (negozi, ristoranti, parucchieri, banca, posta, avvocati, medici ecc.):

NELLA COMUNICAZIONE ufficiale CON ENTI PUBBLICI:

NELLA COMUNICAZIONE SCRITTA:

4. É mai rimasto sorpreso/-a o arrabbiato/-a per la forma d'indirizzo usata nei Suoi confronti? (per l'uso del *tu*, del *Lei*, per ranghi e titoli ommessi o sovrabbondanti, ecc.)

5. Ha avuto qualche volta difficoltà di trovare la forma giusta di interpellazione (se dare del *tu* o del *Lei*, se dire „*dottore*” ... ecc.) Come ha potuto risolvere la situazione di dubbio?

<i>Come si rivolge o si rivolgeva in passato alle persone elencate?</i>		<i>Le persone elencate come si rivolgono o si rivolgevano in passato a Lei?</i>	
<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	<i>forme nominali, (titoli, ranghi, vezzeggiativi, ecc.) P.e.: „mamma”, „signora Bruni”, „Chiara”, „Tesoro”,</i>	<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	<i>forme nominali, (titoli, ranghi, vezzeggiativi, ecc.) P.e.: „Figlio mio”, „Carletto”, „signor Bruni”, „dottoressa De Sanctis”</i>

FAMIGLIA

1.	Sua madre				
2.	Suo padre				
3.	I Suoi fratelli				
4.	Suo marito / Sua moglie				
5.	I suoi figli	maschi			
6.		femmine			
7.	Sua nonna materna				
8.	Suo nonno materno				
9.	Sua nonna paterna				
10.	Suo nonno paterno				
11.	I suoi bisnonni				
12.	Sua madrina				
13.	Suo padrino				
14.	I fratelli di Sua madre				
15.	I fratelli di Suo padre				
16.	i Suoi cugini				
17.	I fratelli dei Suoi nonni				
18.	Sua suocera				
19.	Suo suocero				
20.	Suo cognato / Sua cognata				
21.	I nonni di Suo marito / di Sua moglie				

Come si rivolge o si rivolgeva in passato alle persone elencate?		Le persone elencate come si rivolgono o si rivolgevano in passato a Lei?	
<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	<i>forme nominali, (titoli, ranghi, vezzeggiativi, ecc.) P.e.: „mamma”, „signora Bruni”, „Chiara”, „Tesoro”,</i>	<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	<i>forme nominali, (titoli, ranghi, vezzeggiativi, ecc.) P.e.: „Figlio mio”, „Carletto”, „signor Bruni”, „dottoressa De Sanctis”</i>

AMICI

22.	Amiche dei Suoi genitori				
23.	Amici dei Suoi genitori				
24.	Colleghe dei Suoi genitori				
25.	Colleghi dei Suoi genitori				
26.	La madre dei suoi amici				
27.	Il padre dei suoi amici				
28.	La madre del Suo fidanzato /della Sua fidanzata				
29.	Il padre del Suo fidanzato /della Sua fidanzata				

VICINI

30.	femmina	piú giovane				
31.		coetanea				
32.	maschio	piú vecchia				
33.		piú giovane				
34.		coetaneo				
35.		piú vecchio				

PROFESSORI

36.	Scuola elementare	femmina				
37.		maschio				
38.	Scuola media superiore	femmina				
39.		maschio				
40.	Livello superiore (universitá)	femmina				
41.		maschio				

<i>Come si rivolge o si rivolgeva in passato alle persone elencate?</i>		<i>Le persone elencate come si rivolgono o si rivolgevano in passato a Lei?</i>	
<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	<i>forme nominali, (titoli, ranghi, vezzeggiativi, ecc.) P.e.: „mamma”, „signora Bruni”, „Chiara”, „Tesoro”,</i>	<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	<i>forme nominali, (titoli, ranghi, vezzeggiativi, ecc.) P.e.: „Figlio mio”, „Carletto”, „signor Bruni”, „dottoressa De Sanctis”</i>

LAVORO

42.	superiore	femmina	piú giovane				
43.			coetanea				
44.			piú vecchia				
45.		maschio	piú giovane				
46.			coetaneo				
47.			piú vecchio				
48.	di rango uguale	femmina	piú giovane				
49.			coetanea				
50.			piú vecchia				
51.		maschio	piú giovane				
52.			coetaneo				
53.			piú vecchio				
54.	inferiore	femmina	piú giovane				
55.			coetanea				
56.			piú vecchia				
57.		maschio	piú giovane				
58.			coetaneo				
59.			piú vecchio				

PERSONE SCONOSCIUTE (Pe.: richiesta di informazione per strada)

60.	femmina	piú giovane				
61.		coetanea				
62.		piú vecchia				
63.	maschio	piú giovane				
64.		coetaneo				
65.		piú vecchio				

<i>Come si rivolge o si rivolgeva in passato alle persone elencate?</i>		<i>Le persone elencate come si rivolgono o si rivolgevano in passato a Lei?</i>	
<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	<i>forme nominali, (titoli, ranghi, vezzeggiativi, ecc.) P.e.: „mamma”, „signora Bruni”, „Chiara”, „Tesoro”,</i>	<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	<i>forme nominali, (titoli, ranghi, vezzeggiativi, ecc.) P.e.: „Figlio mio”, „Carletto”, „signor Bruni”, „dottoressa De Sanctis”</i>

IMPIEGATI (Pe.: banca, comune)

66.	femmina	piú giovane				
67.		coetanea				
68.		piú vecchia				
69.	maschio	piú giovane				
70.		coetaneo				
71.		piú vecchio				

COMMESSI / COMMESSE

72.	femmina	piú giovane				
73.		coetanea				
74.		piú vecchia				
75.	maschio	piú giovane				
76.		coetaneo				
77.		piú vecchio				

CAMERIERI / CAMERIERE

78.	femmina	piú giovane				
79.		coetanea				
80.		piú vecchia				
81.	maschio	piú giovane				
82.		coetaneo				
83.		piú vecchio				

POLIZIOTTI / CARABINIERI

84.	femmina	piú giovane				
85.		coetanea				
86.		piú vecchia				
87.	maschio	piú giovane				
88.		coetaneo				
89.		piú vecchio				

MEDICI /AVVOCATI

90.	femmina	piú giovane				
91.		coetanea				
92.		piú vecchia				
93.	maschio	piú giovane				
94.		coetaneo				
95.		piú vecchio				

Tabella n. 6.: Ulteriori dettagli delle risposte date alla domanda n. 2 del questionario n. II.

	primo posto	secondo posto	terzo posto	quarto posto	quinto posto	sesto posto
contesto	5, 13, 15, 17, 22, 23, 26	1, 2, 3, 8, 12, 16, 21, 25, 27, 28	24	7, 20		10, 11
distanza sociale	23	5, 24, 26, 28	7, 8, 10, 11, 13, 15, 20	12, 21	25, 27	1
età	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28	13, 15, 17, 22				
origine	6, 26	5, 7, 10, 11, 18, 19, 20, 23	12, 25, 27, 28	1	15, 21, 24	8, 13
sexso		5, 23, 26	19, 28	25, 27	1, 8, 10, 11, 13	12, 15, 20, 21, 24
stato economico		5, 9, 23, 26, 28	1, 21	8, 10, 11, 13, 15, 24	12, 20, 27	25

Tabella n. 7. La composizione del campione del questionario (n. I.) compilato dai docenti d'italiano di madrelingua varia

Numero del questionario	Sesso	Etá	Madrelingua	Paese di origine	Paese dove insegna	Qualifica professionale/ titolo di studio	Lingua madre degli alunni	Tipo di struttura scolastica dove insegna
1.	femm.	53(?)	italiano	Italia	Italia	prof. d'italiano/laurea	varie lingue	universitá
2.	masch.	54	italiano	Italia	Italia	prof. d'italiano/laurea	varie lingue	universitá
3.	femm.	50	italiano	Italia	Italia	prof. d'italiano/laurea	italiano e varie lingue	universitá
4.	femm.	32	sloveno	Slovenia	Slovenia	prof. d'italiano, bibliotecaria/laurea	sloveno, croato, serbo	---- ¹
5.	femm.	30	sloveno	Slovenia	Slovenia	prof. di italiano e di sociologia/laurea	sloveno	liceo
6.	femm.	28	sloveno	Slovenia	Slovenia	prof. di lingua tedesca e italiana/laurea	sloveno	scuola secondaria
7.	masch.	61	tedesco	Germania	Germania	prof. di lingua tedesca e latina/laurea	tedesca	liceo classico
8.	femm.	41	tedesco	Germania	Germania	professoressa /laurea	turco, russo tedesco	liceo
9.	femm.	38	tedesco	Germania	Germania	professoressa /laurea	tedesco	----
10.	femm.	51	ungherese	Ungheria	Ungheria	professoressa /laurea	ungherese	liceo
11.	femm.	28	ungherese	Ungheria	Ungheria	professoressa /laurea	ungherese	Istituto Italiano di Cultura
12.	femm.	32	ungherese	Ungheria	Ungheria	professoressa /laurea	ungherese	Istituto Italiano di Cultura
13.	femm.	41	arabo	Tunisia	Tunisia	professoressa /laurea	arabo	----
14.	femm.	30	arabo	Algeria	Algeria	professoressa /laurea + assistente commerciale	arabo – anazight ² (?)	universitá
15.	masch.	54	greco	Grecia	Grecia	professore/laurea	greco moderno	----
16.	masch.	48	slovacco	Slovacchia	Rep. Ceca	professore /laurea	ceco	----
17.	femm.	54	francese	Francia	Germania	insegnante/diploma di magistero	tedesco	----
18.	femm.	42	bulgaro	Bulgaria	Bulgaria	prof. di lingua, filologo/laurea	bulgaro	liceo bilingue
19.	femm.	31	nederlandese (mamma Belgio- fiandre, papà siciliano)	Belgio	Belgio	traduttrice/laurea	nederlandese	Audiovisueel Centrum CVO (Bruxelles)

