



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DEL PIEMONTE ORIENTALE
“Amedeo Avogadro”

Dipartimento di Studi Umanistici
Corso di Laurea Magistrale in Lingue, Culture e Turismo

Classe:LM-37-Classe delle lauree magistrali in Lingue e letterature
moderne europee e americane

**Pragmatica della Comunicazione nella Ristorazione:
Uno Studio Comparativo tra Italiano e Spagnolo**

Relatore:

Prof.ssa Ferrari Stefania

Correlatore:

Prof.ssa Ravetto Miriam

Candidata: Allesina Ilenia

Matricola: 20042309

Anno accademico 2023-2024

Indice

| | |
|---|----|
| Abstract..... | 6 |
| Introduzione..... | 8 |
| 1.Capitolo 1. La Pragmatica. Che cos'è e perché è necessaria..... | 10 |
| 1.1. Linguistica e Pragmatica..... | 10 |
| 1.1.1. Le origini della Pragmatica..... | 12 |
| 1.1.2. Le Massime di Grice..... | 15 |
| 1.1.3. Levinson e l'importanza del contesto..... | 17 |
| 1.1.4. La deissi..... | 18 |
| 1.1.5. I gesti..... | 19 |
| 1.1.6. La Teoria della Rilevanza..... | 20 |
| 1.2. Lingua e Cultura: la prospettiva socio-Pragmatica e la Pragmatica cross-culturale..... | 20 |
| 1.2.1. La Politeness..... | 21 |
| 1.3. L'importanza della Pragmatica nell'apprendimento di una lingua L2: una prospettiva interlinguistica..... | 24 |
| 1.4. I Corpora..... | 25 |
| 1.4.1. L'uso dei corpora per la descrizione di fenomeni linguistici..... | 26 |
| 1.4.2. L'utilizzo dei corpora nell'insegnamento..... | 28 |
| 2. Capitolo 2: Il corpus linguistico: Prarsi-Ristorante-Spagnolo..... | 31 |

| | |
|---|----|
| 2.1. I corpora..... | 31 |
| 2.1.2. I corpora: perché ci servono e come si costruiscono..... | 31 |
| 2.1.3. La costruzione del corpus..... | 34 |
| 2.2. Il sistema di annotazione Pra.Ti.D..... | 34 |
| 2.2.1. Che cos'è il Pra.Ti.D..... | 34 |
| 2.2.1.1. Il primo livello..... | 36 |
| 2.2.1.2. Il secondo livello..... | 36 |
| 2.2.1.3. Il terzo livello..... | 37 |
| 2.3. Il corpus Pracsì-Ristorante-Spagnolo..... | 38 |
| 2.3.1. Lo scopo del corpus..... | 38 |
| 2.3.2. La raccolta dei dati..... | 40 |
| 2.4. Trascrizione del corpus..... | 41 |
| 2.4.1. La nomenclatura dei file..... | 41 |
| 2.4.2. Heading..... | 41 |
| 2.4.3. Dettagli del sistema di trascrizione..... | 42 |
| 2.5. L'applicazione del sistema annotativo Pra.Ti.D. al corpus..... | 43 |
| 3. Capitolo 3. Analisi del corpus Pracsì-Ristorante-Spagnolo..... | 48 |

| | | | | | |
|------------------|--|------------|-----------|-----------|------|
| 3.1. | La | lingua | usata | nel | |
| corpus..... | | | | | 48 |
| 3.2. | L'analisi dei dati..... | | | | 49 |
| 3.2.1. | La | lunghezza | | delle | |
| interazioni..... | | | | | 49 |
| 3.2.2. | | Quantità | | delle | |
| sequenze..... | | | | | 50 |
| 3.2.3. | Transazioni e Games..... | | | | 53 |
| 3.2.4. | Mosse | | di | secondo | |
| livello..... | | | | | 55 |
| 3.2.5. | Mosse | | di | terzo | |
| livello..... | | | | | 58 |
| 3.2.5.1. | Influencing..... | | | | 58 |
| 3.2.5.2. | Questions..... | | | | 59 |
| 3.2.5.3. | Understanding..... | | | | 61 |
| 3.2.5.4. | Answer..... | | | | 64 |
| 3.3. | | Cordialità | | e | |
| cortesia..... | | | | | 65 |
| 3.3.1. | | | | I | |
| Greetings..... | | | | | 65 |
| 3.3.2. | Gracias..... | | | | 66 |
| 3.3.3. | Le | forme | di | cortesia: | dare |
| 'Lei'..... | | | | | del |
| | | | | | 67 |
| 4. | Capitolo 4. Confrontare due lingue: differenze e similitudini tra i dati spagnoli e i dati italiani..... | | | | 71 |
| 4.1. | | Il | confronto | dei | |
| dati..... | | | | | 71 |
| 4.2. | Il parlato spontaneo italiano e spagnolo: un confronto fra i dati..... | | | | 72 |
| 4.2.1. | Presenza delle sequenze..... | | | | 73 |

| | |
|--|-----|
| 4.2.2. La media dei turni..... | 74 |
| 4.2.3. Apertura dell'interazione..... | 75 |
| 4.2.4. Apertura dell'ordinazione..... | 75 |
| 4.2.5. L'ordinazione..... | 76 |
| 4.2.6. Chiusura dell'ordinazione..... | 77 |
| 4.2.7. Chiusura dell'interazione..... | 78 |
| 4.3. L'opinione dei nativi italiani in Spagna: il questionario..... | 78 |
| 4.3.1. Il Questionario..... | 78 |
| 4.4. I risultati..... | 78 |
| Conclusione..... | 88 |
| Appendice 1. Prarsi-Ristorante-Spagnolo. Il corpus..... | 92 |
| Appendice 2. Le trascrizioni..... | 96 |
| MS_ord01..... | 96 |
| TB_ord01..... | 97 |
| SA_ord01..... | 99 |
| LT_ord01..... | 100 |
| MT_ord01..... | 102 |
| HLA_ord01..... | 105 |
| CC_ord01..... | 107 |
| BB_ord01..... | 109 |
| LM_ord01..... | 112 |
| AT_ord01..... | 114 |
| AT_ord02..... | 116 |

| | |
|-------------------------|-----|
| AT_ord03..... | 120 |
| CP_ord01..... | 123 |
| AT_int01..... | 127 |
| AT_ord04..... | 129 |
| AT_ord05..... | 132 |
| AT_ord06..... | 135 |
| AT_ord07..... | 136 |
| AT_ord08..... | 141 |
| AT_ord09..... | 142 |
| AT_ord10..... | 146 |
| AT_ord11..... | 148 |
| Bibliografia..... | 151 |
| Ringraziamenti | 159 |

Abstract

This final thesis aims to explore the pragmatics of communication in gastronomic contexts, focusing on Italian and Spanish. Through a comparative approach, the aim is to analyze the linguistic dynamics that characterize communication in the restaurant sector, considering the cultural and pragmatic nuances that influence the interaction between customers and dining room staff.

The study is based on a mixed methodology, which includes qualitative and quantitative linguistic analyses of authentic dialogues, collected through a series of recordings in natural settings collected in the city of Seville in Spain, and then compared with other conversations that took place in the region of Piemonte, in Italy. The differences and similarities in the ways in which the Italian and Spanish languages are employed to express courtesy, suggest dishes, manage customer expectation, and deal with situations of potential conflict are explored.

The research is based on a multidisciplinary approach, incorporating concepts from linguistics, cognitive psychology, and sociology to fully understand how individuals attach meaning to communicative messages. Aspects such as conversational implicature, politeness theory, and the management of speech acts are examined, in order to illuminate the underlying processes that drive effective communication.

The main contribution of this thesis lies in deepening the understanding of linguistic pragmatics and in providing practical tools to apply this knowledge in various communicative situations. Finally, perspectives for future developments in research on linguistic pragmatics are proposed, highlighting its importance also from a teaching point of view in the process of acquiring an L2.

The results of this research provide a detailed picture of pragmatics in catering, offering practical insights for those working in the industry and contributing to the broader understanding of the relationship between language, culture, and communication.

Este proyecto final tiene como objetivo explorar la pragmática de la comunicación en contextos gastronómicos, centrándose en italiano y español. A través de un enfoque comparativo, el objetivo es analizar las dinámicas lingüísticas que caracterizan la comunicación en el sector hostelero, considerando los matices culturales y pragmáticos que influyen en la interacción entre los clientes y el personal de sala.

El estudio se basa en una metodología mixta, que incluye análisis lingüísticos cualitativos y cuantitativos de diálogos auténticos, recopilados a través de una serie de grabaciones en entornos naturales recogidos en la ciudad de Sevilla en España, y luego comparados con otras conversaciones que tuvieron lugar en la región de Piemonte, en Italia. Se exploran las diferencias y similitudes en las formas en que se emplean los idiomas italiano y español para expresar cortesía, sugerir platos, gestionar las expectativas de los clientes y enfrentar situaciones de conflicto potencial.

La investigación se basa en un enfoque multidisciplinario, incorporando conceptos de lingüística, psicología cognitiva y sociología para comprender completamente cómo los individuos otorgan significado a los mensajes comunicativos. Se examinan aspectos como la implicatura conversacional, la teoría de la cortesía y la gestión de los actos de habla, con el fin de iluminar los procesos subyacentes que impulsan la comunicación efectiva.

