

TRANSFER PRAGMATICO E ALLOCUTIVI IN ITALIANO: APPRENDENTI BRASILIANI E PARLANTI NATIVI A CONFRONTO

Manuela Lunati, Elisabetta Santoro¹

1. INTRODUZIONE²

L'idea di comparare l'uso degli allocutivi da parte di parlanti nativi dell'italiano con quello di non nativi nasce da una riflessione sull'alto "rischio pragmatico" insito in tale uso e, in particolare, sulle conseguenze della selezione di una forma non appropriata al contesto e/o alla relazione tra gli interlocutori. Su questo, Umberto Eco, riferendosi all'interlingua di stranieri residenti in Italia, scriveva in un articolo uscito su *La Repubblica* del 14 settembre 2015:

Essi usano il Tu con tutti, anche quando se la cavano abbastanza con l'italiano (...). Nessuno si prende cura degli extracomunitari appena arrivati per insegnare loro a usare correttamente il Tu e il Lei, anche se usando indistintamente il Tu essi si qualificano subito come linguisticamente e culturalmente limitati³.

La situazione descritta da Eco è tutt'altro che rara nel mondo contemporaneo, fatto di persone in costante movimento: con sempre maggior frequenza la comunicazione ha luogo tra individui che, pur interagendo in una lingua comune (o, più precisamente, ciascuno in una varietà idiosincratica – nativa o di apprendimento – di una stessa lingua), affrontano i compiti comunicativi quotidiani avvalendosi di schemi mentali specifici, propri ora della cultura in cui è avvenuta la loro prima socializzazione ora di altre culture con cui sono entrati in contatto. Tali schemi includono ipotesi su forme linguistiche, formule e strategie comunicative appropriate al contesto di enunciazione, nonché ai ruoli e allo status dei parlanti. Qualora gli interlocutori non abbiano piena consapevolezza della relatività culturale di tali ipotesi e delle scelte linguistiche che ne derivano, è possibile che si verifichino fraintendimenti o addirittura veri e propri conflitti (Thomas, 1983). Per ridurre il rischio di "incidenti interculturali", è necessario quindi che ciascun parlante acquisisca consapevolezza di ciò che nel suo *modus operandi* linguistico – e più in generale comunicativo – è culturalmente specifico.

¹ Manuela Lunati è dottoranda presso l'Università di San Paolo (USP) in doppio titolo con il Dottorato in Linguistica in convenzione tra Sapienza Università di Roma e Università degli Studi Roma Tre (Fundação CAPES - *Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior*). Elisabetta Santoro è docente presso l'Università di San Paolo (USP).

² La ricerca è stata realizzata in stretta collaborazione tra le due autrici. Tuttavia, per quanto concerne la stesura materiale, i §§ 5, 6 e 7 sono da attribuire a Manuela Lunati e i §§ 1, 2, 3 e 4 a Elisabetta Santoro.

³ Il titolo dell'articolo è *Così il darci del tu rischia di impoverire la nostra memoria e il nostro apprendimento*. Disponibile al link:

http://www.repubblica.it/cultura/2015/09/14/news/umberto_eco_cosi_il_darci_del_tu_rischia_di_impoverire_la_nostra_cultura_e_il_nostro_apprendimento_-122861035/.

Sono queste alcune delle questioni di cui si occupano sia la pragmatica interculturale che quella interlinguistica. Laddove la prima si propone di studiare i fenomeni pragmatici nell'interazione tra parlanti nativi e non nativi per individuare analogie e differenze, la seconda si occupa dell'analisi dei fenomeni pragmatici nell'interlingua, concentrandosi sull'uso linguistico degli apprendenti e sul progredire della loro competenza pragmatica in contesti di acquisizione sia spontanea che guidata. In entrambi i casi costituiscono oggetto di studio, tra le altre cose, la varietà e la distribuzione contestuale delle forme linguistiche usate al fine di comunicare una certa forza illocutiva o di esprimere cortesia e/o significati relazionali.

Lo studio che presentiamo si iscrive in questi due filoni di ricerca e si concentra su un aspetto ancora poco indagato della competenza pragmatica dei non nativi: le forme allocutive e l'eventuale influenza della lingua materna sulla loro acquisizione. L'indagine riguarda, in particolare, la competenza allocutiva di apprendenti brasiliani adulti di italiano come seconda lingua (L2)⁴.

Nei seguenti paragrafi, dopo aver definito il concetto di transfer, ci concentreremo, in particolare, sul transfer che si realizza a livello culturale e, più nello specifico, su quello pragmatico, di cui l'interferenza della lingua/cultura materna nella selezione delle strategie allocutive rappresenta un esempio. Sarà quindi realizzata una revisione della letteratura sia sull'allocuzione come aspetto dell'espressione linguistica della cortesia, sia sulle opzioni allocutive dell'italiano contemporaneo. Infine, verranno presentati i risultati dell'indagine condotta con apprendenti brasiliani di italiano e parlanti madrelingua.

2. IL TRANSFER PRAGMATICO

Con il termine *transfer* ci si riferisce alle varie forme di interazione che nel processo di acquisizione linguistica si realizzano tra informazione 'vecchia' (lingua e cultura materna nonché altre lingue e culture già apprese) e informazione 'nuova' (lingua e cultura target). Va sottolineato che: (i) l'informazione linguistico-culturale preesistente non necessariamente è di ostacolo all'acquisizione della nuova lingua/cultura, ma, al contrario, la sua influenza può essere facilitante; (ii) la lingua materna non è l'unica fonte di influenza linguistica, poiché occorre prendere in considerazione anche quella esercitata da altre lingue e culture con cui l'apprendente è entrato in contatto (cfr. Odlin, 1989: 26-27).

Il concetto di transfer viene elaborato negli anni Cinquanta nell'ambito teorico dell'analisi contrastiva; una delle più note definizioni è quella di Robert Lado (1957: 2), che afferma:

Individuals tend to transfer the forms and meanings, and the distribution of forms and meanings of their native language and culture to the foreign language and culture – both productively when attempting to speak the language and to act in the culture, and receptively when attempting to grasp and understand the language and the culture as practiced by natives.

Il transfer è pertanto, nella visione di Lado, un fenomeno che riguarda le forme, i significati e la loro distribuzione a livello non solo linguistico, ma anche, più in generale, culturale. Come avviene, secondo Lado, a livello fonetico-fonologico, grafico, lessicale e

⁴ Per L2 intendiamo qui qualsiasi lingua appresa dopo la L1, sia in contesto naturale (attraverso il contatto diretto con i parlanti nel paese in cui la lingua è parlata), sia in contesto istituzionale (frequentando corsi specifici nel paese di origine o nel paese in cui si parla la lingua studiata).

morfosintattico, anche a livello culturale la comparazione dei sistemi in contatto permetterebbe di identificare similitudini e differenze e di predire quali forme, significati e distribuzioni saranno più facili da acquisire (grazie al transfer detto positivo) e quali più difficili (a causa del transfer negativo, spesso chiamato anche interferenza).

Un caso particolare di transfer culturale che ha conseguenze dirette sul piano linguistico è quello del transfer pragmatico, ovvero, «*the impact of previous extralinguistic knowledge, social norms, values and perceptions on learner's L2 pragmatic knowledge and behaviour*» (Kasper, 1992: 207). Si tratta dunque dell'influenza esercitata dalla conoscenza pragmatica previa sull'acquisizione della competenza pragmatica in L2 e dell'uso di quest'ultima in situazioni di comunicazione interculturale.

Il transfer pragmatico si verifica quando un parlante non nativo ricorre a una determinata strategia pragmatica nella convinzione che sia appropriata al contesto perché lo sarebbe all'interno della sua lingua/cultura di riferimento o di altre precedentemente apprese. Se tale strategia è di fatto appropriata, si verifica un transfer positivo; in caso contrario, il transfer è negativo. Il transfer pragmatico ha conseguenze assai più rilevanti, in termini di effetti comunicativi, rispetto a quello che si verifica a qualsiasi altro livello linguistico, perché a essere chiamate in causa sono sia l'immagine del parlante che quella dell'interlocutore, oltre alla definizione della loro relazione (cfr. Thomas, 1983). Tuttavia, sono ancora pochi gli studi che si dedicano a questo fenomeno ed è piuttosto scarsa in corsi e manuali per l'insegnamento delle L2 l'attenzione agli aspetti pragmatici delle lingue (cfr. Santoro, 2014).