¹ non specificato

² „la seconda lingua parlata nel centro-est dell'Algeria, 10.000.000. abitanti”

Tabella n. 8. La composizione del campione del questionario (n. II.) compilato dai parlanti di madrelingua

N. del questionario	Sesso	Etá	Luogo di nascita	Luogo di abitazione	Da quanto tempo abita a Perugia	Qualifica professionale	Livello di istruzione	Settore di attività/man sione	Provenienza dei genitori madre/padre	Professione dei genitori madre/padre
1.	masc.	32	Roma	Perugia	10 anni	studente	sc. media superiore	-- (turismo)	Padova/Roma	casalinga/ professore
2.	femm.	37	Perugia	Perugia	sempre	--	sc. media superiore	--	Venezia/Perugia	segretaria/ pensionato
3.	femm.	48	Perugia	Perugia	26 anni	impiegato	sc. media superiore	--	--	operaia/ impiegato
4.	masc.	48	Assisi	Assisi	--	impiegato	sc. media superiore	--	Assisi/Terni	casalinga/ uff. polizia
5.	femm.	44	Perugia	Corciano	sempre	impiegata	universitá	istruzione	Perugia/Perugia	pensionato/ pensionato
6.	masc.	48	Bevagna	Foligno	23 anni	impiegato	ragioniere	ragioneria	Foligno/Assisi	contadino/ contadino
7.	femm.	63	Perugia	Perugia	sempre	docente	universitá	istruzione	Valana(?)/Valana(?)/	illeggibile/ impiegato
8.	masc.	34	umbro/tosc ano (?)	--	--	--			Toscana/Toscana	---
9.	femm.	36	Montefalco	Montefalco	36 anni	assistente impiegato	diploma	istruzione	Montefalco/Montefalco	casalinga/ imprenditore
10.	masc.	50	Perugia	--	--	--	--	--	--	--
11.	femm.	43	Perugia	--	--	--	--	--	--	--
12.	masc.	54	Cittá di Castello	Perugia	10 anni	insegnante	universitá	insegnante d'italiano	Cittá di Castello/Cittá di Castello.	casalinga/ impiegato pensionato.
13.	femm.	32	Cassino	Perugia	13 anni	insegnante	universitá	istruzione	Cassino/Cassino	casalinga/ impiegato in pensione

14.	femm.	41	Foligno	Perugia	14 anni	impiegata	universitá	pubblica amm.	Marche/Umbria	insegnante/ impiegato
15.	femm.	24	Ascoli Piceno	Ascoli Piceno	sempre	studentessa	sc. media superiore	--	Ascoli Piceno/Belgio	libera profess./ libera profess.
16.	femm.	56	Perugia	Perugia	36 anni	--	universitá	commercio	Perugia/Milano	casalinga/--
17.	femm.	29	Castiglione del Lago	Perugia	2 anni	insegnante	universitá		Castiglione del Lago/ Castiglione del Lago	insegnante/ ferroviere
18.	femm.	53	Assisi	Assisi	sempre	assistente universitario	scuola media	pubblica amm.	Assisi/Assisi	casalinga/ amministratore
19.	femm.	74	Perugia	Perugia	sempre	sarta	scuola elementare	--	Umbra/umbro	operaia/ operaio
20.	femm.	61	Marche	Perugia	31 anni	dirigente	universitá	amm. pubblica	Veneto/Marche	casalinga/ professore
21.	masc.	21	Perugia/ Umbertide	Perugia	26 anni	impiegato	universitá	turismo	Umbria/Umbria	operaia/ dirigente
22.	femm.	62	Gubbio	Perugia	35 anni	insegnante	universitá	istruzione	Gubbio/Gubbio	
23.	masc.	49	Perugia	Perugia	13 anni	architetto	universitá	libera profess.	Perugia/Perugia	--
24.	femm.	37	Perugia	Perugia	13 anni	impiegata	sc. media superiore	amm.	Umbria/Umbria	casalinga/ operaio
25.	femm.	56	Perugia	Perugia	sempre	--	maturitá	---	---	---
26.	femm.	50	Perugia	Perugia	sempre	docente univ.	universitá	istruzione	Perugia/Perugia	casalinga/ amm. d'azienda
27.	femm.	46	Magione	Perugia	22 anni	segretaria	sc. media superiore	amm.	Magione/Magione	pensionata/ pensionato
28.	masc.	56	Perugia	Perugia	sempre	prof. associato	universitá	istruzione	Umbria/Umbria	casalinga/ operaio

Tabella n. 9.: Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni nominali e pronominali usate in famiglia

		<i>Come si rivolge o si rivolgeva in passato alle persone elencate?</i>		<i>Le persone elencate come si rivolgono o si rivolgevano in passato a Lei?</i>	
		<i>forme pronominali</i>	<i>forme nominali</i>	<i>forme pronominali</i>	<i>forme nominali</i>
1.	Sua madre	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28. Voi: 19.	Mamma: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 24, 25, 26, 27, 28. Nome vezzeggiativo¹: 14, 18. Nonna (dei nipoti): 23.	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.	Nome: 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 18, 19, 22, 28. Nome vezzeggiativo: 3, 13, 14, 15, 17, 26. Figlia: 20, 24. Papi: 23. Figlio mio: 23.
2.	Suo padre	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28. Voi: 19.	Papá: 1, 2, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 25, 26, 27, 28. Papí: 3. Babbo: 5, 8, 12, 15, 19, 22, 24. Nome vezzeggiativo: 14, 23.	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.	Nome: 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 18, 19, 22, 23, 28. Nome vezzeggiativo: 3, 8, 13, 14, 15, 17, 26. Figliola: 20. Figlia mia: 24.
3.	I Suoi fratelli	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27.	Nome: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 11, 13, 14, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 27. Cari: 10. Nome vezzeggiativo: 14, 15, 17, 24, 26. Nomignolo: 18.	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27.	Nome: 1, 2, 3, 5, 6, 9, 10, 11, 14, 17, 18, 19, 22, 23, 26. Nome vezzeggiativo: 13, 14, 15, 17, 20.
4.	Suo marito / Sua moglie	Tu: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17, 19, 20, 22, 24, 25, 26, 27, 28. „Non ci parlo!“: 23.	Nome: 2, 3, 5, 6, 9, 10, 11, 19, 20, 22, 24, 26, 27, 28. Nome vezzeggiativo (p.e.: Tata): 17, 26. Stella: 8. Nomignolo: 28.	Tu: 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 16, 17, 19, 20, 24, 25, 26, 27, 28.	Nome: 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 19, 28. Amore: 3. Moglie: 20. Nomignioli: 28. Nome vezzeggiativo: 26.
5.	I suoi figli maschi	Tu: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 16, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 27.	Nome: 5, 6, 10, 19, 27. Nome vezzeggiativo: 2, 8, 20, 24. Amore, Tesoro: 3, 22, 25.	Tu: 2, 3, 4, 5, 8, 10, 16, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 27.	Mamma: 2, 20, 22, 24. Mamy (anche Mami): 3, 24. Nome: 5, 6, 10, 19. Papá: 8. Maigi: 20. Bombie: 20. Zombi: 20. Pa: 23. Figlio mio e Topolino: 25.(rubrica sbagliata??)

¹ Questa categoria generica comprende anche i diminutivi, i soprannomi e le varie forme abbreviate del nome.