La principal contribución de esta tesis radica en profundizar la comprensión de la pragmática lingüística y en proporcionar herramientas prácticas para aplicar este conocimiento en diversas situaciones comunicativas. Finalmente, se proponen perspectivas para futuros desarrollos en la investigación sobre pragmática lingüística, destacando su importancia también desde un punto de vista pedagógico en el proceso de adquisición de un L2.

Los resultados de esta investigación ofrecen una imagen detallada de la pragmática en la hostelería, ofreciendo ideas prácticas para aquellos que trabajan en la industria y contribuyendo a una comprensión más amplia de la relación entre lenguaje, cultura y comunicación.

Introduzione

La comunicazione nella ristorazione rappresenta un intricato intreccio di linguaggio, cultura e interazioni umane che si svolgono in un contesto unico e dinamico. Il contesto della ristorazione non è solamente un luogo in cui si soddisfano le esigenze alimentari, ma è anche un ambiente ricco di sfumature culturali, sociali ed emotive. La scelta della lingua e le modalità attraverso le quali viene utilizzata rivestono un ruolo cruciale nell'instaurare connessioni efficaci tra individui provenienti da diverse prospettive culturali.

Nel cuore di questa complessa rete di relazioni si collocano la lingua e la Pragmatica: due elementi fondamentali che determinano il successo delle interazioni tra clienti e personale. La presente tesi magistrale si propone di esplorare dettagliatamente le dinamiche pragmatiche della comunicazione nel settore della ristorazione, concentrandosi su una comparazione tra la lingua italiana e la lingua spagnola.

Attraverso un'analisi approfondita delle caratteristiche pragmatiche di entrambe le lingue, ci proponiamo di delineare i tratti distintivi che modellano la comunicazione nella ristorazione, tenendo conto delle peculiarità linguistiche e culturali, per valutare similitudini e differenze di modo da favorire il loro processo di apprendimento.

La scelta di concentrarsi sull'italiano e lo spagnolo si basa sulla mia esperienza personale, essendo madrelingua italiana ma vivendo in Spagna da due anni.

L'obiettivo di questa ricerca è quindi di offrire una panoramica esauriente delle dinamiche comunicative presenti nei contesti ristorativi, evidenziando le sfumature che emergono quando si attraversano le barriere linguistiche e culturali tra italofoeni e ispanofoni.

Per raggiungere questo scopo, si è iniziato da un'introduzione generale utile a spiegare cosa sia la Pragmatica, analizzandone storia e caratteristiche. Si è poi approfondita la natura dei corpora linguistici e la loro potenzialità nella ricerca Pragmatica, per proseguire con la presentazione del corpus linguistico creato per questa tesi.

Il corpus Pracs-Ristorante-Spagnolo è poi stato trascritto e analizzato tramite il sistema annotativo Pra-Ti-D, le cui funzionalità vengono spiegate nel secondo capitolo. Il capitolo successivo è invece concentrato sull'analisi, tanto quantitativa come qualitativa, dei dati raccolti, che sono poi stati messi a confronto con i dati italiani nel corso del capitolo quattro. Attraverso l'esplorazione di registrazioni audio, analisi linguistiche e studio di casi concreti, intendiamo contribuire alla comprensione delle differenze e somiglianze nella comunicazione pragmatica tra italiano e spagnolo nella ristorazione.

Al culmine di questo percorso, ci aspettiamo che le informazioni raccolte forniscano spunti utili per futuri studi comparativi, nonché favoriscano l'uso didattico.

Capitolo 1

La Pragmatica. Che cos'è e perché è necessaria

1.1. Linguistica e Pragmatica

Con il termine "linguistica" ci si riferisce alla disciplina che studia i segni del linguaggio umano parlato, ossia prodotti dai dispositivi vocali. Al suo interno si distinguono tre rami principali: la Linguistica Storica, Diacronica o Linguistica Evolutiva, che studia lo sviluppo delle lingue nel tempo; la Linguistica Applicata, che è dedicata all'impiego pratico della linguistica e quindi, ad esempio, si occupa di traduzione e insegnamento delle lingue L1 o L2; la Linguistica areale o Geolinguistica, che si occupa dello studio della distribuzione geografica delle lingue e della relazione tra i diversi idiomi, e linguistica descrittiva o sincronica.

La Linguistica Descrittiva si occupa degli elementi della lingua parlata e descrive le differenti parti del discorso, come regole grammaticali e fonemi. Classicamente, lo studio di una lingua a livello descrittivo, e quindi sincronico, si suddivide in quattro sottogruppi:

- Livello fonetico-fonologico: studio dei suoni di una lingua. La fonetica si concentra sui suoni intesi come realizzazioni materiali, e di conseguenza approfondisce come essi vengono prodotti, le parti del nostro corpo che entrano in gioco, e come essi possano essere distinti fra di loro; al contrario, la fonologia è volta ad uno studio più concreto degli stessi suoni, andando ad analizzare come essi acquisiscono valore e significato a livello linguistico.
- Livello sintattico-morfologico: la morfologia è la scienza che si occupa della forma delle parole, mentre la sintassi è incaricata di spiegare le funzioni di una parola e le relazioni che essa ha con altri elementi all'interno di una frase. E quindi, la morfologia descrive

- la classe di una parola (sostantivo, aggettivo, verbo, avverbio, preposizione), mentre la sintassi va a spiegare, per esempio, se il sostantivo analizzato è soggetto o complemento oggetto.
- Livello lessicale e semantico: branca della linguistica che studia il significato degli elementi linguistici a vari livelli di grandezza. Essa analizza infatti parole, frasi e testi interi. Si definisce semantica sincronica lo studio dei concetti e del significato che prendono in considerazione una lingua come è oggi, mentre la semantica diacronica si occupa dell'evoluzione dei significati nel tempo, considerando i cambiamenti e le origini delle parole.
- Livello pragmatico: la linguistica Pragmatica si concentra sul modo in cui i parlanti interpretano le espressioni linguistiche e sugli effetti che i fattori extralinguistici provocano su come un'interazione viene creata e percepita.¹

La Pragmatica, come si è appena detto, è un sottogruppo appartenente alla linguistica, che si focalizza sull'uso contestuale di una lingua interpretandola come un'azione reale e concreta. Nella Pragmatica un idioma non viene studiato come un insieme di segni, bensì al centro dell'attenzione vengono messi gli scopi per i quali una lingua viene utilizzata², individuando ulteriormente come esigenze e scopi comunicativi vengono soddisfatti. In altre parole, la Pragmatica si occupa di analizzare come i parlanti producono enunciati e come essi vengano ricevuti ed interpretati dagli ascoltatori. La disciplina non si limita dunque a studiare la comunicazione, ma al contrario deve tenere conto di una serie di fattori extralinguistici che gli altri rami della linguistica non tengono in considerazione, come ad esempio il gruppo sociale degli interlocutori, le regole vigenti fra i parlanti, l'intenzione comunicativa, l'ambiente esterno in cui l'atto linguistico si produce. Questi elementi definiti extralinguistici, infatti, hanno delle conseguenze dirette sull'interpretazione e l'efficacia di un atto comunicativo:

“Ebbene, la Pragmatica è il livello di analisi che si occupa dell'uso della lingua. Passare dall'astrazione all'uso reale è necessario, perché se nell'analisi ci fermassimo all'astrazione, senza la realtà, ci sarebbero troppe cose che non riusciremmo a capire.[...] La Pragmatica si occupa di tutti i fenomeni linguistici che ancorano la lingua al contesto di vita reale in cui viene usata.”³

Infatti, la Pragmatica non può essere descritta ed inquadrata all'interno di norme stabili e predeterminate, ma al contrario essa modifica durante l'interazione perché, a

¹ Coseriu E., (1983), *Introducción a la lingüística*, Centro di Linguistica Ispanica, Messico.

² Bettoni Camilla, (2006), *Usare un'altra lingua. Guida alla Pragmatica interculturale*, Laterza, Roma, 2006, pp.72-100

³ Bettoni C., (2006), *op.cit.*, pp.73-74.

seconda sulle reazioni degli interlocutori, il parlante può trovarsi a dover modificare il proprio modo di parlare.⁴

La disciplina si occupa quindi della connessione fra una forma linguistica ed il determinato contesto in cui viene messa in funzione, preoccupandosi di come viene realizzata e percepita all'interno di un'interazione.

1.1.1 Le origini della Pragmatica

L'origine della concezione moderna del termine Pragmatica si riconduce al filosofo Charles Morris che si dedicò alla definizione del termine di semiotica come scienza dei segni. Secondo la sua teoria del 1983, la semiotica può essere differenziata in tre sottolivelli di studio: il primo, la sintattica, che si occupa dello studio delle connessioni reciproche tra i differenti segni; la semantica, che è orientata alle relazioni dei segni con la realtà a cui fanno riferimento, concrete ed astratte.⁵ L'ultima tipologia è poi appunto la Pragmatica, definita come lo studio dei rapporti dei segni con i partecipanti dell'atto linguistico:

"Se in una ricerca si fa riferimento esplicito al parlante o, più in generale, all'utente di una lingua, lo assegniamo al campo della Pragmatica. Se facciamo astrazione dell'utente del linguaggio e analizziamo solo le espressioni e i loro designati, siamo nel campo della semantica. E se analizziamo solo le relazioni tra le espressioni, siamo nella sintassi. L'insieme della scienza del linguaggio che consiste delle tre parti menzionate è chiamato "semiotico".⁶

Nonostante il lavoro di Morris, si può affermare senza alcun dubbio che il punto di partenza degli studi pragmatici sia la tesi dello studioso John Langshaw Austin, considerato infatti come il vero e proprio fondatore della concezione di Pragmatica moderna.