3. GLI ALLOCUTIVI

Un esempio di transfer pragmatico che produce effetti immediati sulla relazione tra gli interlocutori è quello che può verificarsi nell'uso dell'allocuzione, che rappresenta uno degli aspetti dell'espressione della cosiddetta cortesia linguistica (Mariottini, 2007). Per forme allocutive si intendono le forme lessicali o pronominali impiegate dall'allocutore per denotare l'allocutario; com'è possibile dedurre da tale definizione, queste forme hanno natura deittica e il loro uso nell'interazione produce significati che trascendono il contenuto proposizionale del messaggio. Come affermano Formentelli e Hajek:

The choice of address form enriches utterances with sociolinguistic and pragmatic meanings which help to codify the existing relationships among participants, their attitudes towards one another, the nature of the domain of interaction, and the overall organization of the social environment in which exchanges take place (2013: 78).

Le strategie allocutive sono, in altre parole, uno degli espedienti linguistici attraverso cui il discorso può incidere sul contesto, non solo definendolo, ma anche, se necessario, modificandolo. Il contesto risulta alterato, ad esempio, ogni volta che un parlante avanza una proposta o una richiesta relativa alle forme di allocuzione da adottare nello scambio comunicativo, il che rappresenta, di fatto, un tentativo di riduzione o aumento della distanza sociale tra gli interlocutori (si pensi, in italiano, alle strategie opposte del *possiamo darci del tu?* o *io non La conosco, mi dia del Lei*).

La competenza nell'uso dell'allocuzione sembra essere acquisita in L2 solo in stadi molto avanzati: «The socially appropriate use of forms of address and pronouns of solidarity or inferiority (...) is a skill that takes years to acquire in some communities» (James, 1998: 166; cfr. anche Dufon, 2010). Le difficoltà di acquisizione dipendono

dall'intreccio tra fattori morfosintattici e pragmatici: non solo gli apprendenti devono interiorizzare sotto-sistemi alternativi di forme (ad es., in italiano, *ciao*⁵ + nome + *tu* contrapposto a *buongiorno* + *Signor/Signora* + cognome + *Lei*), ma devono anche «sviluppare le rappresentazioni concettuali che permettono di compiere decisioni automatiche in merito all'uso appropriato di ciascun sotto-sistema» (Nuzzo, Rastelli, 2009: 21). Nonostante la complessità d'uso, padroneggiare le forme di allocuzione ha un ruolo essenziale nell'apprendimento di una lingua, in quanto l'infrazione delle norme nell'interazione coi nativi può condurre non solo a un fallimento nella comunicazione ma anche a gravi conseguenze in termini sia di “faccia” (Goffman, 1967) del parlante e dell'interlocutore, sia di definizione della relazione (simmetrica *versus* asimmetrica, solidale *versus* non solidale), specie se l'infrazione è commessa da parlanti non nativi linguisticamente molto competenti, ai quali può essere erroneamente attribuita dai nativi, piuttosto che una competenza pragmatica difettiva, l'intenzione di non cooperare o di causare offesa (cfr. Thomas, 1983).

Tra tutte le forme allocutive, i pronomi di allocuzione hanno uno status speciale, visto che è attraverso di essi che, in l'italiano come in altre lingue, la “deissi sociale” (Levinson, 1983) viene grammaticalmente codificata. È, infatti, attraverso la selezione delle strategie allocutive pronominali che i partecipanti all'interazione esprimono le loro identità sociali e qualificano la loro relazione in termini di “potere” e “solidarietà” (Brown, Gilman, 1960: 255-258), le due dimensioni lungo le quali è possibile distinguere, da un lato, relazioni orizzontali *versus* gerarchiche e, dall'altro, relazioni di vicinanza/intimità *versus* distanza/formalità.

Mentre la solidarietà è data dall'appartenenza a un gruppo (familiare, religioso, professionale, di genere ecc.), il potere di un partecipante sugli altri può avere diverse motivazioni «legate alla sua identità personale o locale (ricchezza, titolo di studio o ruolo momentaneo di padrone di casa)» e «si riflette nel fatto che i partecipanti non possono utilizzare gli stessi strumenti comunicativi» (Molinelli, 2002: 295).

Al singolare le opzioni allocutive dell'italiano standard contemporaneo sono due: *tu* ([–reverenziale] [+ solidale]) e *Lei*⁶ ([+ reverenziale] [– solidale]). In base a un criterio generale, in una relazione simmetrica si ha l'uso reciproco del *tu* in caso di vicinanza (tra amici, conoscenti, familiari e colleghi di pari status/livello professionale) e l'uso reciproco del *Lei* in caso di distanza, mentre in una relazione asimmetrica, caratterizzata dall'assenza di reciprocità, il parlante dotato di minor potere dà il *Lei* e riceve il *tu*. In realtà, come avvertono Nuzzo e Rastelli, «rimane difficile stabilire quali attributi personali abbiano importanza nel determinare se due persone sono abbastanza solidali da usare il TU simmetrico» (2009: 21); la percezione di solidarietà varia molto in funzione del contesto e delle identità locali⁷ co-costruite in ogni singolo evento comunicativo. L'esempio degli autori è il seguente: «due quarantenni tra loro estranei tenderebbero probabilmente a usare il LEI reciproco in un'interazione all'ufficio postale, il TU in uno scambio di battute durante un concerto rock» (Nuzzo, Rastelli, 2009: 21). Brown e Gilman (1960),

⁵ Sulla pragmatica del saluto – intimamente legata a quella dell'allocuzione – negli apprendenti di italiano L2 cfr. Colombo, 2017.

⁶ La forma *Voi*, generalmente non indicata nei manuali per l'insegnamento dell'italiano a stranieri, è ormai usata solo in alcune aree dell'Italia centrale e soprattutto meridionale (cfr. Renzi, 1995; Vanelli, Renzi, 1995; Parkinson, Hajek, 2004).

⁷ L'identità locale, quella assunta dagli interagenti nella specifica interazione, si contrappone all'identità personale e sociale, con cui si intendono le variabili diastratiche classiche: età, genere, status sociale, gruppo etnico.

analogamente, indicano l'esistenza di un compito o di un destino comune (*common task* e *common fate*) come basi della solidarietà.

Esiste inoltre, all'interno del sistema italiano, una variabilità di ordine diatopico: il *Voi* reverenziale, che dal XVI al XIX secolo ha rappresentato la forma non marcata in variazione con *Lei*, si mantiene oggi soltanto nell'Italia meridionale, dove però è limitato al contesto familiare ed è in forte declino presso i giovani (per una sintesi degli studi, cfr. Molinelli, 2010).

Per quanto riguarda il portoghese brasiliano, gli allocutivi (*formas de tratamento*) riportati dalle grammatiche normative (cfr., ad es., Cunha e Cintra, 2008) prescrivono il *você* (contrazione di *vosmecê*, che a sua volta deriva da *Vossa Mercê*) informale e familiare e *o senhor/a senhora/a senhorita* reverenziali. Queste ultime forme sono comuni nelle relazioni asimmetriche, dove vengono adottate «dai lavoratori domestici per rivolgersi ai padroni di casa, dai pazienti verso i medici, dai commessi dei negozi e dei supermercati verso i clienti e dalle generazioni un po' meno giovani verso le persone più anziane e non intime nonché verso i genitori e i familiari più anziani (nonni e zii)» (Nascimento *et al.*, 2018: 257)⁸. Per quanto riguarda le relazioni asimmetriche in contesto universitario, «è comune che l'alunno si rivolga al professore col *você/tu*» (*ibid.*)⁹. Anche nel portoghese brasiliano, come nell'italiano, non mancano, inoltre, varianti diatopiche: ad esempio, nel sud e in alcune località del nord si registra il fenomeno del *tuteamento*, ovvero l'uso del *tu*, in variazione col *você*, come forma di intimità (cfr. Scherre *et al.*, 2015, cit. in Nascimento *et al.*, 2018). Per quanto riguarda, infine, la variazione diastratica, nella varietà popolare sono di uso comune le forme ridotte *cê* e *ocê* (contrazioni di *você*) e *sen* (contrazione di *senhor*).