6.		femmine	Tu: 2, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 16, 22, 23, 24, 27.	Nome: 5, 6, 9, 10, 11, 23, 27. Nome vezzeggiativo: 2, 24. Amore, Tesoro: 22.	Tu: 2, 4, 5, 10, 11, 16, 22, 23, 24, 27.	Mamma: 2, 9, 11, 22. Nome: 5, 6, 10. Pa: 23.
7.	Sua nonna materna		Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 23, 24, 26, 27, 28.	Nonna: 1, 2, 9, 12, 13, 15, 17, 18, 20, 23, 24, 26, 27, 28. Nome: 3, 5, 6, 8, 10, 28. Nome vezzeggiativo: 14.	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 23, 24, 26, 27, 28.	Nome: 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 13, 14, 15, 18, 20, 23, 24, Nome vezzeggiativo: 14, 17, 23, 26,
8.	Suo nonno materno		Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 23, 27, 28.	Nonno: 1, 2, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 17, 20, 23, 24, 27, 28. Nome: 3, 5, 6, 10, 14. Nome vezzeggiativo: 14.	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 21, 23, 24, 27, 28.	Nome: 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 20, 23, 24, Nome vezzeggiativo: 14, 15, 17,
9.	Sua nonna paterna		Tu: 1, 2, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28. Voi: 19.	Nonna: 1, 2, 9, 11, 12, 13, 15, 17, 19, 20, 23, 26, 27. Nome: 5, 6, 10, 14, 24. Nome vezzeggiativo: 14, 28.	Tu: 1, 2, 4, 5, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28.	Nome: 1, 2, 5, 6, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 19, 20, 23, 26, Nome vezzeggiativo: 14, 17, 24,
10.	Suo nonno paterno		Tu: 1, 2, 4, 5, 6, 8, 10, 12, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 23, 24, 27, 28. Voi: 19.	Nonno: 1, 2, 8, 9, 12, 15, 19, 20, 23, 27, 28. Nome: 5, 6, 10, 14, 24. Nome vezzeggiativo: 14.	Tu: 1, 2, 4, 5, 8, 10, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 23, 24, 27, 28.	Nome: 1, 2, 5, 6, 8, 9, 10, 14, 19, 20, 23, 24, Nome vezzeggiativo: 14, 15, 17,
11.	I suoi bisnonni		Tu: 4, 5, 6, 14, 16, 17. Voi: 21.	Nome: 5, 6, 14. nonni: 9. Nome vezzeggiativo: 14.	Tu: 4, 5, 14, 16, 17, 21, 27.	Nome: 5, 6, 9, 10, 14, Nome vezzeggiativo: 14, 17,
12.	Sua madrina		Tu: 1, 4, 6, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 23, 25, 26, 27. Lei: 2. Voi: 19.	Zia: 1, 15, 26. Nome: 2, 6, 9, 10, 11, 14, 17, 18, 19, 20, 23, 27. Nome vezzeggiativo: 14.	Tu: 1, 2, 4, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27,	Nome: 1, 2, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 23, 26, Nome vezzeggiativo: 14, 15,
13.	Suo padrino		Tu: 1, 4, 6, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 23, 27, 28. Lei: 2.	Zio: 1, 15. Nome: 2, 6, 9, 10, 11, 14, 18, 20, 23, 27, 28.	Tu: 1, 2, 4, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 23, 27.	Nome: 6, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 18, 20, 23. sopranNome: 15.
14.	I fratelli di Sua madre		Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28. Voi: 18.	Zio/Zia: 1, 2, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 17, 20, 22, 26, 27, Nome: 3, 5, 6, 10, 14, 18, 23, 24, Zio + Nome: 28.	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27,	Nome: 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 18, 20, 22, 23, 26.

15.	I fratelli di Suo padre	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28. Voi: 18, 19.	Zio/Zia: 1, 2, 3, 8, 9, 11, 12, 15, 17, 20, 22, 26, 27. Nome: 5, 6, 10, 14, 18, 23, 24. Zia + Nome: 19, 28.	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27,	Nome: 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 26,
16.	I suoi cugini	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.	Nome: 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 28. Nome vezzeggiativo: 26. Nomignolo: 28.	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27,	Nome: 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 26, Nome vezzeggiativo: 15,
17.	I fratelli dei Suoi nonni	Tu: 1, 4, 5, 6, 7, 14, 15, 16, 20, 21, 24, 27. Tu o Lei: 8. Voi: 12, 17, 18, 19.	Zio/Zia: 1, 8, 9, 15, 27. Nome: 5, 6, 12, 14, 17, 18, 20. Zio/Zia + Nome: 19.	Tu: 1, 4, 5, 10, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 24, 27, Tu o Lei: 8, 17,	Nome: 1, 2, 5, 6, 8, 9, 10, 14, 15, 17, 18, 19, 20,
18.	Sua suocera	Tu: 4, 6, 10, 11, 16, 20, 22, 25, 28. Lei: 2, 3, 5, 7, 8, 17, 24, 26, 27. Voi: 19.	Mamma: 2, 19, 22. Nome: 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 20, 24, 26, 27, 28. Signora: 7. Suocera: 28.	Tu: 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 16, 17, 20, 22, 24, 25, 26, 27, Voi: 19,	Nome: 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 17, 19, 20, 22, 26,
19.	Suo suocero	Tu: 4, 6, 10, 11, 12, 16, 20, 22, 23, 25, 28. Lei: 2, 5, 7, 17, 24, 26, 27. Voi: 19.	Papá: 2, 22. Babbo: 19. Nome: 5, 6, 7, 10, 11, 20, 23, 24, 26, 27, 28.	Tu: 2, 4, 5, 7, 10, 11, 16, 17, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, Voi: 19,	Nome: 2, 5, 6, 7, 10, 11, 17, 19, 20, 22, 23, 26,
20.	Suo cognato / Sua cognata	Tu: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17, 18, 22, 23, 24, 25, 26, 27. Tu o Lei: 19.	Nome: 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 18, 19, 22, 23, 24, 26, 27.	Tu: 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 16, 17, 18, 22, 23, 24, 25, 26, 27, Tu o Lei: 19,	Nome: 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 17, 18, 19, 22, 23, 26,
21.	I nonni di Suo marito / di Sua moglie	Tu: 4, 6. Lei: 2, 5, 10, 27. Voi: 17, 19.	Nonno: 2, 19. Nome: 5, 6, 9, 10, 27.	Tu: 2, 4, 5, 10, 12, 16, 19, 27, Lei: 17,	Nome: 2, 5, 6, 9, 10, 17, 19,

Tabella n. 10.: Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni nominali e pronominali usate tra amici

		<i>Come si rivolge o si rivolgeva in passato alle persone elencate?</i>		<i>Le persone elencate come si rivolgono o si rivolgevano in passato a Lei?</i>	
		<i>forme pronominali</i>	<i>forme nominali</i>	<i>forme pronominali</i>	<i>forme nominali</i>
22.	Amiche dei Suoi genitori	Tu: 2, 6, 8, 10, 11, 13, 15, 18, 21, 23, Lei: 4, 5, 7, 12, 14, 16, 17, 20, 22, 25, 27, Tu o Lei: 1, 3, 26, 28. Voi: 19,	Nome: 2, 3, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 17, 18, 19, 21, 23, 26, 27, 28. Signora: 1, 5, 7, 12, 14, 16, 20, 22, 25, 26, Signora + nome: 1, 7,	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28. Lei: 8	Nome: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28.
23.	Amici dei Suoi genitori	Tu: 2, 6, 8, 10, 11, 15, 18, 21, Lei: 4, 5, 12, 14, 16, 17, 20, 22, 25, 27, Voi: 7, 19, Tu o Lei: 1, 3, 13, 23, 26, 28.	Nome: 2, 3, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 17, 18, 19, 21, 23, 26, 27, 28. Signor + nome : 1, 7, Signore/a: 5, 12, 14, 16, 20, 25, 26, Titolo: 13,	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28. Lei: 8	Nome: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28.
24.	Colleghe dei Suoi genitori	Tu: 2, 6, 10, 15, 21, Lei: 1, 3, 4, 5, 9, 11, 12, 14, 16, 17, 20, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 8, 23, Voi: 19,	Nome: 2, 8, 10, 15, 17, 19, 21, 23, 27, Signora: 1, 5, 11, 12, 14, 16, 20, 25, 26, 28. Titolo: 3, 8,	Tu: 1, 2, 4, 6, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, Lei: 3, 5, 8, 28.	Nome: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, Signora: 28. Titolo: 28.
25.	Colleghi dei Suoi genitori	Tu: 2, 6, 10, 15, 21, Lei: 1, 3, 4, 5, 9, 11, 12, 14, 16, 17, 20, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 8, 23, Voi: 19,	Nome: 2, 8, 10, 15, 17, 19, 21, 23, 27, Signore/a: 1, 5, 11, 12, 14, 20, 25, 26, 28. Titolo: 3, 8, 20,	Tu: 1, 2, 4, 6, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, Lei: 3, 5, 8, 28.	Nome: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, Signore: 28. Titolo: 28.
26.	La madre dei suoi amici	Tu: 6, 7, 10, 11, 15, Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 9, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 22, 24, 25, 26, 27, Tu o Lei: 8, 13, 20, 21, 23, 28.	Nome: 3, 8, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 26, 27, 28. Signora: 1, 2, 5, 13, 14, 16, 17, 20, 22, 24, 25, 26, Signora + nome: 7, 12, Titolo: 8, 28.	Tu: 1, 2, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 25, 26, 27, Lei: 3, 5, 8 Tu o Lei: 20, 21, 28.	Nome: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, Professoressa: 26, Signora: 28.
27.	Il padre dei suoi amici	Tu: 6, 7, 10, 11, Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 9, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 24, 26, 27, Tu o Lei: 8, 13, 20, 21, 23, 28.	Nome: 3, 8, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 26, 27, 28. Signore: 1, 2, 5, 13, 14, 16, 20, 22, 24, 25, 26, Signore + nome: 7, 12, Titolo: 8, 25, 28.	Tu: 1, 2, 4, 6, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 26, 27, Lei: 3, 8, 25, Tu o Lei: 5, 20,	Nome: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 27, Signora: 25, Professoressa: 26,