Durante la prima metà del XX secolo, gli studi di linguistica si concentrano maggiormente attorno all'idea che il linguaggio avesse una sola funzione primaria, ossia il compito di descrivere il mondo. A confutare questa concezione fu Austin con la sua 'fallacia descrittiva': secondo lo studioso, non è corretto dire che ci sono enunciati che sono utilizzati con lo scopo di descrivere la realtà, come ad esempio (1) Piove, (2) Il gatto è sullo zerbino.⁷ Ciò che critica Austin (1975) è la prospettiva limitante del linguaggio che non lascia spazio a tutte le altre funzionalità che la lingua può

⁴ Rühlemann Christoph, (2018), *Corpus Linguistics for Pragmatics: A guide for research*, Routledge, prima edizione, Londra, pp.6-9

⁵ Roevers Carsten, Taguchi Naoko (2017), *Second Language Pragmatics*, Oxford Applied Linguistic, Oxford University Press, Oxford, pp-12-14.

⁶ Carnap R., (1942), *Introduction to Semantics*, Harvard University Press, Cambridge.

⁷ Zufferey Sandrine, (2017), *Acquiring Pragmatics: social and cognitive perspectives*, Routledge, Oxon, 2015

soddisfare, come ad esempio fare una domanda, una promessa, o provocare un cambiamento:

"What we need is, in my opinion, a new theory that exposes in a complete and general way, what is done when something is said, all the variants of meaning of this equivocal expression, should be a theory of linguistic action in its entirety, which does not simply cover one aspect or another and dispenses with the others."⁸

Al principio Austin propose una teoria che contrappone due tipologie di espressioni differenti: le prime di tipo ‘constativo’, che sono gli enunciati che vengono appunto utilizzati con scopo descrittivo, opponendo ad un secondo gruppo definitivo ‘performativo’, che hanno come fine quello di eseguire o far eseguire un’azione.

Austin fu però incapace di trovare un efficace metodo di regolamentazione per poter distinguere le due categorie in maniera chiara, canonica ed efficiente, e per questo stipulò una nuova ipotesi,⁹ chiamata ‘Teoria degli atti linguistici’, basata sempre sull’idea che con un enunciato sia possibile svolgere delle vere e proprie azioni in ambito comunicativo.

Secondo il linguista, è possibile distinguere tre tipologie di enunciati:

- 1) Atto locutorio, ossia del dire, significa il semplice fatto di parlare che compie un essere umano, utilizzando una determinata costruzione grammaticale ed intonazione, con il fine di costruire un significato efficace.
- 2) Atto illocutorio, ossia l’atto nel dire, compiere un’azione, che si riferisce all’intenzione del parlante, alla sua finalità immediata nell’iniziare l’enunciato. Austin ne distingue cinque tipi a seconda della loro funzione:
 - giudicativo: condannare, decretare, valutare;
 - esercitativo: ossia tutti gli atti che hanno a che vedere con l’esercizio di una qualsivoglia tipologia di podestà, come ordinare, consigliare, prevenire;
 - compromissivo: enunciati che obbligano il locutore ad adottare un’attitudine concreta o un’azione determinata, come per esempio promettere, scommettere, giurare.
 - comportativo: tutto ciò che ha a che fare con una reazione verso gli altri attori del discorso, e quindi ringraziare, chiedere scusa, maledire o congratularsi.
 - espositivo : sarebbe a dire gli atti che mostrano come le nostre espressioni si inseriscono in un argomento o una conversazione, e quindi verbi come concedere, supporre, postulare.

⁸ J. Austin, (1975) *How to do things with words*, seconda edizione a cura di Urmson J.O., The William James Lectures, Harvard University Press.

⁹ Senft Gunter (2014), *Understanding Pragmatics*, Understanding Language Series, Routledge, Abington, pp.12-16.

- 3) Atto perlocutorio, ossia atto con il dire: sono gli effetti o conseguenze che causano gli atti andando oltre a quella che é la finalitá immediata, andando a considerare l'effetto che un dato enunciato puó avere su credenze, atteggiamenti e comportamenti del destinatario.¹⁰

Austin proseguí affermando che il campo di interesse della Pragmatica si estende solamente agli atti illocutori, poiché sono gli unici ad essere completamente sotto il controllo dell'oratore.

L'autore morí prematuramente, e fu un suo allievo, John Searle, a portare avanti il suo lavoro ed ampliarlo: partendo dalla classificazione stipulata da Austin e dal suo interesse verso gli atti di tipo illocutorio, Searle affermó che un enunciato linguistico puó essere definito come un'azione che comporta l'uso del linguaggio ed è soggetto ad una serie di principi pragmatici che vanno oltre la semplice grammatica, poiché comprendono anche gli aspetti comunicativi del messaggio, che discipline come grammatica o la sintassi non considerano.¹¹ Affermó inoltre che gli atti illocutori possono essere ulteriormente suddivisi in sottocategorie, seguendo un'analisi del livello della loro forza illocutoria, che varia a seconda di come esse vengano presentate, se come affermazione, domanda, ordine o desiderio.

Seguendo questo principio, Searle stiló un elenco di diverse tipologie di atti:

- 1) Atti assertivi o rappresentativi: dove l'oratore nega, accetta o corregge qualcosa. Il livello di certezza del parlante puó variare.
- 2) Atti direttivi: il parlante cerca di ottenere un'azione da parte dell'ascoltatore.
- 3) Atti compromissori: il parlante assume un impegno, un obbligo, uno scopo.
- 4) Atti dichiarativi: il parlante intende cambiare lo stato in cui si racconti qualcosa.
- 5) Atti espressivi : nel caso in cui l'oratore esprima il suo stato d'animo o racconti qualcosa in riferimento alla sua vita.
- 6) Atti affermativi: l'emittente si impegna nel sostenere la veridicitá della sua parola.¹²

La teoria di Searle è stata criticata per la difficoltà relativa al distinguere e catalogare i diversi atti, con l'affermazione che in realtá nella lingua ad uso quotidiano le varie intenzionalitá di un enunciato si possono mischiare o non essere cosí chiare da poter classificare con semplicitá, ed il linguistica è quindi stato accusato di aver generalizzato in maniera eccessiva la funzionalitá del linguaggio:

¹⁰ Roever, Taguchi, (2017), *op.cit.*, pp. 32-37

¹¹ Seft, (2014), *op.cit.*, p.22-25

¹² Arroyo Cantón Carlos, Berlato Rodríguez Perla, (2012), "La comunicación", en Averbuj, Deborah, ed. *Lengua castellana y Literatura*, España, Oxford University Press.

“It is not always possible to distinguish fully between one speech act and another (partly because the conditions specified by Searle tend to cover only the central or most typical usage of a speech act verb).”¹³

1.1.2. Le Massime di Grice

Un altro studioso che viene considerato di fondamentale importanza per lo studio della Pragmatica é l'inglese Herbert Paul Grice. Il suo lavoro costituisce infatti uno dei fondamenti dell'approccio moderno alla Pragmatica.

La teoria di Grice si basa sulla convinzione che un atto linguistico possa essere considerato efficace solo se e quando l'ascoltatore è in grado di interpretare correttamente l'intenzione dell'oratore. Infatti, l'enunciato deve essere inteso come un'attività cooperativa, ossia un'azione che volge verso il raggiungimento di un determinato obiettivo, per il quale tutti i partecipanti si trovano a collaborare.

Grice formulò una teoria che forniva un nuovo approccio pragmatico, incentrato fondamentalmente sui principi che regolano l'interpretazione degli enunciati, arrivando a creare una sorta di modello per aiutare a capire le dinamiche degli scambi comunicativi. Lo studioso individuò una serie di criteri, definiti con il nome di 'massime', che coordinano l'attività oratrice, in modo da renderla efficace. Esse sono nove, suddivise ulteriormente in quattro categorie:

- Massima di quantità

1. Rendi il tuo contributo il più informativo possibile (per gli scopi attuali dello scambio).
2. Non rendere il tuo contributo più informativo di quanto richiesto.

- Massima della qualità

Supermassima: cerca di rendere vero il tuo contributo.

1. Non dire ciò che credi essere falso.
2. Non dire ciò per cui ti mancano prove adeguate.

- Massima di relazione

1. Sii pertinente.

- Massima di maniera

- Supermassima: sii chiaro.

1. Evita l'oscurità dell'espressione.
2. Evita l'ambiguità.
3. Sii breve ed evita prolissità inutili.

¹³ Thomas Jenny, (2013) *Meaning in Interaction: an introduction to pragmatics*, Geoffrey Leech & Mick Short, Lancaster University, prima edizione 1995 di Pearson Education Limited, New York, p.95.