4. GLI OBIETTIVI DELLO STUDIO

Come anticipato, è dall'interesse di verificare se è possibile attribuire a fenomeni di transfer pragmatico scelte nell'uso degli allocutivi dell'italiano da parte di parlanti non nativi che nasce la presente indagine. In particolare, la ricerca è stata condotta su discendenti brasiliani il cui percorso di apprendimento dell'italiano L2 è avvenuto in contesto di istruzione formale. La selezione del campione ha una doppia giustificazione: da una parte, una pluriennale esperienza di residenza in Brasile ha consentito a noi ricercatrici di acquisire consapevolezza dell'esistenza di norme pragmlinguistiche specifiche del contesto locale, distinte da quelle della nostra cultura d'origine; dall'altra, come insegnanti di italiano a brasiliani, abbiamo avuto modo di registrare non solo i dubbi dei nostri discendenti in fatto di allocutivi, ma anche le loro difficoltà al momento della produzione nelle interazioni in italiano. Da queste riflessioni è derivata l'ipotesi, che ci siamo proposte di verificare confrontando tre diversi *corpora* – in italiano L1, in italiano L2 e in portoghese brasiliano – che almeno una parte delle divergenze tra le scelte allocutive degli apprendenti e dei nativi dipenda da transfer negativo e che una parte delle convergenze dipenda, invece, da transfer positivo. Siamo comunque consapevoli del fatto che la selezione di alcune strategie allocutive può derivare anche da caratteristiche proprie dello sviluppo linguistico in italiano L2, indipendenti dalla L1 degli apprendenti (cfr. Andorno e Valentini, 2017).

⁸ «[...] de empregados para patrões, de pacientes para médicos, de funcionários de lojas e supermercados para clientes, e ainda para pessoas mais velhas e não íntimas e para os pais e parentes mais velhos (avós e tios) por gerações também um pouco mais velhas» (traduzione nostra).

⁹ «É comum, nas universidades brasileiras, o aluno tratar o professor por *você/tu*» (traduzione nostra).

Le domande che hanno guidato lo studio, di carattere esplorativo, possono essere così formulate:

1. Quali convergenze e divergenze emergono dal confronto tra le strategie allocutive degli apprendenti brasiliani e quelle dei parlanti nativi presenti nel *corpus*?
2. In che misura la selezione delle forme allocutive da parte degli apprendenti brasiliani è condizionata da pratiche allocutive esistenti in portoghese brasiliano e pertanto soggetta all'influenza del transfer pragmatico?
3. Che tipo di indicazioni per la didattica è possibile trarre dall'analisi dei dati?

5. METODOLOGIA

A seguire illustreremo come sono stati raccolti i dati e descriveremo sia gli informanti che la metodologia utilizzata per l'analisi.

5.1. Lo strumento per la raccolta dei dati

I dati per lo studio sono stati acquisiti per via telematica attraverso un *Multiple-choice Discourse Completion Task* (MDCT, cfr. Blum-Kulka, 1982) che ha permesso di verificare quali comportamenti allocutivi fossero considerati da un determinato gruppo di parlanti adeguati a diversi contesti d'uso. Tale strumento è stato selezionato per la sua immediatezza e praticità, nonché per la possibilità di controllare diverse variabili contestuali, di cui si è tenuto conto nella descrizione delle situazioni comunicative e nella formulazione degli item.

All'interno di ciascun contesto d'uso indagato, sono stati presi in considerazione diversi tipi di interazione, differenziati in base a:

- 1) potere relativo degli interlocutori;
- 2) rapporto d'età (sotto-variabile della solidarietà), nei contesti “studio medico” e “negozio”.

Per quanto riguarda la dimensione dell'età, la sua pertinenza rispetto agli eventi comunicativi che si svolgono nel contesto “negozio” è sostenuta da Molinelli: «la giovane commessa alla cliente dice *Ciao, posso aiutarti?* ma alla madre della cliente *Buongiorno signora, si accomodi*» (Molinelli, 2002: 296); si ritiene che analoghe considerazioni valgano per il contesto “studio medico”. Negli altri contesti indagati la solidarietà tra gli interlocutori è stata invece mantenuta costante e, nel caso di alcuni item, esplicitata nella descrizione della situazione, dove si è specificato che:

- nel caso dell'interazione tra docenti (maestre e professoresse) e paziente-dottore, gli interlocutori “non si frequentano fuori dal contesto professionale”;
- nel caso dell'interazione dottore-segretaria, la segretaria “lavora nello studio medico da poco tempo”;
- nel caso dell'interazione padrona di casa-domestica, la domestica è “nuova”.

Le 33 combinazioni risultanti dalla variazione dei contesti nonché del potere relativo e, nei casi menzionati, del rapporto d'età tra gli interlocutori sono sintetizzate nella Tabella 1, nella quale la relazione d'età tra i partecipanti non è stata esplicitata laddove essa sia

evidente (come nel caso dell'interazione alunna → maestra) o ritenuta irrilevante (come nel caso dell'interazione paziente → dottore).

Tabella 1. *Contesti d'uso, interlocutori e variabili contestuali*

| Conesto | Interlocutori | Item | Potere | Età |
|--------------------------|---|------|--------|----------------------------|
| Scuola elementare | alunna (A) → maestra (B) | 1 | A < B | |
| | maestra (A) → alunna (B) | 2 | A > B | |
| | maestra (A) → maestra (B) | 3 | A = B | |
| Scuola Superiore | studentessa (A) → professoressa (B) | 5 | A < B | |
| | professoressa (A) → studentessa (B) | 6 | A > B | |
| | professoressa (A) → professoressa (B) | 7 | A = B | |
| Università | studentessa (A) → professoressa (B) | 9 | A < B | |
| | professoressa (A) → studentessa (B) | 10 | A > B | |
| | professoressa (A) → professoressa (B) | 11 | A = B | |
| Studio Medico | paziente (A) → dottore (B) | 13 | A < B | |
| | dottore (A) → paziente (B) | 14 | A > B | |
| | paziente (A) → paziente (B) | 15 | A = B | coetanei giovani |
| | paziente (A) → paziente (B) | 16 | A = B | B più anziano A giovane |
| | paziente (A) → paziente (B) | 17 | A = B | coetanei adulti |
| | dottore (A) → segretaria (B) | 18 | A > B | |
| | segretaria (A) → dottore (B) | 19 | A < B | |
| Strada | alunna (A) → maestra (B) | 4 | A < B | |
| | studentessa di scuola superiore (A) → professoressa (B) | 8 | A < B | |
| | studentessa universitaria (A) → professoressa (B) | 12 | A < B | |
| | paziente (A) → dottore (B) | 20 | A < B | |
| | segretaria (A) → dottore (B) | 21 | A < B | |
| Negozio di abbigliamento | commessa (A) → cliente (B) | 22 | A < B | A e B coetanee giovani |
| | cliente (A) → commessa (B) | 23 | A > B | A e B coetanee giovani |
| | commessa (A) → cliente (B) | 24 | A < B | B più anziana A giovane |
| | (A) → commessa (B) | 25 | A > B | A 50enne, B giovane |

| | | | | |
|------|--------------------------------|----|-------|-----------------------|
| | commessa (A) → cliente (B) | 26 | A < B | A 50enne, B giovane |
| | cliente (A) → commessa (B) | 27 | A > B | A e B coetanee 50enni |
| Casa | figlia (A) → madre (B) | 28 | A < B | A adulta |
| | nipote (A) → zia (B) | 29 | A < B | A adulta |
| | nipote (A) → nonna (B) | 30 | A < B | A adulta |
| | nipote (A) → suocera (B) | 31 | A < B | |
| | padrona di casa (A) → colf (B) | 32 | A > B | |
| | colf (A) → padrona di casa (B) | 33 | A < B | |

Il questionario, elaborato in italiano, è stato somministrato nella versione originale (consultabile in appendice) sia al gruppo degli apprendenti che ai nativi. Agli apprendenti è stata inoltre sottoposta una versione dello stesso questionario in portoghese brasiliano.