28.	La madre del Suo fidanzato /della Sua fidanzata	Tu: 4, 6, 8, 11, 14, 25, 28. Lei: 1, 2, 3, 5, 7, 13, 17, 20, 22, 24, 26, 27, Tu o Lei: 16, Voi: 19,	Nome: 3, 8, 9, 11, 14, 16, 17, 19, 23, 26, 27, 28. Signora: 1, 2, 5, 7, 16, 20, 22, Signora + nome: 13, 24, Mamma: 25,	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 13, 14, 16, 17, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 28. Lei: 8, Voi: 19,	Nome: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 17, 19, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 28.
29.	Il padre del Suo fidanzato /della Sua fidanzata	Tu: 4, 6, 11, 14, 23, 25, 28. Lei: 1, 2, 3, 5, 7, 17, 20, 22, 24, 26, 27, Tu o Lei: 16, Voi: 19,	Nome: 3, 8, 9, 11, 14, 16, 17, 19, 23, 26, 27, 28. Signore: 1, 2, 5, 7, 16, 20, 22, Titolo: 20, Signor + nome: 24, Papá: 25,	Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 14, 16, 17, 20, 22, 25, 26, 27, 28. Lei: 8 Voi: 19,	Nome: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 14, 17, 19, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 28.

Tabella n. 11.: Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni nominali e pronominali usate per rivolgersi ai vicini

			<i>Come si rivolge o si rivolgeva in passato alle persone elencate?</i>		<i>Le persone elencate come si rivolgono o si rivolgevano in passato a Lei?</i>	
			<i>forme pronominali</i>	<i>forme nominali</i>	<i>forme pronominali</i>	<i>forme nominali</i>
30.	Femmina	piú giovane	Tu: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 28. Lei: 5, 19, 25, Tu o Lei: 26,	Nome: 1, 2, 3, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 22, 26, 27, 28. Signora: 5, 19, 25, 26, Titolo: 5, 25,	Tu: 1, 4, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 23, 27, 28. Lei: 5, 8, 19, 20, 22, 25, 26, Tu o Lei: 3	Nome: 1, 2, 3, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 21, 26, 27, 28. Titolo: 5, Signora: 19, 20, 22, 26, Signora + nome: 25,
31.		coetanea	Tu: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 27, 28. Lei: 5, 19, 20, Tu o Lei: 25, 26,	Nome: 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 22, 25, 26, 27, 28. Signora: 5, 20, 26, Titolo: 5,	Tu: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 27, Lei: 5, 19, 20, Tu o Lei: 25, 26, 28.	Nome: 1, 2, 3, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 21, 22, 25, 26, 27, 28. Titolo: 5, 28. Signora: 19, 20, 26,
32.		piú vecchia	Tu: 4, 6, 13, 14, 15, Lei: 1, 2, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 20, 22, 24, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 3, 21, 23, Lei o Voi: 17, 18, Voi: 19,	Nome: 3, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 18, 21, 26, 27, Signora: 1, 5, 7, 12, 17, 20, 22, 25, 26, 28. Signora + nome: 2, Signora + cognome: 19, Titolo: 5,	Tu: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 22, 27, Lei: 5, 9, 17, 18, 19, 20, 28. Tu o Lei: 21, 23, 25, 26,	Nome: 1, 2, 3, 5, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 21, 22, 25, 26, 27, Signora + nome: 19, Signora/ina: 17, 20, 26, Titolo: 5, 28.
33.	Maschio	piú giovane	Tu: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 28. Lei: 5, Tu o Lei: 26,	Nome: 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 20, 21, 22, 26, 27, 28. Signore: 5, 25 Titolo: 5, 25,	Tu: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 27, 28. Lei: 5, 19, 20, 25, 26, Tu o Lei: 3,	Nome: 1, 2, 3, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 21, 22, 26, 27, 28. Titolo: 5, Signora + nome o cognome: 19, 20, 25, Signore: 26,
34.		coetaneo	Tu: 1, 2, 3, 4, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 21, 22, 23, 27, 28. Lei: 5, 19, 20, Tu o Lei: 24, 25, 26,	Nome: 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 22, 25, 26, 27, 28. Signore: 5, 20, 28. Titolo: 5, 20,	Tu: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 27, 28. Lei: 5, 19, 20, Tu o Lei: 25, 26,	Nome: 1, 2, 3, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 21, 22, 25, 26, 27, 28. Titolo: 5, 28. Signora: 19, 20, 26,

35.	piú vecchio	Tu: 4, 6, 14, 15, Lei: 1, 2, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, Tu o Lei: 3, 13, 23, 28. Lei o Voi: 17, 18, Voi: 19,	Nome: 3, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 18, 19, 21, 26, 27, Signore: 1, 5, 7, 17, 20, 22, 25, 26, 28. Nome + signore: 2, Titolo: 5, 20, 25, 28. Cognome: 12,	Tu: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 22, 27, Lei: 5, 7, 9, 17, 18, 19, 20, 28. Tu o Lei: 3, 13, 21, 23, 25, 26,	Nome: 1, 2, 3, 5, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 21, 22, 26, 27, Cognome: 7, Titolo: 5, 28. Signora/ina: 13, 17, 19, 20, 26, Signora + nome: 25,
-----	-------------	--	---	---	---

Tabella n. 12.: Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni nominali e pronominali usate per rivolgersi agli insegnanti e professori

			<i>Come si rivolge o si rivolgeva in passato alle persone elencate?</i>		<i>Le persone elencate come si rivolgono o si rivolgevano in passato a Lei?</i>	
			<i>forme pronominali</i>	<i>forme nominali</i>	<i>forme pronominali</i>	<i>forme nominali</i>
36.	Scuola elementare	femmina	Tu: 7, 13, 17, 21, 23, 28. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 22, 24, 25, 26, 27,	Nome: 21, Maestra: 1, 5, 7, 8, 12, 15, 17, 22, 26, 27, 28. Signora: 14, 20, 23, 25, Signora maestra: 2, 13, 19, Titolo: 3, 18, Prof. : 6, 10, 11, Cognome: 18,	Tu: 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28. Lei: 3, 6, 25, Tu o Lei: 18,	Nome: 1, 2, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 18, 19, 21, 23, 26, 27, 28. Signora: 3, 25, Titolo: 18, Cognome: 19, 20, 22,
37.		maschio	Tu: 7, 13, 17, 21, 23, 28. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 24, 25, 26, 27,	Nome: 21, Maestro: 1, 5, 7, 8, 12, 17, 20, 22, Signor: 14, 25, Signor maestro: 2, 13, 19, 23, Titolo: 3, 18, Prof. : 6, 8, 10, 11, Cognome: 18,	Tu: 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 27, 28. Lei: 3, 6, 25, Tu o Lei: 18,	Nome: 1, 2, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 17, 18, 19, 21, 23, 27, 28. Signora: 3, 25, Titolo: 18, Cognome: 19, 20, 22,
38.	Scuola media superiore	femmina	Tu: 28. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27,	Nome: 21, Professoressa: 1, 2, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 22, 23, 25, 26, 27, 28. Signora: 20, Titolo: 3, 18, Cognome: 18, 28.	Tu: 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 21, 22, 23, 26, 27, 28. Lei: 3, 6, 25, Tu o Lei: 14, 18, 20,	Nome: 1, 2, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 17, 18, 21, 23, 26, 27, 28. Signora: 3, 25, Cognome: 13, 15, 17, 20, 22, 26, Titolo: 18,
39.		maschio	Lei: 1, 2, 3, 4, 7, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.	Nome: 21, Professore: 1, 2, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 28. Titolo: 3, 18, Cognome: 18, 28.	Tu: 1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 21, 22, 23, 26, 27, 28. Lei: 3, 6, 7, 25, Tu o Lei: 14, 18, 20,	Nome: 1, 2, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 17, 18, 21, 23, 26, 27, 28. Cognome: 7, 13, 15, 20, 22, 26, 28. Signor/a: 3, 25, Titolo: 18,
40.	Livello universitario	femmina	Tu: 28. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27,	Nome: 21, Professoressa: 1, 2, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 22, 23, 25, 26, 27, 28. Signora: 20, Titolo: 3, 18, Cognome: 18, 28.	Tu: 2, 4, 10, 11, 27, Lei: 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 15, 17, 20, 21, 22, 23, 25, 28. Tu o Lei: 14, 18, 26,	Nome: 2, 10, 11, 17, 18, 21, 27, Cognome: 5, 7, 12, 13, 17, 22, 23, 26, 28. Signor/iana: 1, 3, 8, 13, 15, 20, 25, 28. Titolo: 18,