4. Sii ordinato.¹⁴

È doveroso aggiungere che non tutte le Massime hanno la stessa natura:

“(…) not all Grice's maxims are of the same order. The maxim of Quality is the most straightforward, its operation is generally yes/no — someone is either telling the truth or is not, and (in the case of a flout) it is usually pretty easy to tell which is which. The maxims of Quantity and Manner, on the other hand, can be observed to a greater or lesser degree — it is rarely possible to give precisely the right amount of information or to speak with perfect clarity; usually it is a question of 'more or less the right amount', or 'more or less clear'.”¹⁵

Nonostante le massime siano state stipulate sotto forma di imperativi, in realtà non si tratta di regole da seguire, bensì di caratteristiche intrinseche della conversazione, una descrizione di come gli atti locutivi avvengono nella realtà. Non si tratta quindi di norme obbligatorie che regolano, organizzano e danno leggi alla conversazione, ma partono dalla conversazione stessa e la descrivono.

Tutti questi principi sono inclusi in quello che Grice chiama il principio di cooperazione: ossia una condizione che è ritenuta obbligatoria affinché il nostro interlocutore capisca quello che stiamo dicendo, una sorta di criterio preparatorio che deve essere rispettato e soddisfatto da tutti i partecipanti per far sí che la conversazione risulti coerente ed efficace.

Per quanto riguarda le massime, inoltre, Grice afferma che ci sono due casistiche in cui esse possono essere violate: si può violare una massima, o trascurarla, nel caso in cui sia necessario, sempre per il successo della comunicazione, conformarsi ad un'altra massima; oppure nel caso in cui ci si trovi in situazioni in cui venga utilizzato un linguaggio non letterale, come nel caso di metafore o ironia:

“Grice also illustrates violations of the maxim of Quality in ironic statements (as in speaking about a rival as a ‘fine friend’), in metaphors (like ‘You are the cream in my coffee’), and in understatements (like speaking about a drunken man who has broken all his furniture as if ‘he was a little intoxicated’). Figures of speech like irony, metaphor and understatement are paradigmatic examples of implicatures”¹⁶

Si può quindi affermare che, per quanto riguarda le massime, il principale punto da tenere in considerazione è la chiarezza della frase.

¹⁴ Thomas, (2013) *op.cit.*, pp. 62-67

¹⁵ Thomas, (2013) *op.cit.*, p.91

¹⁶ Seft,(2014), *op.cit.*, p.35

1.1.3. Levinson e l'importanza del contesto

In seguito al lavoro di Grice, gli studi sul campo della Pragmatica hanno continuato ad aumentare, e si è assistito allo sviluppo di due filoni di pensiero principali: uno anglo-americano e uno continentale-europeo.

All'interno della prima scuola di pensiero menzionata, si può identificare un approccio focalizzato di tipo pragmalinguistico, che definisce la Pragmatica come una componente fondamentale della linguistica, ponendola allo stesso livello di importanza di altre discipline come semantica, sintassi e morfologia.

L'altra tradizione emersa, ossia quella dell'Europa continentale, ha una visione della Pragmatica più ampia, tenendo in conto dell'importanza che essa può ricoprire a livello sociale e sottolineando che essa è in grado di rappresentare una prospettiva sovraordinata sulla comunicazione linguistica in generale¹⁷.

All'interno del gruppo anglo-americano troviamo lo studioso Stephen Levinson, di cui alcune teorie sono però in uso anche da linguisti appartenenti al secondo filone. Secondo l'idea di Levinson, la Pragmatica si occupa di studiare tutti quei principi che spiegano il motivo per il quale un certo tipo di frasi si comporta in modo anomalo, e qui si trova la prima definizione principale e fondamentale: il contesto. Questa è infatti la base su cui un'analisi Pragmatica comincia.

La seconda definizione fornita da Levinson è presentata nella prospettiva funzionale, secondo la quale la Pragmatica è la disciplina che tenta di spiegare gli aspetti della struttura linguistica con riferimento a pressioni e cause extralinguistiche. Pressioni non linguistiche e cause extralinguistiche sono quindi concetti chiave in cui la Pragmatica trova un campo di applicazione.

Levinson propone poi un elenco grazie al quale si può arrivare a descrivere il contesto ed iniziare una successiva analisi Pragmatica:

1. Conoscenza del ruolo e dello status
2. Conoscenza della posizione spaziale e temporale
3. Conoscenza del livello di formalità
4. Conoscenza del mezzo
5. Conoscenza del discorso appropriato
6. Conoscenza di un adeguato registro¹⁸

Partendo da questi presupposti, Levinson definisce quindi la Pragmatica come lo studio del ruolo che gioca il contesto nel significato del parlante o dell'espressione.

Un altro aspetto teorico fondamentale per Levinson è l'evento discorso, che è costituito da elementi di tipo deittico. La deissi viene definita dallo studioso come la grammaticalizzazione di parti del discorso che vengono prototipicamente legate alle

¹⁷ Barron Anne, Gu Yueguo, Steen Gerard, (2017), *The Routledge Handbook of Pragmatics*, Routledge, prima edizione, London, pp.1-3.

¹⁸ Searle J., (1979), *Expression and Meaning: Studies in the theory of speech Acts*, Cambridge University Press, p.23-130

circostanze dell'enunciato, cioè dall'evento-discorso. Questo fenomeno si riscontra in tutte le lingue naturali. Un esempio è l'attributo 'questo': per definizione, questo sostantivo non fa riferimento ad una specifica entità, ma non è nemmeno privo di significato. Possiede infatti una parte di significato vacante che va riempito attraverso dati extra-linguistici che solo il contesto ci può offrire. Per Levinson, gli elementi di tipo deittico sono la prova che la teoria del contesto è valida.

Nel 1980, Hymer propose un modello di identificazione delle diverse componenti che possono essere trovate in un evento linguistico; esse possono essere spiegate con l'acronimo inglese 'SPEAKING', e sono:

- S, per situation, ossia situazione: l'analisi delle circostanze di luogo, tempo, ma anche fattori di tipo psicologico e sociale.
- P, per participants: tiene in considerazione l'oratore, il suo ascoltatore, ma anche il pubblico a cui ci si sta rivolgendo.
- E, ends o purposes: lo scopo che ha una conversazione, che riguarda mete che possono essere già state raggiunte, ed obiettivi ancora da soddisfare.
- A, come act sequence, e quindi la sequenza di atti, che va ad analizzare la forma e il contenuto del messaggio.
- K, di Key: il tono, l'espressività con cui la conversazione viene portata avanti.
- I per instrumentalities: ossia il canale con il quale l'atto linguistico viene pronunciato (scritto, parlato, digitale), ma anche la maniera in cui si esegue, ossia se con voce alta, sottile, balbettando o gridando. Inoltre, dentro a questa categoria¹⁹ si individua anche il codice, ossia la lingua che viene utilizzata per produrre l'enunciato.
- N, norms: tiene in conto delle norme di interazione e di interpretazione.
- G, di genres: bisogna quindi analizzare se l'enunciato che si sta analizzando sia una conversazione, una preghiera, un racconto, una lettera, o un testo letterario...²⁰

1.1.4. La deissi

Il termine "deissi" è di origine greca e significa 'indicare'.²¹ Come spiegato da Levinson nel corso dei suoi studi, le espressioni deittiche sono elementi di tipo grammaticale o lessicale, la cui esistenza ed efficacia è strettamente legata alla situazione extralinguistica in cui gli enunciati vengono prodotti. Dunque, il loro valore semantico si modifica in base al contesto in cui vengono utilizzati.

Si dovranno quindi tenere in considerazione l'identità dei partecipanti nella situazione di comunicazione, le loro posizioni sociali, nonché informazioni relative a spazio e tempo.

¹⁹ Bettoni C., (2006), *Usare un'altra lingua: Guida alla Pragmatica interculturale*, Edizioni Laterza, prima edizione, Roma, pp.87-89.

²⁰ *Ibidem*, p.88

²¹ Senft, (2014) *op.cit.*, p. 41

Ed infatti, possiamo distinguere differenti tipologie di deittici:

- 1) Di luogo: espressioni come ‘qui’, ‘lá’, ‘quello’, ‘questo’, condividono la particolarità di non avere significato se considerate in maniera singolare e separatamente dal contesto in cui appaiono. Possono essere avverbi di luogo (‘qui’, ‘laggiú’), nomi propri di luoghi, ma anche verbi posizionali o di moto.
- 2) Di tempo: espressioni come ‘ora’, ‘ieri’, ‘domani’, ma anche ‘all’ora di pranzo’, che acquisiscono pieno significato solamente quando si é all’interno del contesto e si é conoscenza di chi le ha pronunciate, perché e in riferimento a cosa.
- 3) Di persona: includono tutti i pronomi come ‘tu’, ‘lei’, ‘loro’.
- 4) Sociali: appellativi come ‘Signora’, ‘Sua Maestá’, ‘Sua Imminenza’, sono in grado di fornire in maniera soddisfacente dati sulla relazione fra i partecipanti ad una conversazione, ma sempre e solo se presi in considerazione insieme alla loro situazione di esistenza.
- 5) Deissi testuale: all’interno di un testo, di qualsiasi natura, é possibile trovare enunciati del tipo ‘come dicevo prima’, ‘come spiegato nel capitolo due’, ‘come illustrato precedentemente’²²

Tutte le espressioni di tipo deittico, quindi, per natura, possono essere pienamente comprese ed analizzate solo in relazione al loro contesto originale di enunciazione.