5.2. Forme target

Le forme indagate, selezionate in modo da rappresentare con la massima esaustività la varietà di opzioni allocutive dell'italiano contemporaneo, sono riportate nella Tabella 2, in cui sono state suddivise in forme pronominali e lessicali, nonché classificate in base ai criteri dell'espressione del potere relativo ([± reverenziale]) e della solidarietà tra gli interlocutori ([± solidale]).

Tabella 2. *Forme allocutive indagate*

| Forme allocutive pronominali | | Forme allocutive lessicali | |
|--------------------------------|--------------------------------|---|---|
| [-reverenziale] [+solidale] | [+reverenziale] [-solidale] | [-reverenziale] [+solidale] | [+reverenziale] [-solidale] |
| <i>Tu</i> | <i>Lei</i> | Nome Diminutivi: <i>Ale, Michi</i> etc. Vezzeggiativi: <i>Paoletta, Annuccia</i> etc. | Cognome Appellativi onorifici: <i>Signore, Signora</i> Appellativi di professione: <i>Maestra, Professoressa, Dottore</i> |

5.3. I partecipanti

Al questionario hanno risposto 130 parlanti nativi di italiano e 103 apprendenti brasiliani, il cui processo di apprendimento ha avuto luogo in contesto di istruzione formale.

I nativi – le cui risposte hanno rappresentato la base per l’elaborazione dei giudizi di appropriatezza sulle scelte allocutive degli apprendenti – sono residenti per il 51,5% nell’Italia centrale (in prevalenza nelle Marche e nel Lazio), per il 36,9% al Nord (in prevalenza in Lombardia, Veneto, Emilia Romagna e Piemonte), per il 6,9% al Sud e per il 4,7% all’estero. L’86,9% è di sesso femminile. Il 64,4% ha un’età tra i 40 e i 59 anni e il 30% tra i 18 e i 39 anni (le altre due fasce d’età previste tra le opzioni, “meno di 18 anni” e “più di 60 anni”, sono scarsamente rappresentate). Il livello di scolarizzazione presenta il seguente quadro: il 46,9% possiede un diploma di laurea, il 26,2% ha completato un master o un dottorato e il 25,4% ha interrotto gli studi dopo le scuole superiori (poco rappresentata la categoria degli aventi licenza media).

La maggioranza degli apprendenti (61,3%) risiede nel Sudest del Brasile (in prevalenza nelle città di Curitiba e São Paulo); gli altri risiedono per il 17,5% al Sud (in prevalenza a Florianópolis), per il 14,6% nel Nordest (in prevalenza a Fortaleza e Salvador) e per il 4,8% nel Centro-ovest; un soggetto è residente al Nord e un altro nel *Distrito Federal*. Il 73,4% è di sesso femminile. Il 54,1% ha tra i 18 e i 39 anni, il 29,4% tra i 40 e i 59 anni e il 16,5% ha un’età superiore ai 60 anni. Quanto al livello di scolarizzazione, il 72,5% possiede un diploma di laurea, il 24,8% ha completato un master o un dottorato e il 2,7% ha interrotto gli studi dopo le scuole superiori. Più della metà del gruppo (55%) ha dichiarato di essere già stato in Italia almeno una volta, per periodi di durata variabile, da soggiorni di poche settimane a permanenze di qualche anno. Anche il tempo di esposizione alla lingua italiana è variabile, con una prevalenza (38,5%) di apprendenti che hanno completato 6 semestri di studio.

I nativi si sono espressi sul proprio comportamento linguistico nella lingua materna (ITL1), laddove i non nativi sono stati chiamati a rispondere tanto sul proprio comportamento linguistico in italiano (ITL2) quanto su quello nella loro prima lingua, il portoghese brasiliano (PB).

5.4 Metodologia d’analisi

I dati raccolti sono stati sottoposti ad analisi quantitativa: partendo dall’osservazione delle strategie allocutive adottate dagli apprendenti in italiano L2 (ITL2), si è proceduto a confrontarle sia con quelle adottate dai nativi in italiano L1 (ITL1) che con quelle adottate dagli stessi apprendenti nella loro L1, il portoghese brasiliano (PB), nel tentativo di verificare se e in che misura convergenze e divergenze tra varietà nativa e interlinguistica potessero essere spiegate facendo riferimento al sistema di norme pragmatiche della lingua materna.

Sono state calcolate le percentuali in cui ciascuna forma pronominale (*tu/Lei*) e strategia allocutiva (nome/cognome; appellativi di professione etc.) ricorre nei tre *corpora* sopra distinti, alla ricerca di convergenze e divergenze tra dati in ITL2 e ITL1 che, attraverso il confronto coi dati in PB, fossero interpretabili (o meno) in termini di transfer positivo o negativo. Sono stati pertanto previsti quattro possibili tipi di relazione tra dati in ITL2, in ITL1 e in PB:

1. *convergenza attribuibile a transfer* (o transfer positivo): percentuali simili o molto simili nei dati in ITL2 e ITL1 a cui si accompagnano analoghe percentuali nei dati in PB;
2. *convergenza non attribuibile a transfer*: percentuali simili o molto simili nei dati in ITL2 e ITL1 a cui si accompagnano percentuali significativamente diverse nei dati in PB;

3. *divergenza attribuibile a transfer* (o transfer negativo): percentuali significativamente diverse nei dati in ITL2 e ITL1 a cui si accompagnano percentuali in PB tali da lasciar supporre un'influenza della L1 sulle scelte in ITL2;
4. *divergenza non attribuibile a transfer*: percentuali significativamente diverse nei dati in ITL2 e ITL1 a cui si accompagnano percentuali in PB tali da escludere qualsiasi possibile influenza della L1 sulle scelte in ITL2.

Le quattro possibilità in termini di relazione tra i *corpora* sono sintetizzate nella Tabella 3, in cui la stessa tonalità di grigio indica o la presenza di percentuali analoghe o una possibile influenza di L1.

Tabella 3. *Criteri di elaborazione dei giudizi di convergenza/divergenza attribuibile/non attribuibile a transfer*

| Confronto tra dati in ITL2 e ITL1 | Interpretazione in base al confronto con dati in PB | ITL2 | ITL1 | PB |
|-----------------------------------|---|------|------|----|
| Convergenza | Attribuibile a transfer | | | |
| | Non attribuibile a transfer | | | |
| Divergenza | Attribuibile a transfer | | | |
| | Non attribuibile a transfer | | | |

Va ribadito che l'ipotesi interpretativa del transfer è stata applicata non solo in presenza di percentuali simili o molto simili in ITL2 e PB, ma anche in casi di possibile (e probabile) influenza di L1, come, ad esempio, quello dell'interazione "studentessa → professoressa" nel contesto "scuola superiore", in cui si osserva la seguente situazione: (a) la percentuale di selezione del nome come strategia allocutiva è pari al 39,5% in ITL2 e al 3,8% in ITL1, cosa che evidenzia una divergenza; (b) nel *corpus* in PB la percentuale è del 98,1%, il che consente di ipotizzare un'influenza sulla produzione in ITL2.

6. RISULTATI

L'analisi dei *corpora* ha permesso di identificare nei dati in ITL2 la presenza di "errori pragmatici", qui intesi come casi di divergenza tra le scelte allocutive dei parlanti nativi e quelle degli apprendenti. Come si è anticipato, le divergenze individuate sono state suddivise in due grandi gruppi, a seconda della loro classificabilità o meno come casi di transfer negativo in base ai criteri enunciati nella sezione precedente.

Le divergenze tra dati in ITL2 e in ITL1 che, in base al confronto coi dati in PB, non risultano classificabili come casi di transfer pragmatico negativo sono riportate nella Tabella 4.