41.	maschio	Tu: 28. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27,	Nome: 21, Professore: 1, 2, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 28. Titolo: 3, 18, Cognome: 18, 28.	Tu: 2, 4, 10, 11, 27, Lei: 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 15, 17, 20, 21, 22, 23, 25, 28. Tu o Lei: 14, 18, 26,	Nome: 2, 10, 11, 17, 18, 21, 27, Cognome: 5, 7, 12, 13, 17, 22, 23, 26, 28. Signor/ina: 1, 3, 8, 13, 15, 20, 25, 28. Titolo: 18,
-----	---------	--	--	--	---

Tabella n. 13.: Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni pronominali usate per rivolgersi ai colleghi di lavoro

			<i>Come si rivolge o si rivolgeva in passato alle persone elencate?</i>	<i>Le persone elencate come si rivolgono o si rivolgevano in passato a Lei?</i>	
			<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	
42.	superiore	femmina	piú giovane Tu: 3, 4, 5, 6, 7, 10, 14, 16, 17, 21, 27. Lei: 1, 2, 8, 9, 11, 13, 20, 22, 23, 24. Tu o Lei: 18, 25, 26, 28.	Tu: 1, 2, 4, 6, 10, 14, 16, 17, 21, 27. Lei: 8, 9, 11, 13, 18, 20, 22, 23. Tu o Lei: 3, 5, 7, 25, 26, 28.	
43.		coetanea	Tu: 3, 4, 5, 6, 7, 10, 14, 16, 17, 21, 27. Lei: 1, 2, 8, 9, 11, 13, 20, 22, 23, 24. Tu o Lei: 18, 25, 26, 28.	Tu: 1, 2, 4, 6, 10, 14, 16, 17, 21, 22, 27. Lei: 8, 9, 11, 13, 20. Tu o Lei: 3, 5, 7, 25, 26, 28.	
44.		piú vecchia	Tu: 3, 4, 5, 6, 10, 16. Lei: 1, 2, 8, 9, 11, 13, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27. Tu o Lei: 7, 26, 28.	Tu: 1, 2, 4, 6, 10, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22. Lei: 8, 9, 11, 13, 20, 23, 27. Tu o Lei: 3, 5, 7, 25, 26, 28.	
45.		maschio	piú giovane	Tu: 3, 4, 5, 6, 10, 14, 16, 17, 21, 22. Lei: 1, 2, 8, 9, 11, 13, 20, 23, 24, 27. Tu o Lei: 7, 18, 25, 26, 28.	Tu: 1, 2, 4, 6, 10, 14, 16, 17, 21, 27. Lei: 8, 9, 11, 13, 18, 20, 22, 23. Tu o Lei: 3, 5, 7, 25, 26, 28.
46.			coetaneo	Tu: 3, 4, 5, 6, 10, 14, 16, 17, 21, 22, 23, 27. Lei: 1, 2, 8, 9, 11, 13, 20, 24. Tu o Lei: 7, 18, 25, 26, 28.	Tu: 1, 2, 4, 6, 10, 14, 16, 17, 18, 21, 22, 23. Lei: 8, 9, 11, 13, 20, 27. Tu o Lei: 3, 5, 7, 26, 28.
47.			piú vecchio	Tu: 3, 4, 5, 6, 10, 16. Lei: 1, 2, 8, 9, 11, 13, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27. Tu o Lei: 7, 26, 28.	Tu: 1, 2, 4, 6, 10, 15, 16, 17, 18, 22. Lei: 8, 9, 11, 13, 14, 20, 21, 23, 27. Tu o Lei: 3, 5, 7, 26, 28.
48.			di rango uguale	femmina	piú giovane Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28. Lei: 25. Tu o Lei: 24.
49.		coetanea		Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28. Tu o Lei: 24, 25.	Tu: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28. Lei: 13. Tu o Lei: 3, 5.
50.		piú vecchia		Tu: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 22, 23. Lei: 14, 20, 21, 24, 25, 27, 28. Tu o Lei: 17, 18, 26.	Tu: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17, 22, 23, 27, 28. Lei: 13, 14, 18, 20, 21. Tu o Lei: 3, 5, 26.
51.	maschio	piú giovane		Tu: 1, 2, 7, 8, 9, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28. Tu o Lei: 24, 25.	Tu: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 26, 27, 28. Lei: 13, 20. Tu o Lei: 3, 5.
52.		coetaneo		Tu: 1, 2, 7, 8, 9, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28. Tu o Lei: 24, 25.	Tu: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28. Lei: 13. Tu o Lei: 3, 5.
53.		piú vecchio	Tu: 1, 2, 7, 8, 9, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 13, 16, 22, 23, 28. Lei: 14, 20, 21, 24, 25, 27. Tu o Lei: 17, 18, 26.	Tu: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 22, 23, 28. Lei: 13, 14, 18, 20, 21, 27. Tu o Lei: 3, 5, 17, 26.	

54.	inferiore	femmina	piú giovane	Tu: 1, 2, 7, 8, 9, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 23, 27. Lei: 13, 22. Tu o Lei: 24, 25, 26, 28.	Tu: 1, 2, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 14, 16, 18, 21, 23, 27. Lei: 13, 20, 22, 28. Tu o Lei: 3, 5, 8, 17, 26.
55.		coetanea	Tu: 1, 2, 7, 8, 9, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 14, 16, 17, 18, 21, 23, 27. Lei: 13, 20, 22. Tu o Lei: 24, 25, 26, 28.	Tu: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 16, 18, 21, 23, 27. Lei: 13, 20, 22, 28. Tu o Lei: 3, 5, 17, 26.	
56.		piú vecchia	Tu: 1, 2, 7, 8, 9, 3, 4, 5, 6, 10, 16, 23. Lei: 11, 13, 14, 17, 18, 20, 21, 22, 24, 25, 27, 28. Tu o Lei: 26.	Tu: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 16, 23, 27. Lei: 11, 13, 14, 18, 20, 21, 22, 28. Tu o Lei: 3, 5, 17, 26.	
57.		maschio	piú giovane	Tu: 1, 2, 7, 8, 9, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 27. Lei: 13, 26. Tu o Lei: 24, 25, 28.	Tu: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 16, 18, 21, 23, 27. Lei: 13, 20, 22, 26, 28. Tu o Lei: 3, 5, 17.
58.		coetaneo	Tu: 1, 2, 7, 8, 9, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 14, 16, 17, 18, 21, 23, 27. Lei: 13, 20, 22, 26. Tu o Lei: 24, 25, 28.	Tu: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 16, 18, 21, 23, 27, 28. Lei: 13, 20, 22, 26. Tu o Lei: 3, 5, 17.	
59.		piú vecchio	Tu: 1, 2, 7, 8, 9, 3, 4, 5, 6, 10, 16, 23 Lei: 11, 13, 14, 17, 18, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28.	Tu: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 16, 23. Lei: 11, 13, 14, 18, 20, 21, 22, 26, 27, 28. Tu o Lei: 3, 5, 17.	

Tabella n. 14.: Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni pronominali usate per rivolgersi alle persone sconosciute

			<i>Come si rivolge o si rivolgeva in passato alle persone elencate?</i>	<i>Le persone elencate come si rivolgono o si rivolgevano in passato a Lei?</i>
			<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>
60.	f e m m i n a	piú giovane	Tu: 1, 4, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21. Lei: 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 23, 16, 18, 22, 24, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 12, 28.	Tu: 1, 4, 10, 13, 15, 17, 21. Lei: 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 25, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 26, 27, 28. Tu o Lei: 14.
61.		coetanea	Tu: 1, 4, 13, 15, 17, 21. Lei: 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 19, 20, 23, 16, 18, 22, 24, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 14	Tu: 1, 4, 10, 13, 14, 15, 17, 21. Lei: 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 26, 27, 28. Tu o Lei: 25.
62.		piú vecchia	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.	Tu: 10. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28. Tu o Lei: 13, 14, 15, 17, 25.
63.	m a s c h i o	piú giovane	Tu: 1, 4, 8, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21. Lei: 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 16, 18, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 12.	Tu: 1, 4, 10, 13, 15, 17, 21, 25. Lei: 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 26, 27, 28. Tu o Lei: 14.
64.		coetaneo	Tu: 1, 4, 13, 15, 17, 21. Lei: 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 19, 20, 23, 16, 18, 22, 24, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 14.	Tu: 1, 4, 10, 13, 15, 17, 21. Lei: 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 26, 27, 28. Tu o Lei: 14, 25.
65.		piú vecchio	Tu: 8. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21, 23, 16, 18, 22, 24, 25, 26, 27, 28.	Tu: 8, 10. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 15, 17.

Tabella n. 15.: Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni pronominali usate per rivolgersi agli impiegati

			<i>Come si rivolge o si rivolgeva in passato alle persone elencate?</i>	<i>Le persone elencate come si rivolgono o si rivolgevano in passato a Lei?</i>
			<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>
66.	f e m m i n a	piú giovane	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 18, 23.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 15, 16, 19, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 17.
67.		coetanea	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 18, 23.	Tu: 18. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 17.
68.		piú vecchia	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 23.	Tu: 18. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 17.
69.	m a s c h i o	piú giovane	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 18, 23.	Tu: 18. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 17.
70.		coetaneo	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 18, 23.	Tu: 18. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 17.
71.		piú vecchio	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 23.	Lei: 18, 15, 16, 19, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28. Tu o Lei: 17.