1.1.5. I gesti

Quando si fa riferimento ad elementi di tipo extralinguistico, è bene tenere in conto che il linguaggio non si ferma solamente alla pura e stretta produzione vocale; bensì gli esseri umani comunicano molto attraverso l’uso del linguaggio corporale e dei gesti:

“It is common knowledge that we all produce gestures while we are speaking, that we sometimes produce them instead of speaking and that we sometimes produce them even without the presence of an addressee as, for example, in telephone conversations. And we also know that so far no culture has been found in which gestures are not used as a means of communication.”²³

È possibile quindi considerare i gesti come un elemento integrante del linguaggio, che entra in gioco anche nell’atto di interpretazione di parti del discorso di tipo deittico, come ‘qui’, ‘lá’, ‘questo’ o ‘quello’, la cui produzione vocale può essere accompagnata da gesti, come un cenno del capo o un’indicazione con le dita.

Lo studioso McNeill (2006) ha differenziato ed individuato quattro tipologie principali di gesti:

²² Thomas, (2013) *op.cit.*, pp. 9-11

²³ Senft, (2014), *op.cit.*, p. 63

- 1) Gesti iconici raffigurativi o rappresentativi, se essi hanno come scopo quello di presentare azioni concrete o che evocano immagini di entità.
- 2) Gesti metaforici, volti ad indicare un significato astratto.
- 3) Gesti deittici, che come già specificato, funzionano con espressioni di tipo deittico.
- 4) Battiti, ossia i movimento della mano ripetuti e ritmici ²⁴

In conclusione, è doveroso quindi specificare e sottolineare che il fitto sistema di linguaggio corporale deve essere considerato come elemento rilevante nello studio della Pragmatica e dell'analisi dei contesti, con importanza analoga alla produzione linguistica vocale.

1.1.6. La Teoria della Rilevanza

Con la Teoria della Rilevanza, presentata da Sperber e Wilson, viene introdotto un nuovo modello di analisi Pragmatica, differente da quella tradizionale, che si concentra sul codice. Secondo i due studiosi, l'obiettivo della Pragmatica referenziale è spiegare come l'ascoltatore deduce il significato del parlante, sulla base delle prove fornite. Si afferma infatti che:

"The inferential model of communication is an alternative to the classical model. According to this code-based model, a communicator encloses the programmed message into a signal, which is decoded by the audience using an identical copy of the code. According to the inferential model, on the other hand, a communicator provides evidence of his intention to convey a certain meaning, which is deduced by the audience on the basis of the elements provided."²⁵

La teoria della rilevanza parte da una delle ipotesi di Grice secondo cui gli enunciati creano automaticamente aspettative che guidano l'ascoltatore verso il significato del parlante. Ciò che si critica è il peso dato al concetto di contesto, poiché secondo gli studiosi il ruolo fondamentale all'interno della costruzione del significato e la sua interpretazione è giocato solamente da parlante e ascoltatore.

1.2. Lingua e cultura: la prospettiva socio-Pragmatica e la Pragmatica cross-culturale

Parallelamente allo sviluppo di queste nuove teorie pragmatiche, altri approcci hanno esteso il campo concentrandosi sulle dinamiche delle interazioni sociali e sulle relazioni

²⁴ *Ibidem*, p.65

²⁵ Sperber, Wilson, (2002), *Relevance Theory*, in G. Ward, *Handbook of Pragmatics*, Oxford, p. 565.

interpersonali fra parlante e ascoltatore. Nasce da qui la prospettiva socioculturale della Pragmatica, che mira a studiare le variazioni indotte dai contesti sociali nei processi di comunicazione verbale.

In questo contesto, bisogna tenere in considerazione che molti degli aspetti sociali della comunicazione verbale quotidiana sono specifici di una cultura, con la conseguenza che i parlanti in una situazione di comunicazione interculturale non possono fare affidamento sullo stesso insieme di presupposti rispettati all'interno di un'interazione con un gruppo culturale omogeneo.

Si parla quindi di Pragmatica cross-culturale, che si occupa appunto della comparazione fra varie culture e delle differenze di percezione che particolarità di tipo culturale possono provocare, analizzando come le persone in diverse comunità parlino in modo diverso, poiché il linguaggio si fa da specchio per valori e priorità culturali diversificate:

“The main premise of cross-cultural pragmatics is that language use reflects the underlying values, beliefs, and assumptions shared by members of the given speech community. Cross-cultural pragmatics is concerned with how, in a given community, certain characteristics of speaking constitute a manifestation of a tacit system of cultural rules that reflect a society's way of speaking.”²⁶

La ricerca in Pragmatica cross-culturale comporta tipicamente studi contrastivi di due o più gruppi linguistici, utilizzando dati comparativi raccolti indipendentemente da diversi gruppi. Classificando le espressioni linguistiche degli atti linguistici tra le lingue utilizzando lo stesso quadro di codifica, i ricercatori sono stati in grado di rivelare modelli culturalmente specifici delle realizzazioni degli atti linguistici: quanti tipi di espressione esistono in una particolare lingua, quali espressioni sono considerate dirette o indirette e come variano in diverse situazioni.

1.2.1 Politeness

Uno dei principali fattori di analisi in questa ottica è la *politeness*. Lo studio storico dei modi di cortesia è stato portato avanti da Leech, che ha stilato una serie di grandi massime di politeness teorica, che sono:

- Tatto, che si concentra sull'ascoltatore e codifica la minimizzazione del costo dell'informazione a favore dell'altro;
- Generosità, incentrata sul parlante, codifica la massimizzazione dei costi per informare su se stesso;
- Approvazione, ossia il mettere in evidenza le lodi nei confronti dell'ascoltatore;

²⁶ Roever, Taguchi, (2017), *op.cit.*, p. 14

- Modestia, che vuol dire la minimizzazione delle lodi e caratteristiche del parlante;
- Intesa, principio che prevede che venga fatta mostra di essere in disaccordo il meno possibile nel rapporto tra ascoltatore e parlante;
- Partecipazione, generalmente considerata quella che codifica la minimizzazione del disagio degli attori dell'enunciato.

Il ruolo della politeness è anche al centro della teoria di Brown e Levinson, che mette a confronto varie lingue naturali spiegando che in genere i parlanti cercano di salvare ciò che gli autori definiscono 'faccia' della persona, mettendola al riparo da possibili atti linguistici minacciosi:

“Positive face is what interactants want from others: they want to be valued, appreciated, included, and liked by others, and want others to express their appreciation through language and behavior. (...) By contrast, negative face is what people do not want others to do: most of all, they do not want to be made to do things that they would not otherwise do. Again, in Brown and Levinson's (1987, p. 62) words, negative face is 'the want of every "competent adult member" that his actions be unimpeded by others'.”²⁷

È quindi poi opportuno entrare nel campo dell'analisi linguistica della conversazione, per capire come le varie massime della politeness vengano o debbano essere applicate: in questa casistica, la Pragmatica sfocia nel campo dell'antropologia. Ed infatti si definisce antropologia come: “La branca delle scienze umane o antropologiche che studia l'essere umano inserito in contesti socio-culturali specifici”.²⁸

L'antropologia ha come oggetto fondamentale la cultura, che è un agente di cambio fondamentale all'interno delle vicende umane: nel corso dell'evoluzione, si può notare che i cambiamenti anatomici e fisiologici degli esseri umani sono nettamente inferiori rispetto a quelli di tipo culturali, che comprendono tecniche di organizzazione della società, comando, regole, religioni, tanto quanto aspetti più psicologici, come il modo di pensare noi o gli altri all'interno del mondo e del ciclo della vita. La cultura può essere grossolanamente definita come un insieme di abitudini, costumi, pratiche e strategie che riguardano il sapere, il saper fare, le idee, i valori, ciò che è permesso e ciò che è proibito. Analizzando diverse culture, si può quindi arrivare a vedere senza difficoltà alcuna come queste caratteristiche cambiano da gruppo sociale a gruppo sociale.

Nel momento in cui si abbia a che fare con persone provenienti da un gruppo culturale diverso, quindi, la Pragmatica sociale ed interculturale diviene fondamentale per arrivare a produrre un enunciato soddisfacente per entrambe le parti, poiché le norme sociali che regolano l'uso della lingua sono in una certa misura variabili tra le lingue e le culture:

²⁷ Roever, Taguchi, (2017), *op.cit.*, p-37

²⁸ Enciclopedia Treccani online, “Antropologia”, visitato in data 18/05/2023.

“Thus, culture explains the pattern of assumptions and behavior formulated by human systems in response to their environment, be it a nation with its macrostructure, a local community with its needs and customs, a market with its consumers and suppliers, or an industry with its colleagues and competitors ((Harris and Moran 1987). It must be remembered, though, that within a nation, within a corporate culture, individual differences will always exist. Language is culture – culture is language. Culture and language are intertwined and shape each other. The two are inseparable.”²⁹

Nello stesso lavoro di Trosborg (2010) è possibile trovare differenti esempi specifici su quelle che sono le differenze pragmatiche a livello comparativo. Effettivamente, la studiosa offre un campo di paragone fra la lingua inglese e la lingua russa, ed in particolare concentrandosi su come ordinare al ristorante.