Come evidenziato dalla tabella, ciò che accomuna gli errori pragmatici non classificabili come transfer sembra essere un eccesso di reverenzialità da parte degli apprendenti, che si manifesta come *overuse* (o uso troppo frequente) del pronome allocutivo [+reverenziale], del cognome (*vs* nome) e del titolo *Signora* in alcuni contesti (scuola elementare, studio medico, negozio, casa). Ciò avviene non solo in interazioni in cui l'apprendente è chiamato a immedesimarsi nel parlante dotato di minor potere (alunna → maestra, commessa giovane → cliente coetanea, domestica → padrona di casa), ma anche

quando la distribuzione del potere è inversa (maestra → alunna, dottore → segretaria, padrona di casa → domestica) o paritaria (maestra → maestra). Considerando che il comportamento linguistico in PB diverge da quello in ITL2, non è possibile ricondurre la causa degli errori in questione all'interferenza della L1. Un'ipotesi esplicativa è che si tratti di errori indotti dalle strategie di insegnamento (*teaching-induced errors*, cfr. Thomas, 1983), ovvero, dalle modalità in cui le regole allocutive della lingua-target sono state presentate dall'insegnante e/o dal manuale. Supponendo, ad esempio, che agli apprendenti sia stata fatta osservare una generale tendenza nella società italiana a una formalità maggiore rispetto a quella riscontrata nella società brasiliana, è ipotizzabile che essi abbiano adottato comportamenti classificabili come "ipercorrettismi", consistenti nel sostituire alle forme allocutive [- reverenziali] [+ solidali] – percepite come inadeguate – forme diversamente caratterizzate con l'intenzione di "imitare" il comportamento percepito come tipico dei parlanti nativi.

Tabella 4: *Divergenze non attribuibili a transfer*

| Strategia allocutiva | Contesto | Interlocutori | Item | ITL2 | ITL1 | PB |
|----------------------|-------------------|--|------|-------|-------|-------|
| Lei | Scuola elementare | alunna → maestra | 1 | 68,8% | 27,6% | 39,4% |
| | | maestra → alunna | 2 | 12,8% | 1,5% | 0,9% |
| | | maestra → maestra | 3 | 62,4% | 25,4% | 13,7% |
| | Negozi | commessa → cliente (coetanee, giovani) | 22 | 66,1% | 28,5% | 20,2% |
| Cognome | Scuola elementare | maestra → alunna | 2 | 22,9% | 1,5% | 0% |
| | | maestra → maestra | 3 | 30,3% | 6,2% | 0% |
| | | alunna → maestra | 4 | 45,9% | 6,9% | 0% |
| | Studio medico | dottore → segretaria | 18 | 50,5% | 17,7% | 4,6% |
| | Casa | padrona di casa → domestica | 32 | 33,1% | 3,8% | 0% |
| | | domestica → padrona di casa | 33 | 53,2% | 26,9% | 3,7% |
| Signora | Studio medico | dottore → segretaria | 18 | 71,6% | 30,8% | 22% |

Nella Tabella 5 sono riportate le divergenze tra dati in ITL2 e ITL1 che sono state classificate come casi di transfer pragmatico negativo sulla base del confronto con il *corpus* in PB e dell'individuazione, in quest'ultimo, di convergenze con il *corpus* in ITL2.

La tabella mostra che, tra gli errori classificabili come transfer presenti nel *corpus*, predominano quelli riconducibili a un difetto di reverenzialità da parte dell'apprendente, che si manifesta come *overuse* del *tu* e del nome. Ciò avviene in contesti sia d'istruzione (scuola elementare, scuola superiore, università) che di altro tipo (studio medico e negozio), e non solo in interazioni in cui l'apprendente è chiamato a immedesimarsi nel parlante dotato di maggior potere (professoressa → studentessa, cliente 50enne → commessa giovane, cliente 50enne → commessa coetanea), ma anche quando la distribuzione del potere è opposta (studentessa → professoressa, alunna → maestra,

paziente → dottore). In contesto domestico, tra familiari non coetanei, si constata, al contrario, un eccesso di reverenzialità da parte del parlante dotato di minor potere e più giovane, che si manifesta come *overuse* del *Lei*. Sia per il difetto che per l'eccesso di reverenzialità, vale la seguente considerazione: in alcuni casi, l'influenza della L1 si traduce non solo in una frequenza d'uso maggiore di una certa strategia allocutiva in IITL2 rispetto a IITL1, ma anche in un'inversione delle strategie che definiremo 'preferenziali', ovvero, quelle selezionate dalla maggior parte dei parlanti. In altre parole, ciò che si verifica in tali casi è che laddove la maggioranza dei parlanti nativi sceglie forme caratterizzate dai tratti [+ reverenziale] [- solidale], tra gli apprendenti prevale l'opzione opposta [- reverenziale] [+ solidale], o viceversa.

Tabella 5: *Divergenze attribuibili a transfer*

| Strategia allocutiva | Contesto | Interlocutori | Item | IITL2 | IITL1 | PB |
|----------------------|-------------------|---------------------------------------|------|-------|-------|-------|
| <i>Tu</i> | Scuola superiore | studentessa → professoressa | 5 | 17,5% | 4,6% | 62,4% |
| | Università | studentessa → professoressa | 9 | 9,1% | 1,5% | 53,3% |
| | | professoressa → studentessa | 10 | 44% | 4,6% | 94,5% |
| | Negozio | cliente (50enne) → commessa (giovane) | 25 | 50,5% | 25,4% | 95,4% |
| | | cliente → commessa (50enni, coetanee) | 27 | 22% | 0,8% | 52,3% |
| <i>Lei</i> | Casa | figlia (adulta) → madre | 29 | 60,6% | 0,8% | 76,1% |
| <i>Lei</i> | Casa | nipote (adulta) → zia | 29 | 60,6% | 0,8% | 76,1% |
| | | nipote (adulta) → nonna | 30 | 56,9% | 0% | 83,5% |
| | | nuora → suocera | 31 | 80,7% | 48,5% | 88,1% |
| Nome | Scuola elementare | alunna → maestra | 1 | 7,3% | 0% | 7,3% |
| | Scuola superiore | studentessa → professoressa | 8 | 39,5% | 3,8% | 98,1% |
| | Università | professoressa → studentessa | 10 | 44,9% | 7,7% | 98,1% |
| | | studentessa → professoressa | 12 | 57% | 2,3% | 98,2% |
| | Studio medico | paziente → dottore | 20 | 15,6% | 3,9% | 79% |
| Nome | Scuola superiore | professoressa → studentessa | 6 | 60,6% | 17% | 97,2% |

Sono stati inoltre identificati due casi di transfer positivo, con frequenze simili in tutti e tre i *corpora*, riportati nella Tabella 6:

Tabella 6: *Convergenze attribuibili a transfer*

| Strategia allocutiva | Contesto | Interlocutori | Item | ITL2 | ITL1 | PB |
|----------------------|---------------|---|------|-------|-------|-------|
| <i>Lei</i> | Studio medico | paziente (giovane) → paziente (più anziano) | 16 | 97,2% | 97,7% | 97,2% |
| | Negoziio | commessa (giovane) → cliente (più anziana) | 24 | 97,2% | 99,2% | 98,2% |

In entrambi i casi si tratta di scambi comunicativi in cui all'apprendente viene chiesto di immedesimarsi nel parlante dotato di minor potere e più giovane.

Nell'ultima Tabella 7 sono state riportate le percentuali nei dati in ITL2 che sono risultate simili a quelle in ITL1 ma significativamente diverse da quelle in PB. In tali casi, il ricorso della maggior parte degli apprendenti alla strategia allocutiva appropriata al contesto e alla relazione tra gli interlocutori non può essere attribuito all'azione del transfer positivo, a causa della divergenza tra strategie in ITL2 e strategie in PB.

Tabella 7: *Convergenze non attribuibili a transfer*

| Strategia allocutiva | Contesto | Interlocutori | Item | ITL2 | ITL1 | PB |
|----------------------|------------------|---|------|-------|-------|-------|
| <i>Lei</i> | Scuola superiore | studentessa → professoressa | 5 | 82,6% | 95,4% | 37,6% |
| | Studio medico | paziente → dottore | 13 | 95,4% | 97,7% | 67,9% |
| | | dottore → paziente | 14 | 99% | 98,4% | 80,7% |
| <i>Tu</i> | Studio medico | paziente → paziente (giovani, coetanei) | 15 | 71,6% | 78,5% | 96,3% |
| Cognome | Strada | paziente → dottore | 20 | 84,4% | 96,2% | 22% |
| | | segretaria → dottore | 21 | 75,2% | 88,5% | 23,8% |
| | Studio medico | dottore → paziente | 14 | 76,1% | 76,9% | 6,4% |

Si tratta (con un'unica eccezione) di situazioni in cui l'apprendente riconosce un'esigenza di reverenzialità in ITL2 superiore a quella sentita in PB. Un'ipotesi interpretativa è che l'appropriatezza delle scelte dell'apprendente dipenda dal successo delle strategie di insegnamento, in particolare dal buon esito della riflessione promossa dall'insegnante o dal manuale sulla tendenza a una maggiore formalità della lingua-target rispetto alla L1.