Tabella n. 16.: Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni pronominali usate per rivolgersi ai commessi/commesse

			<i>Come si rivolge o si rivolgeva in passato alle persone elencate?</i>	<i>Le persone elencate come si rivolgono o si rivolgevano in passato a Lei?</i>
			<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>
72.	femmina	piú giovane	Tu: 1, 15, 27. Lei: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 28. Tu o Lei: 14, 24.	Lei: 8, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 28. Tu o Lei: 17.
73.		coetanea	Tu: 1. Lei: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28. Tu o Lei: 14, 24.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 28. Tu o Lei: 17.
74.		piú vecchia	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 28. Tu o Lei: 17.
75.	maschio	piú giovane	Tu: 1, 8, 15, 27. Lei: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 28. Tu o Lei: 14, 24.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 28. Tu o Lei: 17.
76.		coetaneo	Tu: 1, 27. Lei: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 28. Tu o Lei: 14, 24.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 28. Tu o Lei: 8, 17.
77.		piú vecchio	Tu: 1. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 28. Tu o Lei: 8, 17.

Tabella n. 17: Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni pronominali usate per rivolgersi ai camerieri/cameriere

			<i>Come si rivolge o si rivolgeva in passato alle persone elencate?</i>	<i>Le persone elencate come si rivolgono o si rivolgevano in passato a Lei?</i>
			<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>
78.	f e m m i n a	piú giovane	Tu: 19, 27. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 28. Tu o Lei: 7, 14, 24.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.
79.		coetanea	Tu: 19, 27. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, , 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 28. Tu o Lei: 7, 14, 24.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 14, 27, 28.
80.		piú vecchia	Tu: 19. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 15, 16, 17, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.
81.	m a s c h i o	piú giovane	Tu: 19, 27. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, , 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 28. Tu o Lei: 7, 14, 24.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.
82.		coetaneo	Tu: 19, 27. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 28. Tu o Lei: 14, 24.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.
83.		piú vecchio	Tu: 19. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.

Tabella n. 18.: Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni pronominali usate per rivolgersi ai poliziotti/carabinieri

		<i>Come si rivolge o si rivolgeva in passato alle persone elencate?</i>	<i>Le persone elencate come si rivolgono o si rivolgevano in passato a Lei?</i>
		<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>
84.	f e m m i n a	piú giovane Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 17, 28.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, , 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 17, 28.
85.		coetanea Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, , 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 17, 28.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, , 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, , 17, 28.
86.		piú vecchia Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 17, 28.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, , 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, , 17, 28.
87.	m a s c h i o	piú giovane Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 17, 28.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, , 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 17, 28.
88.		coetaneo Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, , 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 17, 28.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, , 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 17, 28.
89.		piú vecchio Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, , 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 17, 28.	Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 17, 28.

Tabella n. 19.: Risposte al questionario n. II. riguardo alla scelta delle allocuzioni pronominali usate per rivolgersi ai medici /avvocati

		<i>Come si rivolge o si rivolgeva in passato alle persone elencate?</i>	<i>Le persone elencate come si rivolgono o si rivolgevano in passato a Lei?</i>
		<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>	<i>dando del „tu” del „Lei”, del „Voi” o di altre forme</i>
90.	f e m m i n a	piú giovane Tu: 8. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 17, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27. Tu o Lei: 18, 19, 23, 28.	Tu: 8. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.
91.		coetanea Tu: 8. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, Tu o Lei: 18, 23, 28.	Tu: 8. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.
92.		piú vecchia Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27. Tu o Lei: 18, 23, 28.	Tu: 8. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.
93.	m a s c h i o	piú giovane Tu: 8. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, Tu o Lei: 18, 19, 23, 28.	Tu: 8. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.
94.		coetaneo Tu: 8. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, Tu o Lei: 18, 23, 28.	Tu: 8. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.
95.		piú vecchio Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27. Tu o Lei: 18, 23, 28.	Tu: 8. Lei: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.

A dolgozat összefoglalása

„*Udvarias szó a szájban, kicsibe kerül és sokat ér*” tartja egy régi olasz közmondás. Valóban, napjainkban is, aki szeretne beilleszkedni, akár csak időlegesen is az olasz társadalomba, vagy szeretné elfogadtatni magát valamely olasz (kis)közösségben, pl. egy munkahelyen, számolnia kell azzal a ténnyel, hogy az olaszok igenis adnak a formákra: nem pusztán az anyagiak tekintetében (pl. „made in Italy” márkatermékek, design) hanem szellemi és verbális értelemben is.

Az olasz nyelv helyzetéről és szerepéről készített legutóbbi átfogó felmérés és elemzés (De Mauro, 2002) feltárta, hogy napjainkban változóban van az olasz nyelv elsajátítására vállalkozók motivációs háttere. A hagyományos kulturális indíttatás mellett egyre inkább előtérbe kerülnek olyan elképzelések, mint a munkavállalás, vagy tanulmányok folytatása Olaszországban. Ezen célok megvalósítása során a nyelvtanulók természetesen a korábbinál erőteljesebb mértékben kényszerülnek kooperálni az őket körülvevő – számukra új – társadalmi környezettel.

A sikeres együttműködés alapvető feltétele a lehető legszélesebb nyelvi-kommunikációs kompetencia birtoklása, amely magában foglalja a szigorúan nyelvi kompetencián túl a pragmatikai és a szociolingvisztikai alkompetenciákat is. Többek között ide tartozik az udvariassági szabályok ismerete (Trim, 2005). A kommunikáció sikere érdekében, az említettek mellett lényeges a - szociokulturális tudást és interkulturális tudatosságot ötvöző - kulturális kompetencia is, noha a kifejezés csak kevés kompetencia-modellben szerepel explicit módon (Bárdos, 2002). Nevezett kompetenciák elengedhetetlenek azon nyelvi (és nem nyelvi) készségek kifejlesztéséhez, melyek birtokában az egyén, identitásának veszélyeztetése nélkül válik képessé - a Brennett nevével fémjelzett etnocentrikus fázis meghaladására - és a számára új közeg (nyelvi) viselkedési szabályrendszerének, normáinak és értékeinek (ezzel együtt társadalmi szokásainak) elfogadására és az azokhoz való konstruktív alkalmazkodásra. (Hidasi, 2004:144)

Az egyénnel kapcsolatba kerülő anyanyelvi beszélők általában rendkívüli mértékben értékelik az udvariassági nyelvet, illetve az udvarias nyelvhasználat írott és (főleg)

íratlan szabályainak ismeretét és alkalmazását. Ugyanakkor kétségtelen tény – s éppen az udvariasság társadalmilag „természetes” voltából fakad – hogy az interakciós partnereknek nem annyira az egyes nyelvi alkotóelemek (pl. különböző megszólító névmások és nominális formák, rutinformulák, fatikus mondatok) vagy kommunikációs stratégiák adekvát használata tűnik fel, sokkal jobban érzékelik a norma – akár csak alkalmi – megsértését. (Scaglia, 2003:111).

Az anyanyelvi beszélők a kommunikációs és udvariassági stratégiákat és sajátos fordulatokat öntudatlan automatizmussal használják a kommunikációs helyzetek – saját érdeküknek megfelelő – (át)alakítása érdekében. Erről a lehetőségről az idegen anyanyelvű beszélő sem mondhat le, nyelvtanulóként nem elégedhet meg néhány állandósult szókapcsolat és hozzá tartozó alkalmazási szabály – hogy pl. az egyetem rektorának *Magnifico Rettore*, a pápának pedig a *Sua Santità* megszólítás jár – elsajátításával. Ahhoz, azonban, hogy egy adott nyelven bárki kompetens beszélővé válhasson elengedhetetlen az adott nyelv – esetünkben az olasz – udvariassági rendszerének (és azon belül az irányadó értékeknek) az ismerete.

Köztudott, hogy egy nem megfelelő mondat, vagy az adott helyzethez (illetőleg a felekhez) nem illő gesztus kommunikációs zavart okozhat, sőt, egyes esetekben akár súlyos félreértések, félreértelmezések forrása is lehet.

A dolgozatban – amely a későbbiekben reményeim szerint didaktikai segédletként is felhasználható lesz az olasz nyelv tanításban – abból indultam ki, hogy az udvariasság/udvariatlanság (nyelvi) kifejezési lehetőségeinek és stratégiáinak ismerete a sikeres kommunikáció vitathatatlan és elengedhetetlen feltétele.

Áttekintést kívántam adni napjaink udvarias olasz nyelvhasználatának legfontosabb alkotóelemeiről, az alkalmazható udvariassági stratégiákról, különös tekintettel az egyes - szókincsbeli vagy grammatikai - elemek társadalmi presztízsére, valamint a külföldi nyelvtanulók számára problematikus pontokra.