Stando seduto in un ristorante e volendo chiedere il menú al cameriere, l’oratore si rivolge al proprio ascoltatore con un imperativo, in una frase che può essere tradotta in italiano come: “Portami il menú, per favore”. Secondo le analisi di Trosborg, basate su uno studio previo della linguistica russa Tatjana Larina, per un campione di analizzatori di provenienza britannica, la frase risulta inappropriata e maleducata, mentre per il pubblico russo l’enunciato è il più normale e naturale, poiché gli imperativi non vengono considerati come un ordine o un comando:

“In the Russian linguo-cultural tradition, directives are normally expressed in a straightforward manner, by means of an imperative. Imperative utterances are the most natural in such situations. Using a form which semantically implies some options in a situation which, functionally, doesn’t offer any options, is regarded as inappropriate. (...) On the other hand, English speakers in the same situations (...) dress their “command” in a form which offers an illusion of options.”³⁰

Questo è un perfetto esempio di come differenze di tipo culturali possano influire su quella che è la comprensione e la ricezione di un enunciato.

Da un punto di vista sociale, l’acquisizione di competenze pragmatiche richiede la capacità di modulare gli usi del linguaggio a seconda della natura delle relazioni interpersonali tra l’oratore e il suo destinatario, con lo scopo di produrre quindi un atto linguistico adatto al contesto, tenendo in conto della specifica concezione di politeness all’interno di una data visione culturale.

Nel corso del loro studio, Brown e Levinson (1997) hanno identificato la partecipazione di tre aspetti fondamentali che impattano il livello di gentilezza utilizzato all’interno di un enunciato; essi sono: ‘power’, ossia il potere che l’ascoltatore/oratore

²⁹ Trosborg Anne, (2010), *Pragmatics across Languages and Cultures*, De Gruyter Mouton, p. 16.

³⁰ Larina (2008), in Trosborg (2010), *op.cit.*, p.59

riveste all'interno della società e del gruppo sociale, e quindi tutte le posizioni di potere di tipo lavorativo o gerarchico:

“(...) it is important to note that power is not inherent in individuals but strongly dependent on contexts and social roles. In a classroom setting, a lecturer is normally more powerful than a student, but that same student might be the lecturer's fitness coach in the university gym and hold more power in that situation”³¹.

Altro fattore da tenere in considerazione è la distanza sociale, e quindi la frequenza con cui ascoltatore e oratore sono soliti ad interagire: più interagiscono, meno sarà alto il livello di distanza sociale, e di conseguenza si assisterà ad una progressiva diminuzione della politeness. Inoltre, la distanza sociale viene determinata inevitabilmente dal contesto in cui l'enunciato prende forma.

1.3. L'importanza della Pragmatica nell'apprendimento di una lingua L2: una prospettiva interlinguistica

A differenza della Pragmatica cross-culturale, che come precedentemente spiegato si occupa di studiare le distinzioni a livello culturale che possono influenzare il linguaggio e la percezione degli enunciati, il ramo della Pragmatica che si definisce 'interlinguistica', si occupa dell'importanza della Pragmatica nel momento in cui una persona inizia un processo di studio ed apprendimento di una L2.

Si intende con L2, o 'seconda lingua', un idioma appreso successivamente, e diverso dalla lingua madre di una persona. Il termine può fare riferimento ad una lingua acquisita in un ambiente naturale, oppure appresa in contesti didattici, nel paese della lingua di destinazione o in un paese in cui la suddetta lingua non viene utilizzata a livello quotidiano, e quindi una lingua straniera (FL).

Quando si intraprende un percorso di apprendimento di una seconda lingua, le conoscenze da acquisire sono molteplici, e possono essere distinte fra competenze organizzative e pragmatiche³². Da un lato, la competenza organizzativa si riferisce a quelle abilità coinvolte nella produzione e nell'identificazione di frasi grammaticali e sgrammaticate, nonché nella comprensione del loro significato e nell'ordinamento di formare testi. Queste abilità sono suddivise in competenze grammaticali e testuali.

Al contrario, la competenza Pragmatica viene intesa come relazione fra le espressioni e gli atti compiuti attraverso queste, nonché con le caratteristiche del contesto che promuovono l'uso appropriato del linguaggio.

Gli aspetti pragmatici personali del comportamento linguistico sono particolarmente impegnativi per gli studenti di lingue perché si riferiscono non solo alle

³¹ Roever, Taguchi, (2017), *op.cit.*, p. 42

³² Alcón Soler Eva, Martínez Flor Alicia, (2008), *Investigating Pragmatics in Foreign Language Learning, Teaching and Testing*, Second Language Acquisition, prima edizione.

caratteristiche linguistiche, ma anche a valori e credenze profondamente radicati, che come detto anteriormente fanno parte della cultura di una determinata società:

“The common idea underlying the above-mentioned models refers to the fact that communicative competence is not only achieved by improving learners’ grammatical knowledge, but it also concerns the development of discourse and pragmatic competences, among others. From this point of view, pragmatic instruction has been based on routines and strategies associated to particular speech acts such as requests, refusals, apologies or complaints.”³³

È quindi fondamentale per lo studente arrivare ad apprendere non solo come esprimersi correttamente in una lingua a livello grammaticale e sintattico, e quindi costruendo frasi di senso compiuto e coniugando in maniera corretta i sistemi verbali, ma anche avere una conoscenza di tipo Pragmatica che gli permetta di distinguere in che situazioni è bene usare un certo tipo di linguaggio, potendo quindi scegliere in maniera efficace il tipo di enunciato da elaborare in base al contesto e all’ascoltatore. La fluidità deve essere integrata con appropriatezza per rendere gli studenti comunicatori efficaci.

Nel caso in cui lo studente venga a contatto con madrelingua della sua L2 non avendo acquisito delle basi di Pragmatica interculturale, è possibile che si vengano a creare situazioni di fraintendimenti e incomprensioni, che possono portare l’alunno ad essere considerato non cortese, troppo cortese, o che la sua strategia linguistica risulti gravemente inefficace nel momento di una comunicazione reale.

Nel testo di Alcón Soler Eva e Martínez Flor Alicia (2008) troviamo un esempio, basato sulle differenze culturali fra persone coreane e giapponesi. Effettivamente, gli studenti giapponesi impegnati nell’apprendimento della lingua coreana si scontrano fin da subito con una differenza a livello di cortesia: in videoclip mostrati in classe, si poteva notare chiaramente che in un ambiente coreano non si è soliti chiedere scusa nel caso in cui si urti accidentalmente una persona per strada. Questo può portare ad una generalizzazione eccessiva della regola, che porta gli studenti a credere che in Corea non ci si debba scusare in molteplici occasioni, e a risultare quindi maleducati e offensivi. Al contrario, studenti coreani in Giappone sviluppano la tendenza opposta: sapendo perfettamente che per i giapponesi la cortesia è fondamentale e molto delicata, si trovano ad esagerare con le scuse, risultando conseguentemente inappropriate.

Il processo di apprendimento della Pragmatica interculturale può essere paragonato a quello che vive qualsiasi persona durante la crescita ed il progressivo apprendimento della propria madrelingua: “as children learn their mother tongue, they also acquire the culture of its members.”³⁴

Ovviamente, questo processo non può essere analizzato come universale e standardizzato, in quanto le differenze personali e situazionali di ogni persona possono influenzare l’apprendimento di alcune forme: nel caso dei bambini, per esempio,

³³ *Ibidem*, p.5

³⁴ Alcón Soler Eva, Martínez Flor Alicia, (2008), *op.cit.*, p.28.

l'acquisizione di una certa norma potrà avvenire in modo più o meno efficace a seconda dell'educazione che riceverá, a livello familiare e scolastico. Inoltre, è anche bene sottolineare che non solo le norme culturali contano, ma anche quelle relative al gruppo sociale di appartenenza, in questo caso non solo considerato come categoria gerarchica, ma anche inteso come persone che si frequentano giornalmente.

Inoltre, nonostante il processo di apprendimento di Pragmatica della propria madrelingua e di una L2 possano essere comparati³⁵, è doveroso sottolineare l'esistenza di una differenza fondamentale, ossia l'esposizione agli stimoli ambientali. Come evidenziato da Duff (2003) :

“(...) children have ready access to competent members of their target community, who provide them with many opportunities for the input and interaction needed to acquire language forms and appropriate ways of speaking. Second language learners, in contrast, frequently find themselves outside the target culture without ready access to native speakers of the target language even when they are surrounded by them.”³⁶

Questo avviene soprattutto nell'ambito dell'apprendimento di tipo didattico, dove in molti casi non è possibile riprodurre un ambiente simile a quello che sarebbe un paese dove la lingua target è usata a livello quotidiano.

Queste osservazioni suggeriscono che l'acquisizione della Pragmatica L2 è un processo a lungo termine modellato da molteplici fattori di intreccio: Pragmatica L1, competenza L2, conoscenza delle convenzioni e delle norme sociali, contesto dell'uso della lingua ed esperienza nella comunità target.