Infine, i dati hanno evidenziato l'esistenza di alcune aree di variabilità anche all'interno dei dati in ITL1. La situazione comunicativa in cui tale variabilità è massima è quella dell'interazione in contesto domestico "nuora → suocera", rispetto alla quale non emerge una strategia allocutiva pronominale preferenziale: il *Lei* è stato selezionato dal 51,5% dei parlanti nativi, con uno scarto minimo rispetto al *tu* preferito dal 48,5%. In altre situazioni, sebbene il *Lei* emerga come strategia preferenziale (con frequenze attorno al 65%), la percentuale di parlanti nativi che seleziona il *tu* è comunque significativa: il 36,9% nell'interazione "professore → professore" in contesto universitario e il 33,1% in quella

“cliente giovane → commessa giovane”. Il contrario si verifica nel caso “commessa giovane → cliente giovane”: il *tu* risulta selezionato dalla maggioranza dei parlanti (71,5%), ma la frequenza del *Lei* è comunque elevata (28,5%).

7. CONCLUSIONI

I risultati emersi dall’analisi dei dati permettono di elaborare una prima risposta alle domande di ricerca che potrà essere sottoposta a verifica attraverso ulteriori ricerche sull’uso e sull’acquisizione degli allocutivi da parte di apprendenti brasiliani di italiano come L2.

In primo luogo, dal *corpus* in IITL2 si evince che in diversi contesti le forme selezionate dagli apprendenti brasiliani sono divergenti rispetto a quelle scelte dai parlanti nativi, ora per eccesso ora per difetto di reverenzialità. Le divergenze si manifestano come fenomeni di *overuse* da parte degli apprendenti, la cui portata in alcuni casi è tale da generare un’inversione di strategie preferenziali rispetto ai dati in italiano L1.

Se si considera l’influenza esercitata dalle pratiche allocutive proprie della L1 sulla selezione delle forme allocutive italiane da parte degli apprendenti, il confronto con i dati in PB ha dimostrato che solo una parte delle divergenze e convergenze tra i dati in IITL2 e in IITL1 è interpretabile come transfer, rispettivamente negativo e positivo.

In relazione agli errori classificabili come transfer, i dati suggeriscono l’esistenza in PB di norme sociali favorevoli a un’allocuzione che si rivela ora più informale (ad es., in contesto scolastico e universitario) ora più formale (ad es., in contesto familiare) che in italiano. È da tali norme che, con ogni probabilità, derivano le divergenze tra apprendenti brasiliani e parlanti nativi italiani nella valutazione della relazione tra gli interlocutori. A questo proposito, Thomas mette in guardia sull’esistenza di un

[...] not infrequent phenomenon of a foreign speaker’s judging relative power or social distance differently from a native speaker. In a student’s own culture, for example, teachers may have a rather high status than they do here (a social judgement), leading the student to behave more deferentially than would normally be expected (socio-pragmatic failure) (1983: 104).

Nel caso degli errori non classificabili come transfer è invece necessario ipotizzare altre cause del “fallimento” pragmatico, tra cui l’influenza delle strategie di insegnamento e, in particolare, il possibile effetto ostacolante di un’affermazione non sufficientemente problematizzata (indotta dall’insegnante e/o dal materiale didattico) secondo la quale ci sarebbe una generale maggiore tendenza alla formalità della società italiana rispetto a quella brasiliana.

Passando alle indicazioni per la didattica orientata allo sviluppo delle competenze pragmatiche e metapragmatiche, l’evidenziazione di convergenze e divergenze tra strategie allocutive nei dati in IITL2 e in IITL1 fa emergere la necessità da parte dei docenti di rendere gli apprendenti più consapevoli delle differenze interculturali esistenti nella scelta delle strategie allocutive, nonché delle ricadute sociali di una loro gestione inappropriata.

Dall’analisi dei dati in IITL1 deriva una seconda considerazione che riguarda l’esistenza di preferenze allocutive nette nella maggior parte dei contesti esaminati (fatta eccezione per le aree di variabilità ricordate nella sezione precedente), il che può essere tradotto in indicazioni chiare per docenti e autori di materiali didattici sul tipo di istruzioni, più o meno esplicite, che devono essere offerte ai discenti sull’uso delle forme allocutive di volta

in volta presentate. L'analisi del *corpus* rivela, ad esempio, che il *Lei* è la strategia selezionata come appropriata dalla quasi totalità dei parlanti nativi per rivolgersi a interlocutori che si qualificano per il fatto di avere uno status superiore, come accade, ad esempio, nelle interazioni: studentessa → professoressa (sia alle scuole superiori che all'università), paziente → dottore, segretaria → dottore, commessa giovane → cliente più anziana, commessa di mezza età → cliente coetanea e domestica → padrona di casa. Il fatto che, però, in molte di queste interazioni il *Lei* sia reciproco induce a supporre che a influenzare le scelte linguistiche dei parlanti nativi, più che considerazioni sul potere relativo dei partecipanti allo scambio comunicativo, siano considerazioni sulla loro distanza sociale. I nostri dati in ITL1 sembrano pertanto confermare le conclusioni di Brown e Gilman (1960) a proposito della progressiva imposizione di una “semantica della solidarietà” che avrebbe dato vita a un sistema nel quale si tende a usare il *tu* reciproco tra solidali, membri dello stesso gruppo, e il *Lei* reciproco tra non solidali¹⁰. Anche il *tu* selezionato dalla quasi totalità dei parlanti italiani come forma allocutiva appropriata per rivolgersi a familiari, anche se con “potere” maggiore (nelle interazioni figlia → madre, nipote → zia e nipote → nonna) testimonierebbe a favore della crescente supremazia della semantica della solidarietà, declinata, in questo caso, come appartenenza allo stesso gruppo familiare.

Per concludere, riteniamo importante che a ulteriori studi sull'uso dell'allocuzione da parte di apprendenti di italiano L2 – condotti con metodologie che rendano i dati comparabili – si affianchino sia studi longitudinali sullo sviluppo della competenza allocutiva che lavori di analisi dei manuali didattici, questi ultimi orientati a verificare in che modo vengono offerte istruzioni sulle forme allocutive disponibili in italiano e sulla loro distribuzione in base al contesto.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Andorno C., Valentini A. (2017) “Descrivere il processo: la specificità dell'acquisizione di una seconda lingua”, in Andorno C., Valentini A., Grassi R. (a cura di), *Verso una nuova lingua. Capire l'acquisizione di L2*, UTET, Torino, pp. 125-166.
- Bates E., Benigni L. (1975), “Rules of address in Italy: A sociological survey”, in *Language in Society*, 4, pp. 271-288.
- Blum-Kulka S. (1982), “Learning to Say What You Mean in a Second Language: A Study of Speech Act Performance of Learners of Hebrew as a Second Language”, in *Applied Linguistics*, 3, pp. 29-59.
- Bou-Franch P. (1998), “On Pragmatic Transfer”, in *Studies in English Language and Linguistics*, 0, pp. 5-20: <https://www.uv.es/~boup/PDF/Sell-98.pdf>.
- Bou-Franch P., Clavel-Arroitia B. (2018), “Pragmatic transfer”, in *The Encyclopedia of Applied Linguistics*.
- Brown R., Gilman A. (1960), “The pronouns of power and solidarity”, in Sebeok T. (a cura di), *Style in language*, M.I.T. Press, Cambridge, MA, pp. 253-276.

¹⁰ Le affermazioni di Brown e Gilman sulla prevalenza contemporanea di una “semantica della solidarietà” sono state in parte confermate e in parte criticate e smentite da ricerche condotte in anni più recenti e su campioni di parlanti diversi (cfr. Bates, Benigni, 1975; Danesi, Lettieri, 1983).