Az udvariassági nyelv számos szaknyelv részét képezi, ugyanakkor bizonyos értelemben maga is egyfajta - tágan értelmezett - szaknyelvnek tekinthető (lingua

speciale), melynek főbb alkotó elemei a nyelvi rutinok és rituálék, a fatikus szerkezetek, az udvariassági indikátorok és névmások, a megszólító szerkezetek, az indirekt és passzív igealakok. Léteznek továbbá sajátos udvariassági igeidők is (pl. condizionali di cortesia, imperfetto di modestia), és az eszköztár további összetevői a beszéd prozódiai elemei, a hangsúly és az intonáció, valamint a nem verbális viselkedés számos összetevője, mint pl. a mimika, a gesztusok, a térkezelés, stb.

A nyelvi udvariasság jelentőségének felismerése természetesen nem a 20. század eredménye: már Giovanni della Casa híres, 15. századi Illemtana is foglalkozott vele, s a későbbi századokban sem volt hiány „galateo”-ban, azaz kommunikációs és nyelvi vetülettel is bíró viselkedési útmutatókban.

Az értekezés szerkezetének bemutatása előtt fontos megjegyezni, hogy eredetileg egy nyelvtörténeti jellegű áttekintés szándékával közelítettem a témához. A megszólítási formák változásain keresztül azt szerettem volna feltárni, hogy miképpen reagál a nyelv a társadalmi életben bekövetkezett változásokra. Ezen elképzelés jegyében született meg a Novellino megszólító formáit bemutató tanulmány (Wallendums, 2000), amely – a mindennapi nyelvtanítási gyakorlat során felmerülő interkulturális jellegű kérdésekkel együtt – arra készítetett, hogy változtassak a kutatás irányán és inkább a mai udvarias olasz nyelvhasználat sajátosságaira fókuszáljak.

A doktori értekezés hét fejezetből áll, amelyeket megelőzi az ábrák és táblázatok jegyzéke, valamint egy bevezető rész. Itt mondok köszönetet támogató tanárainknak, majd felvázolom az egyes fejezetek tartalmát, valamint a megválaszolni (bizonyítani) kívánt kérdéseket.

Hipotézisem szerint az olasz udvariassági nyelv – explicit leírása rendkívül nehéz

Az első fejezet a nyelvi udvariasság témájához kapcsolódó terminológiai problémákat tárja fel, továbbá áttekinti az ’udvariasság’ szemantikai jelentésváltozásait a szó mai, szintén relatív jelentésének kialakulásáig. Sor kerül néhány udvariassági modell bemutatására (Mininni, 1989; Scaglia, 2003; Cardona,

1988), valamint ismert nyelvészek udvariassággal kapcsolatos nézeteinek ismertetésére.

A terminológia egységesítése érdekében definiálok négy alapfogalmat: udvariassági nyelv (*linguaggio di cortesia*), nyelvi udvariasság (*cortesia linguistica*), megszólító formák (*forme allocutive*) és udvariassági formulák (*formule di cortesia*).

A fejezet második részében az említett kategóriák elemzése során felmerülő, további terminus technicusok leírására kerül sor, végül pedig a megszólító formák és az udvariassági formulák egymásra épülő, illetve esetenként egymással ellentétes legfontosabb csoportjait mutatom be.

A második fejezet az udvariassághoz kapcsolódó nyelvi, társadalmi és filozófiai elméletek általános áttekintése után vázolja a beszédaktus-elmélet (Austin, 1974; Searle, 1969) és a társalgási maximák teóriájának (Grice, 1993) legfontosabb elemeit, majd ismerteti, elsősorban angolszász, illetve amerikai (Lakoff, 1979; Leech, 1983; Goffman, 1973; Brown és Levinson, 1978) szerzők egyetemes jelentőségű műveit és – gyakran univerzális érvényűnek tekintett – udvariassági modelljeit.

Ez után kerül sor az újlatin nyelvek, közülük is elsősorban az olasz nyelvterület témájához kapcsolódó kutatások, és azok eredményei bemutatására (Migliorini, 1957; Niculescu, 1974; Bates-Benigni, 1975; Renzi-et al, 1995). A két utolsó alfejezet az olasz nyelvi udvariasság sajátosságai megtanulásához rendelkezésre álló nyelvkönyvek és tanítási segédletek (Coveri et al., 1998; De Benedetti-Gatti, 1999), illetve illemtankönyvek (Della Valle-Patota, 2004; Mosconi, 1996; Mandrelli, 2000; Sotis, 2006) összegző értékelésével zárul. Hangsúlyozom, hogy az utóbbiak, figyelemre érdemes – a nyelvtanításban is felhasználható – szociolinvisztikai források, hiszen valamely közösségben adott pillanatban értékesnek tekintett – gyakorlati, nyelvi és nem nyelvi – modellek leírását tartalmazzák.

A következő két fejezet arra a korántsem egyszerű feladatra vállalkozik, hogy egybegyűjtse és összegezze az olasz nyelvészeti szakirodalomban fellelhető nyelvi udvariassághoz kapcsolódó szabályokat, leírásokat és példákat. Fontos megjegyezni, hogy a nyelvi udvariasság – folyamatként, vagy társadalmi indexként értelmezett – témája mindmáig kevésbé (vagy csak egyes részleteiben) feldolgozott területe az

olasz nyelvészetnek. Az angolszász, de különösen a keleti nyelvek udvariassági rendszereihez képest az olasz nyelvet kétségtelenül kevesebb kötöttség jellemzi, ám ez korántsem akadályozta a tisztelet árnyalt kifejezőmódjainak.

Annak ellenére, hogy a nyelvi udvariasság évtizedeken keresztül folyamatosan jelen volt az olasz nyelvészek által vizsgált témák között, mégis viszonylag kevés szociolingvisztikai – azaz nyelvhasználati jellegű – leírással találkozhatunk. Néhány kivételtől eltekintve a legtöbbször egy-egy cikk, alkalmi tanulmány erejéig foglalkoztak a nyelvi udvariasság valamely részterületével, s a számos – külföldieknek készült – civilizációs-kulturális ismeretterjesztő mű között is csak elvétve található olyan, amely a nyelv udvariassági rendszerét a maga teljességében tárná az olvasó elé.

A hagyományos leíró nyelvtanok döntő többsége egyáltalán nem foglalkozik a nyelvi udvariassággal, ha mégis, akkor csak igen felületesen, és többnyire a 'Lei' = 'Ön', 'Maga' névmás használatának ajánlására szorítkozik. Néhány gyakorlati ihletésű, szociolingvisztikai, illetve pragmalingvisztikai szempontokat is figyelembe vevő átfogó nyelv(tan)könyv kivételével – pl. De Benedetti-Gatti (1999) – leginkább tanulmányok, cikkek vagy nagyobb művek rövid alfejezetei, esetleg szócikkei tárgyalják az udvariasság témáját.

A harmadik fejezet áttekintést nyújt az olasz nyelvi udvariasság napjainkban használatos – alapvetően két csoportba rendezhető – sajátos jegyeiről: a tágran értelmezett udvariassági formulákról (nyelvi rutinok és rituálék, fatikus mondatok, udvariassági mutatók) és a megszólító formulákról (udvariassági és megszólító névmások, valamint különböző nominális lehetőségek, mint pl. nevek és címek). Az egyes formák alapvető használati normájának leírását diakrónikus jellegű adalékok teszik könnyebben megjegyezhetővé. Külön alfejezetekben esik szó az udvariassági stratégiákról és az úgynevezett udvariassági igeidőkről és módokról.

A negyedik fejezet már nem az általános jellemzők szintjén, hanem konkrét és tipikus (szóbeli és írott) kommunikációs aktusok felől közelít a témához. Az első alfejezet a köszönésekkel foglalkozik: a találkozáskor és búcsúzaskor használatos

nyelvi eszközök mellett sor kerül a jókívánságok és pohárköszöntők (mint sajátos üdvözlésformák), továbbá a köszönés nem verbális jellemzőinek bemutatására is. A társalgás témájának szentelt második alfejezetben esik szó a bemutatás, bemutatkozás, valamint – a már említett jókívánságok csoportjához szorosan kötődő – a bókok és gratulációk, továbbá a kérések és köszönet nyilvánítások, végül pedig a bocsánatkérések (és az ezekre adott válaszok) kommunikációs aktusairól.

A felsoroltaktól elkülönítve tárgyalom – a csatorna sajátosságaiból fakadóan – a telefonos interakciók jellemzőit.

Ezt követően a nyelvi udvariasság írott megnyilvánulási formáit összegzi a dolgozat, levelek, táviratok, képeslapok, meghívók és névjegyek nyelvhasználati (és bizonyos formai) kötöttségeinek, illetve normájának példákkal illusztrált bemutatásával.

A fejezet utolsó alegysége a nyelvi viselkedéshez szorosan kötődő nem verbális megnyilatkozásokkal foglalkozik, érintve egyes, az udvariasság szempontjából különösen fontos interkulturális témákat, mint pl. az ajándékok, a gesztusok vagy a (nyelvi) babonák kérdése.