1.4. I Corpora

1.4.1. L'uso dei corpora per la descrizione di fenomeni linguistici

Alla luce di tutte le caratteristiche della Pragmatica che sono state precedentemente spiegate, si può quindi comprendere che, per la sua natura intrinsecamente variabile, questa competenza non può essere insegnata con gli stessi metodi usati per far sí che gli studenti apprendano la grammatica o la sintassi. Infatti, all'interno di un contesto comunicativo di qualsiasi genere, l'uso della lingua è estremamente variabile, in quanto influenzato da diversi fattori di tipo extralinguistico.³⁷

Le particolarità di una lingua straniera possono essere studiate attraverso una creazione e seguente analisi di un corpus linguistico, ossia un modo specifico di studiare

³⁵ Alcón Soler Eva, Martínez Flor Alicia, (2008), *op.cit.*, pp.27-29.

³⁶ *Ibidem*, p.29

³⁷ Rühlemann Christoph, (2018), *Corpus Linguistics for Pragmatics: A guide for research*, Routledge, prima edizione, Londra, pp.2-3.

le lingue straniere, incentrato sull'investigazione del funzionamento di una lingua all'interno di un determinato contesto, è un metodo che i ricercatori usano per rispondere alle domande della loro ricerca:

“Corpus linguists will ask questions concerning the choice of words or morphosyntactic construction, the reduction of some words (e.g. going to vs. gonna) or other variation in the sound shape of words, and so forth, depending on their context of use. The answers to these questions establish new facts about language and thus further our understanding of how human languages are used.”³⁸

Un corpus si compone di dati rappresentativi di un linguaggio, come ad esempio registrazioni di conversazioni, che vengono successivamente codificate e trascritte. Normalmente vengono raccolti un numero abbastanza elevato di esempi, che condividono caratteristiche contestuali simili. I dati vengono poi studiati in maniera collettiva e da quest'analisi deriva una raccolta di modelli linguistici ricorrenti, che possono fornire una spiegazione sull'uso della lingua. Ad esempio, si può arrivare a valutare come una certa costruzione linguistica venga utilizzata in certi contesti, quanto è diffusa e quindi naturale, e come il modo di cambiare si modifica a seconda del livello sociale dell'interlocutore a cui ci rivolgiamo.³⁹ A livello pragmatico, inoltre, i corpora possono essere sfruttati per capire quale forma risulta più efficace allo scopo di raggiungere un determinato scopo linguistico.

I dati raccolti in un corpus sono normalmente attestazioni autentiche:

“Instead of using judgments or intuitions about language (or making up examples of language that illustrate a specific point), corpus linguistics uses language that represents actual language use. In this sense, the language in a corpus is ‘natural or ‘authentic’ because it represents how language is actually used in a given context.”⁴⁰

Lo sviluppo di tecnologie digitali sempre più affinate ed economiche ha avuto un effetto diretto nella crescita dell'utilizzo dei corpora all'interno degli studi di tipo linguistico:

“Corpus linguistics did not begin with the development of computers but there is no doubt that computers have given corpus linguistics a huge boost

³⁸ Barth Danielle, Schnell Stefan,(2021), *Understanding Corpus Linguistics*, Routledge, prima edizione, p.1

³⁹ Crawford William, Csomay Eniko, (2015), *Doing Corpus Linguistics*, Routledge, prima edizione, New York, pp. 2-10

⁴⁰ *Ibidem*, p.6

by reducing much of the drudgery of text-based linguistic description and vastly increasing the size of the databases used for analysis.”⁴¹

In effetti, l'utilizzo della tecnologia e delle sue tecniche di trascrizione e organizzazione dei dati, ha portato ad una velocizzazione della creazione di corpora linguistici, oltre ad avere offerto la possibilità di andare ad evidenziare e correggere eventuali errori, che risultano più difficili da individuare nel caso di scritti di tipo manuale.

Inizialmente, la raccolta dei corpora fu messa in atto per la creazione di dizionari più accurati, e quindi solo in campo lessicale,⁴² mentre l'efficacia del metodo ha poi portato alla sua messa in atto anche in altri ambiti e al fine di raggiungere diversi scopi. I corpora possono infatti essere progettati per scopi descrittivi generali, per andare ad analizzare fattori che hanno a che vedere con grammatica, sintassi, lessico e, ovviamente, Pragmatica.

Lo studio tramite l'utilizzo di un corpus viene ulteriormente utilizzato per altre discipline, come ad esempio la sociolinguistica, che si occupa di analizzare le variazioni linguistiche a seconda del territorio, della classe sociale a cui gli interlocutori appartengono, ed altri aspetti di tipo contestuale ed extralinguistico. Ad esempio, si può studiare quali parole vengono più frequentemente utilizzate da adulti inseriti nel proprio ambito lavorativo, o quali espressioni sono invece quelle più ricorrenti in un gruppo di giovani ragazzi all'uscita da scuola⁴³. Lo scopo di un corpus ne influenza conseguentemente la dimensione, la natura e la struttura.

Inoltre, questo metodo di ricerca si rivela anche efficace al di fuori dell'ambito prettamente linguistico e viene per esempio applicato anche in antropologia, per analizzare gli aspetti culturali o politici di una società.⁴⁴

1.4.2. L'utilizzo dei corpora nell'insegnamento

I corpora possono essere poi impiegati non solo a scopo di ricerca, ma anche di insegnamento, per aiutare gli studenti nel loro percorso di apprendimento di una L2, e si rivelano molto efficaci anche nell'ambito delle traduzioni da una L1 ad una L2 e viceversa⁴⁵.

Uno degli usi dei corpora è estrarre dei modelli di lingua che possono essere assimilati dagli studenti: si parte quindi dagli elementi lessicali presenti all'interno di un corpus linguistico, di cui si possono analizzare diverse caratteristiche, come la

⁴¹ Kennedy Graeme, (2014), *An Introduction to Corpus Linguistics*, Routledge, prima edizione, Londra, p.2

⁴² *Ibidem*, pp.2-6.

⁴³ Rühlemann Christoph, (2018), *Corpus Linguistics for Pragmatics: A guide for research*, Routledge, prima edizione, Londra, pp.2-6

⁴⁴ Mosel U., (2018), "Corpus compilation and exploitation in language documentation projects", in *The Oxford handbook of endangered languages*, Oxford University Press, pp. 248-270.

⁴⁵ Lu Xiaofei, (2022), *Corpus Linguistics and Second Language Acquisition: Perspective, Issues and Findings*, Routledge, prima edizione, New York, p.1-4

frequenza, il contesto in cui vengono utilizzate, il significato che possono assumere in diversi contesti. Le liste di frequenza create a partire da un corpus sono utili ad uno studente per capire quali strutture siano le più comuni in una lingua straniera, e come esse debbano essere utilizzate all'interno di un enunciato linguistico:

"These lists offer valuable indications in the field of *syllabus design* and in the preparation of teaching materials, in particular for the choice of vocabulary and syntax to be addressed from the earliest stages of learning the foreign language. In fact, they make it possible to identify the most frequent elements, which are therefore most useful in communication."⁴⁶

Un ulteriore studio che può essere effettuato per scopi didattici è quello di individuare, per ciascun elemento lessicale, il campo semantico a cui appartiene, per offrire agli studenti un corpus definitivo per parlare in diversi contesti, come quello accademico, filosofico, letterario o economico.⁴⁷

Uno studio approfondito e comparativo di corpora è poi utile per capire la natura di una parola e come essa possa cambiare significato a seconda del contesto in cui viene utilizzata; effettivamente:

“Spesso l'unità di significato è data dalle collocazioni e non dalla singola parola isolata e solo quando notiamo i collocati semanticamente rilevanti di una parola scompare la sua ambiguità. È qui che i *corpora* rivelano la loro immensa potenzialità, permettendo di ottenere una gran quantità di concordanze e di individuare le collocazioni utili a illuminare i significati.”⁴⁸

I corpora sono quindi uno strumento efficace per l'acquisizione di espressioni idiomatiche tipiche di una lingua, come ad esempio avviene per i modi di dire italiani o i phrasal verbs inglesi.

Andando oltre al livello semantico, lo sfruttamento dei corpora all'interno di un contesto didattico si rivela anche utile per la comprensione ed acquisizione di regole sintattiche, come l'ordine delle parole, le differenze tra linguaggio scritto e parlato, ed è inoltre possibile ricavare e capire regole grammaticali che si vedono ripetere all'interno degli enunciati in analisi.⁴⁹

Si sottolinea, in aggiunta, la possibilità dell'utilizzo di questo metodo analitico in campo letterario, dove grazie allo studio di un corpus linguistico, lo studente non solo sarà in grado di individuare quelle che sono le strategie linguistiche, letterarie e narrative dell'autore in questione, ma potrà anche svolgere un'analisi di tipo diacronico, per

⁴⁶ Hunston S., (2002), *Corpora in Applied Linguistics*, Cambridge University Press, University of Birmingham, p. 189

⁴⁷ Guidetti M.G., Lenzi G., Storchi S., (2012), “Potenzialità e limiti dell'uso dei corpora linguistici per la didattica dell'italiano LS”, Supplemento alla rivista *ELLE*, Balboni E.P. Direttore Responsabile, Laboratorio Itals, consultato 02/06/2023.