- Colombo S. “Ciao Prof! La pragmatica del saluto negli apprendenti di madrelingua tedesca” (2017), in *Euro.American Journal of Applied Linguistics and Languages*, 4 (2), pp. 49-74: http://www.e-journall.org/wp-content/uploads/Colombo_4.2.pdf.
- Cunha C., Cintra L. (2008), *Nova gramática do português contemporâneo*, 5ª ed., Lexikon, Rio de Janeiro.
- Danesi M., Lettieri M. (1983), “The pronouns of address in Italian: sociolinguistic and pedagogical considerations”, in *Studi Italiani di Linguistica Teorica e Applicata (SILTA)*, 12, pp. 323-333.
- Dufon M.A. (2010), “The acquisition of terms of address in a second language”, in Trosborg A. (a cura di), *Pragmatics across Languages and Cultures*, Mouton de Gruyter, Berlin, pp. 309-331.
- Ellis H. C. (1965), *The Transfer of Learning*, The Macmillan Company, New York.
- Formentelli M., Hajek J. (2013), “Italian L2 Address Strategies in an Australian University Setting: a Comparison with L1 Italian and L1 English Practice”, in Peeters B., Mullan K., Béal C. (a cura di), *Cross-culturally Speaking, Speaking Cross-culturally*, Cambridge Scholars Publishing, Newcastle upon Tyne, pp. 77-106.
- Goffman E. (1967), *Interaction ritual: Essays on Face-to-Face Behaviour*, Doubleday, Garden City, NY.
- James C. (1998), *Errors in Language Learning and Use: Exploring Error Analysis*, Longman, London-New York.
- Kasper G. (1992), “Pragmatic transfer”, in *Second Language Research*, Sage Publications Ltd., Thousand Oaks, CA, 8 (3), pp. 203-231.
- Lado R. (1957), *Linguistics across cultures. Applied linguistics for language teachers*, University of Michigan Press, Ann Arbor.
- Levinson S. C. (1983), *Pragmatics*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Mariottini L. (2007), *La cortesia*, Carocci, Roma.
- Molinelli P. (2002), “«Lei non sa chi sono io!» Potere, solidarietà, rispetto e distanza nella comunicazione”, in *Linguistica e Filologia*, 14, pp. 283-302: <https://aisberg.unibg.it/retrieve/handle/10446/275/2164/LeF14%282002%29Molinelli.pdf>.
- Molinelli P. (2010), “Pronomi allocutivi”, in Simone R., Berruto G., D’Achille P. (a cura di), *Enciclopedia dell’italiano*, I, Istituto dell’Enciclopedia Italiana Treccani, Roma, pp. 47-49: http://www.treccani.it/enciclopedia/pronomi-allocutivi_%28Enciclopedia-dell%27Italiano%29/.
- Nascimento M. F. B. do, Mendes A., Duarte M. E. L. (2018), “Sobre formas de tratamento no Português Europeu e Brasileiro”, in *Revista Diadorim*, 20 (numero speciale), pp. 245-262: <https://revistas.ufrrj.br/index.php/diadorim/article/view/23276>.
- Nuzzo E., Rastelli S. (2009), “Didattica acquisizionale e cortesia linguistica in italiano L2”, in *Cuadernos de Filología Italiana*, 16, pp. 13-30: <https://revistas.ucm.es/index.php/CFIT/article/download/CFIT0909220013A/16396/>.
- Odlin T. (1989), *Language Transfer. Cross-linguistic influence in language learning*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Parkinson A., Hajek J. (2004), “Keeping it all in the family: ‘tu’, ‘Lei’ and ‘voi’. A study of address pronoun use in Italian”, in *Australian Review of Applied Linguistics*, Series S, 18, pp. 97-114.

3. *Siamo in una scuola elementare (età degli alunni: 6-10 anni). Durante una pausa, la maestra Paola Bianchi fa una domanda alla sua collega Alessandra Verdi, che non frequenta fuori dalla scuola. Che cosa dice la maestra Paola Bianchi? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Ale, tu l'hai già ricevuto lo stipendio questo mese?
 - Alessandra, tu l'hai già ricevuto lo stipendio questo mese?
 - Alessandra, Lei l'ha già ricevuto lo stipendio questo mese?
 - Signora Alessandra, Lei l'ha già ricevuto lo stipendio questo mese?
 - Verdi, Lei l'ha già ricevuto lo stipendio questo mese?
 - Signora Verdi, Lei l'ha già ricevuto lo stipendio questo mese?
4. *Siamo per strada. L'alunna Anna Rossi riconosce da lontano la sua maestra (di scuola elementare) Paola Bianchi. Vuole chiamarla per salutarla. Cosa dice Anna Rossi? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Paola!
 - Bianchi!
 - Maestra Paola!
 - Maestra Bianchi!
5. *Siamo in una scuola superiore (età degli studenti: 14-18 anni). Durante una lezione, la studentessa Silvia Ferrari vuole fare una domanda alla professoressa Michela Esposito. Cosa dice la studentessa Silvia Ferrari? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Michi, posso farti una domanda?
 - Michela, posso farti una domanda?
 - Michela, posso farLe una domanda?
 - Professoressa, posso farti una domanda?
 - Professoressa, posso farLe una domanda?
6. *Siamo in una scuola superiore (età degli studenti: 14-18 anni). Durante una lezione, la professoressa Michela Esposito fa una domanda alla studentessa Silvia Ferrari. Cosa dice la professoressa Michela Esposito? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Silvietta, tu li hai fatti i compiti?
 - Silvia, tu li hai fatti i compiti?
 - Silvia, Lei li hai fatti i compiti?
 - Esposito, tu li hai fatti i compiti?
 - Esposito, Lei li ha fatti i compiti?
7. *Siamo in una scuola superiore (età degli studenti: 14-18 anni). Durante una pausa, la professoressa Michela Esposito fa una domanda alla sua collega Giulia Colombo, che non frequenta fuori dalla scuola. Cosa dice la professoressa Michela Esposito? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Giulietta, tu l'hai già ricevuto lo stipendio questo mese?
 - Giulia, tu l'hai già ricevuto lo stipendio questo mese?
 - Giulia, Lei l'ha già ricevuto lo stipendio questo mese?
 - Professoressa Giulia, Lei l'ha già ricevuto lo stipendio questo mese?
 - Colombo, Lei l'ha già ricevuto lo stipendio questo mese?
 - Professoressa Colombo, Lei l'ha già ricevuto lo stipendio questo mese?
8. *Siamo per strada. La studentessa Silvia Ferrari riconosce da lontano la sua professoressa (di scuola superiore) Michela Esposito. Vuole chiamarla per salutarla. Cosa dice Silvia Ferrari? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Michela!
 - Esposito!
 - Professoressa Michela!
 - Professoressa Esposito!

9. *Siamo in un'università. Durante una lezione, la studentessa Manuela Romano vuole fare una domanda alla professoressa Rosa Gallo. Cosa dice la studentessa Manuela Romano? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Rosetta, posso farti una domanda?
 - Rosa, posso farti una domanda?
 - Rosa, posso farLe una domanda?
 - Professoressa, posso farti una domanda?
 - Professoressa, posso farLe una domanda?
10. *Siamo in un'università. Durante una lezione, la professoressa Rosa Gallo fa una domanda alla studentessa Manuela Romano. Cosa dice la professoressa Rosa Gallo? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Manu, tu l'hai consegnata la tesina?
 - Manuela, tu l'hai consegnata la tesina?
 - Manuela, Lei l'hai consegnata la tesina?
 - Romano, tu l'hai consegnata la tesina?
 - Romano, Lei l'hai consegnata la tesina?
11. *Siamo in un'università. Durante una pausa, la professoressa Rosa Gallo fa una domanda alla sua collega Federica Ricci, che non frequenta fuori dalla scuola. Cosa dice la professoressa Rosa Gallo? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Fede, tu l'hai già ricevuto lo stipendio questo mese?
 - Federica, tu l'hai già ricevuto lo stipendio questo mese?
 - Federica, Lei l'ha già ricevuto lo stipendio questo mese?
 - Professoressa Federica, Lei l'ha già ricevuto lo stipendio questo mese?
 - Ricci, Lei l'ha già ricevuto lo stipendio questo mese?
 - Professoressa Ricci, Lei l'ha già ricevuto lo stipendio questo mese?
12. *Siamo per strada. La studentessa Manuela Romano riconosce da lontano la sua professoressa (universitaria) Rosa Gallo. Vuole chiamarla per salutarla. Cosa dice? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Rosa!
 - Gallo!
 - Professoressa Rosa!
 - Professoressa Gallo!
13. *Siamo in uno studio medico. Durante una visita, la paziente Simona Greco fa una richiesta al dottor Stefano Conti, che non frequenta fuori dallo studio medico. Cosa dice la paziente Simona Greco? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Stè, posso chiederti di prescrivermi il generico?
 - Stefano, posso chiederti di prescrivermi il generico?
 - Stefano, posso chiederLe di prescrivermi il generico?
 - Dottore, posso chiederti di prescrivermi il generico?
 - Dottore, posso chiederLe di prescrivermi il generico?
14. *Siamo in uno studio medico. Durante una visita, il dottor Stefano Conti fa una domanda alla paziente Simona Greco, che non frequenta fuori dallo studio medico. Cosa dice il dottor Stefano Conti? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Simo, tu l'hai già fatta l'ecografia che ti avevo chiesto?
 - Simona, tu l'hai già fatta l'ecografia che ti avevo chiesto?
 - Simona, Lei l'ha già fatta l'ecografia che Le avevo chiesto?
 - Greco, Lei l'hai già fatta l'ecografia che Le avevo chiesto?
 - Signora Simona, Lei l'hai già fatta l'ecografia che Le avevo chiesto?
 - Signora Greco, Lei l'hai già fatta l'ecografia che Le avevo chiesto?