A felsorolt példák egy részről megerősítik az előző fejezetben általánosságban ismertetett jellemzőket, másrészt pedig szociolingvisztikai és interkulturális szempontból figyelemre méltó részleteket tárnak fel. A nyelvi tiszteletadás ezen kifejezőeszközei a nyelvpedagógia és a didaktika számára is érdekesek lehetnek.

A didaktikai megközelítés átvezet az ötödik fejezethez, melynek témája éppen a nyelvtanulók szociolingvisztikai kompetenciájának kialakítása, illetve fejlesztése. Itt kezdődik a dolgozat saját vizsgálatokon alapuló tanulságainak bemutatása.

Kutatási módszerek tekintetében a résztvevő megfigyelésen túl (Babbie, 2001:322) a szociolingvisztikai kutatásokban gyakran alkalmazott kérdőíves adatgyűjtést választottam. Két különböző – előzetesen tesztelt – kérdőívet készítettem, az elsőt tudatos nyelvhasználók (többségükben külföldi nyelvtanárok), a másodikat pedig anyanyelvi beszélők töltötték ki. A kérdőívek a disszertáció mellékletében megtekinthetők.

Az első – a mai olasz nyelv udvariasságának jellemzőire, és a nevezett sajátosságok tanításának mikéntjére fókuszáló – kérdőívvel, melyet különböző

nemzetiségű és anyanyelvű, olasz nyelvet tanító tanárok töltötték ki, arra (is) kerestem a választ, hogy mennyire vannak tudatában a tanárok anyanyelvük és az olasz nyelv udvariassági normái közötti eltéréseknek, pragmatikai különbségeknek, illetve az interferencia jelenségeknek.

A válaszokból kitűnik, hogy a megkérdezett személyek – egy tanári továbbképző kurzus résztvevői, illetve oktatói – nem érzékelnek figyelemre méltó különbségeket anyanyelvük és az olasz nyelv udvariassági rendszere között, s ezért a mindennapi tanítási gyakorlatban sem szentelnek figyelmet a tanulók ilyen irányú kompetenciái fejlesztésének, kialakításának. A válaszok értékelését, a problematikus pontok megjelölését (melyek egyike éppen a témához kapcsolódó művek ismeretének hiánya) és azok didaktikai következményeinek értékelését követően ebben a fejezetben került sor néhány, az udvariassági nyelv, illetve az udvarias nyelvhasználat tanításban jól felhasználható mű vázlatos ismertetésére.

A függelékben II. számmal megjelölt kérdőív az anyanyelvi beszélők nyelvi udvariassággal szembeni attitűdjének vizsgálatára, illetve azon belül, a megszólítási formák különböző társadalmi helyzetekben alkalmazott gyakorlatára (domináns választási szempontok feltárására) irányult. Ezen mikro-vizsgálat folyamatát és eredményeit a dolgozat hatodik fejezete mutatja be.

A válaszadók, Perugiában és környékén élő, különböző foglalkozású, nemű és életkorú anyanyelvi beszélők voltak. Feleleteikből és megjegyzéseikből kirajzolódik, hogy maguk a beszélők az udvarias olasz nyelvhasználat mely összetevőit tekintik fontosnak és értékesnek. Ezek ismerete, illetve tudatosítása korántsem mellékes az adott nyelvi környezetbe beilleszkedni szándékozó külföldi számára. A válaszok azt is megmutatják, hogy az anyanyelvi beszélők mely verbális stratégiákat tartják eredményesnek céljaik – társadalmi és nyelvi konvencióknak megfelelő módon történő – elérésére.

A válaszok megerősítették, azt a szakirodalomban már jelzett tény (Scaglia?), hogy az anyanyelvi beszélők nem elsősorban a nyelvi udvariasság jelenlétét érzékelik, sokkal emlékezetesebbek számukra a normák megszegésének, mellőzésének esetei. Érdekes megfigyelni, hogy a valós kommunikációban – miként számos nyelvkönyvben is – a beszélő partnere irányába mutatott tisztelet és udvariasság kifejezésére sokszor megelégszik a 'Lei' (egy- szám harmadik személyű) névmás,

valamint 'egyszerű'-nek és 'világos'-nak minősített kifejezések használatával. A kérdőívet kitöltő anyanyelvi beszélők válaszai megerősítik a megszólító névmások (és nominális szerkezetek) – a nyelvészeti szakirodalomban leírt – hierarchikus rendszerét, valamint megvilágítják az egyes formák választásában közreműködő faktorok szerepét is.

Első pillantásra talán meglepő, hogy az anyanyelvi beszélők (mint nem tudatos nyelvhasználók) különböző anyanyelvű nyelvtanárokhöz (mint professzionális nyelvhasználókhoz) képest nagyobb nyelvi tudatosságáról adnak számot, legalábbis az udvarias nyelvhasználat stratégiai elemei és eszközei vonatkozásában. Ugyanakkor viszont (ez már nem okoz meglepetést) sokkal kevésbé tudják explicit módon megmagyarázni a nyelvi választásaik háttérében álló okokat, és nehezebben tudják elhelyezni az egyes választott elemeket a nyelv grammatikai rendszerében.

A válaszadók mérsékelt száma miatt egyik vizsgálat sem tekinthető reprezentatívnak, ebből következően a megállapítások és konklúziók is csak irányadók lehetnek. Nyilvánvaló azonban, hogy hasznos (s talán egyben népszerű is) lenne egyfajta, az udvariasság nyelvi és nem nyelvi vetületit is magába foglaló, az olasz társadalom és nyelvhasználat világában való tájékozódást elősegítő kulturális útikönyv (guida linguistico-culturale), illetve szótár készítése. Ez utóbbi – valójában még formálódó – sajátos műfajban már találhatunk rendkívül vonzó példákat az angol, az amerikai, a német és a francia nyelvterületek vonatkozásában. Ugyanakkor olasz-magyar viszonylatban, illetve, tudomásom szerint, egynyelvű olasz szótárként sem született eddig ilyen, a mindennapi élet rituáléihoz köthető, leíró jellegű, ám mégsem száraz nyelvezetű munka.

A dolgozat utolsó fejezetében – a végső konklúziók mellett – felvázolom egy elképzelt, gyakorlati ihletésű, *Galateo dello Straniero*, azaz *Külföldiek (nyelvi) illemtankönyve* lehetséges tartalmát és szerkezetét. Véleményem szerint egy ilyen műnek elsősorban a társadalmi együttélés Itáliában érvényes alapvető szabályait és normáit kellene bemutatnia, különös tekintettel az olasz nyelvű kommunikáció során megfigyelhető (nyelvi és nem nyelvi) viselkedés sajátosságaira. A *Galateo dello Straniero* egyfajta középutat képviselhet a hagyományos – a nyelvi viselkedéssel

többnyire csak közvetetten foglalkozó – illemtankönyvek és a modern bilinguis kulturális-civilizációs szótárak között. A Galateo dello Straniero új szempontból – a nyelvi megnyilvánulások felől – közelítene a hagyományos 'civiltá' jellegű témakörökhöz.

A Galateo dello Straniero vezérfonala a nyelvi udvariasság lenne: a jelen dolgozatban összegyűjtött – explicit módon megfogalmazható – szabályok és normák mellett helyet kapnának a mindennapi élet verbális-gondolati kellékei: örökzöld és tabu témák felsorolása, (népi hiedelmek, Itália-szerte ismert dalok, idézetek, valóságos vagy virtuális személyek), a deixis (ezen belül is elsősorban a térköz-szabályozás) sajátosságai, és nem utolsósorban a mai olasz társadalomra jellemző értékrendszere. Összefoglalva: a bemutatandó témák választásának célja és egyben kritériuma a két nyelvi kultúra közötti átjárhatóság megkönnyítése.

A felsoroltak láttán utópisztikusnak tűnhet a Galateo dello Straniero gondolata, többek között azért, mert valóban nagyon nehéz – sőt, szinte lehetetlennek tűnhet – mindig és minden interakcióra érvényes, általános és explicit nyelvhasználati szabályok meghatározása, hiszen maga – a szabályok mögött álló – nyelvi norma is folyamatosan változik. A próbálkozás azonban minden bizonnyal nem felesleges, hiszen már az interkulturális különbségek létének tudatosítása is előrelépést jelenthet: ha a nyelvtanár saját idegen nyelvi megnyilvánulásai és tanítási gyakorlata során figyelembe veszi anyanyelve és az olasz nyelv (társadalmilag) releváns használata közötti pragmatikai és szociolingvisztikai különbségeket (a kérdőívek alapján ez még korántsem természetes), már nagyon sokat tett az interkulturális fogékonyság és a kultúrák közötti átjárhatóság biztosítása érdekében.

Bízom benne, hogy jelen munka, azon túl, hogy áttekintést kínál az olasz nyelv udvariassági rendszere legfontosabb alkotóelemeiről, különös tekintettel azok társadalmi értékére és használatára, hozzájárul az olasz társadalomban a harmadik évezred küszöbén kirajzolódó új értékeket és vonatkoztatási pontok megismeréséhez és tudatosításához.