15. *Siamo nella sala d'attesa di uno studio medico. Un giovane paziente fa una domanda a un altro giovane paziente. I due pazienti non si conoscono. Cosa dice il primo paziente? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Scusa, sei tu il prossimo?
 - Scusi, è Lei il prossimo?
16. *Siamo nella sala d'attesa di uno studio medico. Un giovane paziente fa una domanda a un paziente più grande d'età. I due pazienti non si conoscono. Cosa dice il paziente giovane? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Scusa, sei tu il prossimo?
 - Scusi, è Lei il prossimo?
17. *Siamo nella sala d'attesa di uno studio medico. Un paziente adulto fa una domanda a un altro paziente che ha all'incirca la sua età. I due pazienti non si conoscono. Cosa dice il primo paziente? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Scusa, sei tu il prossimo?
 - Scusi, è Lei il prossimo?
18. *Siamo nella sala d'attesa di uno studio medico. Il dottor Stefano Conti esce dal suo studio e si rivolge alla sua nuova segretaria Elisa Marino. Cosa dice il dottor Stefano Conti? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Eli, vorrei chiederti di telefonare a questa paziente.
 - Elisa, vorrei chiederti di telefonare a questa paziente.
 - Elisa, vorrei chiederLe di telefonare a questa paziente.
 - Marino, vorrei chiederLe di telefonare a questa paziente.
 - Signora Elisa, vorrei chiederLe di telefonare a questa paziente.
 - Signora Marino, vorrei chiederLe di telefonare a questa paziente.
19. *Siamo nella sala d'attesa di uno studio medico. Il dottor Stefano Conti sta spiegando alla sua nuova segretaria Elisa Marino come gestire gli appuntamenti dei pazienti. La segretaria non ha capito l'orario di visita del venerdì. Cosa dice la segretaria? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Stè, posso chiederti di ripetermi l'orario del venerdì?
 - Stefano, posso chiederti di ripetermi l'orario del venerdì?
 - Stefano, posso chiederLe di ripetermi l'orario del venerdì?
 - Dottore, posso chiederti di ripetermi l'orario del venerdì?
 - Dottore, posso chiederLe di ripetermi l'orario del venerdì?
20. *Siamo per strada. La paziente Simona Greco riconosce da lontano il suo dottore, Stefano Conti. Vuole chiamarlo per salutarlo. Cosa dice? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Stefano!
 - Conti!
 - Dottor Stefano!
 - Dottor Conti!
21. *Siamo per strada. La segretaria Elisa Marino riconosce da lontano il dottore per cui lavora da poco, Stefano Conti. Vuole chiamarlo per salutarlo. Cosa dice? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Stefano!
 - Conti!
 - Dottor Stefano!
 - Dottor Conti!

22. *Siamo in un negozio. Una giovane commessa offre il suo aiuto a una giovane cliente. Cosa dice la commessa? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Ciao, posso aiutarti?
 - Buongiorno, posso aiutarLa?
23. *Siamo in un negozio. Una giovane cliente chiede aiuto a una giovane commessa. Cosa dice la cliente? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Scusa, puoi aiutarmi? Ti dispiace farmi vedere quel vestito in vetrina?
 - Scusi, può aiutarmi? Le dispiace farmi vedere quel vestito in vetrina?
24. *Siamo in un negozio. Una giovane commessa offre il suo aiuto a una cliente più grande d'età. Cosa dice la commessa? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Ciao, posso aiutarti?
 - Buongiorno, posso aiutarLa?
25. *Siamo in un negozio. Una cliente di circa cinquant'anni chiede aiuto a una giovane commessa. Cosa dice la cliente? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Scusa, puoi aiutarmi? Ti dispiace farmi vedere quel vestito in vetrina?
 - Scusi, può aiutarmi? Le dispiace farmi vedere quel vestito in vetrina?
26. *Siamo in un negozio. Una commessa di circa cinquant'anni offre il suo aiuto a una cliente che ha più o meno la sua stessa età. Cosa dice la commessa? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Ciao, posso aiutarti?
 - Buongiorno, posso aiutarLa?
27. *Siamo in un negozio. Una cliente di circa cinquant'anni chiede aiuto a una commessa che ha all'incirca la sua età. Cosa dice la cliente? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Scusa, puoi aiutarmi? Ti dispiace farmi vedere quel vestito in vetrina?
 - Scusi, può aiutarmi? Le dispiace farmi vedere quel vestito in vetrina?
28. *Siamo nella casa di una famiglia. Una donna adulta fa una domanda a sua madre anziana. Cosa dice la donna? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Mamma, vuoi che ti prepari un tè?
 - Madre, vuole che Le prepari un tè?
29. *Siamo nella casa di una famiglia. Una donna adulta fa una domanda a una sua zia anziana. Cosa dice la donna? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Zia, vuoi che ti prepari un tè?
 - Zia, vuole che Le prepari un tè?
30. *Siamo nella casa di una famiglia. Una donna adulta fa una domanda a sua nonna. Cosa dice la donna? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- Nonna, vuoi che ti prepari un tè?
 - Nonna, vuole che Le prepari un tè?

31. *Siamo nella casa di una famiglia. Una donna adulta fa una domanda a sua suocera, la signora Carla Mancini. Cosa dice la donna? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- a. Carla, vuoi che ti prepari un tè?
 - b. Carla, vuole che Le prepari un tè?
 - c. Signora Carla, vuole che Le prepari un tè?
 - d. Signora Mancini, vuole che Le prepari un tè?
32. *Siamo nella casa di una famiglia. La padrona di casa, la signora Graziella Giordano, si rivolge alla sua nuova domestica, la signora Roberta Rizzo. Cosa dice la signora Graziella Giordano? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- a. Robi, vieni che ti faccio vedere come funziona la lavatrice.
 - b. Roberta, vieni che ti faccio vedere come funziona la lavatrice.
 - c. Roberta, venga che Le faccio vedere come funziona la lavatrice.
 - d. Rizzo, venga che Le faccio vedere come funziona la lavatrice.
 - e. Signora Roberta, venga che Le faccio vedere come funziona la lavatrice.
 - f. Signora Rizzo, venga che Le faccio vedere come funziona la lavatrice.
33. *Siamo nella casa di una famiglia. La padrona di casa, la signora Graziella Giordano, sta parlando con la sua nuova domestica, la signora Roberta Rizzo. La signora Roberta Rizzo ha un dubbio sulle preferenze alimentari della signora Graziella Giordano e per questo le fa una domanda. Cosa dice la signora Roberta Rizzo? Scegli la frase che consideri più appropriata:*
- a. Graziè, ti piace il cibo piccante?
 - b. Graziella, ti piace il cibo piccante?
 - c. Graziella, Le piace il cibo piccante?
 - d. Signora Graziella, Le piace il cibo piccante?
 - e. Signora Giordano, Le piace il cibo piccante?