⁴⁸ *Ibidem*, consultato in data 02/06/2023.

⁴⁹ Corino E., (2014) “Didattica delle lingue corpus-based”, in *ELLE*, vol.3., num.2, pp. 7-14

confrontare il linguaggio del giorno d'oggi con quello di scrittori appartenenti ad altre epoche.

Si è anche dimostrata l'efficacia di costruire corpora non di nativi, ma di alunni in processo di apprendimento, per andare ad individuare quelli che sono gli errori più comuni durante le varie fasi dell'acquisizione di una lingua straniera, capirne i motivi, e quindi correggerli ed evitarli:

“Specifically, cross-sectional corpora that encode rich learner and task information, such as each learner’s proficiency level and L1 background and each language sample’s genre and task type, allow researchers to examine how L2 learners’ language use may vary as a result of different learner and task variables and their interaction and how L2 learners’ language production may be affected by usage features of their language input.”⁵⁰

L'utilizzo di corpora linguistici in contesto didattico permette quindi di lavorare su molteplici aspetti della lingua, a livello semantico, sintattico, diacronico e comparativo, senza però tralasciare l'importanza della Pragmatica: un insegnamento completo di una L2 non è infatti orientato solamente all'apprendimento mnemonico di elementi lessicali o regole grammaticali, ma deve avere come obiettivo base quello di allenare il proprio studente a comunicare efficacemente in vari contesti, adattandosi alla situazione in cui si trova e alle norme socio-culturali di ciascuna realtà linguistica, arrivando così ad acquisire la conoscenza di come comportarsi durante le relazioni con i nativi della L2 senza causare problemi di incomprensione. La Pragmatica, nell'ambito dell'insegnamento linguistico, riveste un ruolo cruciale nel fornire agli apprendenti gli strumenti necessari per comprendere e utilizzare il linguaggio in contesti comunicativi reali. In questo contesto, l'utilizzo di corpora linguistici si configura come un approccio innovativo e efficace per arricchire l'insegnamento della Pragmatica. I corpora, costituiti come già spiegato, da vasti insiemi di testi autentici, consentono agli studenti di esplorare e analizzare l'uso effettivo della lingua in situazioni comunicative specifiche. Attraverso l'accesso a dati autentici e contestualizzati, gli alunni possono sviluppare una comprensione più approfondita delle sfumature pragmatiche, acquisendo una consapevolezza critica delle diverse varietà di espressione e interpretazione del significato. L'impiego di corpora linguistici nell'insegnamento della Pragmatica, pertanto, non solo favorisce la familiarità con le convenzioni linguistiche reali, ma promuove anche la capacità degli studenti di applicare tali conoscenze in contesti comunicativi autentici, contribuendo così a un apprendimento linguistico più completo e contestualizzato.

⁵⁰ Lu Xiaofei, (2022), *op.cit.*, p.2

Capitolo 2

Il corpus linguistico: Pracsì-Ristorante-Spagnolo

2.1. I corpora

2.1.2. I corpora: perché ci servono e come si costruiscono

Come anticipato nel capitolo precedente, la linguistica dei corpora offre uno strumento di ricerca che avvantaggia lo studio della Pragmatica in diversi ambiti. Effettivamente, l'utilizzo di dati raccolti in maniera naturale nell'ambito di utilizzo della L2, consente agli studiosi di poter fare un'analisi reale, e quindi non teorica, su quelli che sono i comportamenti e le abitudini dei parlanti nativi di una lingua e permettono di avanzare studi paralleli su diversi fenomeni in contemporanea: politeness, 'faccia', saluti... e di farne anche un calcolo sulla frequenza di utilizzo, per arrivare ad avere un'idea chiara di quali siano le strutture linguistiche piú usate e in quali contesti:

“...se podría decir que, de un modo abstracto, el análisis de la Pragmatica es horizontal, el análisis de corpus es vertical y, en cambio, el análisis de la Pragmática de corpus es diagonal (más complejo, por lo tanto), ya que se deben tener en cuenta, a la vez, factores cuantitativos y cualitativos. Dicho de otro modo, el hecho de ser diagonal implica la presencia de un interés por el cálculo de las frecuencias de aparición de una manifestación concreta y, a su vez, el anhelo por plasmar las particularidades de cada realización.”⁵¹

Uno dei principali punti di forza che caratterizza questa metodologia è la messa a disposizione di una grande quantità di dati naturali, cioè esempi di linguaggio in uso⁵², che quindi permette di originare studi completi e ricchi, che in gergo specifico vengono definiti 'corpus pragmatics', che offrono informazioni rilevanti riguardanti i dati contestuali, che sono necessari per lavorare in Pragmatica.

Un altro punto a favore dell'utilizzo dei corpora nello studio pragmatico è la presenza di gesti non solo di tipo verbali, come si è già specificato, ma anche non verbale: i gesti, i comportamenti fisici, il tono di voce e le espressioni facciali vengono

⁵¹ Rodríguez Brosa A., (2021), “Corpus y universales lingüísticos en Pragmatica”, Asociación Española de Lingüística Aplicada (AESLA, Instituto Cervantes, p. 41

⁵² Keefer, p.9

trascritti e annotati nei corpus, poiché ritenuti fondamentali per l'analisi dei comportamenti di parlanti nativi e non nativi di una data lingua.⁵³

La multifunzionalità dei corpora viene spiegata approfonditamente dalla Dottoressa Vacas Matos Marta (2020), nella rivista di “Lingüística aplicada a la enseñanza de Lenguas”: facendo riferimento ad un corpus COREMAH, composto da un totale di 108 video realizzati grazie alla partecipazione di ispanofoni nativi registrati durante un questionario di domande indirizzate a verificare il conoscenza sulla storia della lingua spagnola e del Paese in generale. Il corpus, disponibile online sul sito della Revista Nebrija, è stato creato con l'intenzione di aiutare gli studenti di spagnolo L2 interessati a superare l'esame di certificazione linguistica DELE.⁵⁴ Subito dopo la descrizione dettagliata del corpus COREMAH, infatti, l'autrice spiega che i dati raccolti ed immagazzinati possono essere interpretati analizzando solo le trascrizioni, o per focalizzarsi, invece che sul parlato, proprio sul linguaggio non verbale. Inoltre, grazie ai dati offerti da COREMAH, si possono organizzare ‘role-play’, e quindi interpretazioni studiate e precedentemente preparate ispirate all'imitazione più o meno attenta dei video del corpus, o esercitarsi cercando di abbinare le trascrizione della registrazione corrispondente che deve essere guardato senza audio, o ancora offrire ai propri studenti la possibilità di interpretare, come degli attori, i dati trascritti, per poi riguardare il video originale e poter individuare eventuali differenze che potrebbero portare a incomprensioni nella comunicazione con un nativo.⁵⁵ L'autrice propone inoltre agli studenti di attuare un confronto fra i video dei nativi spagnoli, con i comportamenti e le usi della propria lingua madre, per poter rendersi conto in maniera più cosciente e consapevole delle differenza fra la propria L1 e la L2 che si sta imparando:

“El COREMAH es, por lo tanto, un recurso multimodal que muestra el registro informal y la Pragmática de estos tres actos de habla complejos para que puedan ser analizados, se pueda reflexionar sobre ellos y, de este modo, adquirir la Pragmática del español, ya que este tipo de recursos típicamente no aparecen en los manuales al uso de español, ni siquiera en los de nivel avanzado”⁵⁶

L'esempio qui sopra riportato, quindi, ci illustra in maniera dettagliata ed esaustiva le modalità in cui un corpus di dati linguistici possa essere letto, interpretato ed utilizzato a favore della Pragmatica, sottolineando che alcuni dei dati che troviamo all'interno di un corpus, non possano essere individuati in manuali di apprendimento tradizionali, che invece hanno un orientamento verso le spiegazioni grammaticali, sintattiche o lessicali.

Inoltre, il caso del corpus COREMAH, apre una riflessione sull'importante ruolo che la tecnologia e l'informatica giocano nelle raccolte dati e nella creazione di corpora:

⁵³ Vacas Matos Marta, (2020), “El aprendizaje de la Pragmática a través de un corpus multimodal de nativos y aprendientes de español”, Revista Nebrija de Lingüística aplicada a la enseñanza de Lenguas, vol. 14, n. 29, p.2

⁵⁴ *Ibidem*, p.6

⁵⁵ *Ibidem*, pp. 11-12

⁵⁶ *Ibidem*, p. 13

la grande evoluzione tecnologica protagonista dei tempi moderni, infatti, ha fatto sì che il processo di raccolta e organizzazione di dati diventasse sempre più facile e veloce, portando così ad un'ulteriore diffusione di questo metodo.

2.1.3. La costruzione del corpus

La realizzazione dei corpus segue normalmente le fasi qui delineate:

- 1) Progettazione: viene definito lo scopo del corpus e prestabiliti dei criteri che i vari dati dovranno rispettare (lunghezza, natura, task, varietà linguistica, ecc.)
- 2) Raccolta del materiale: che può essere di formato elettronico o cartaceo.
- 3) Elaborazione dei dati: eventuali codifiche e/o trascrizioni per rendere i dati fruibili al pubblico.
- 4) Analisi finale: i dati raccolti vengono poi ordinati, catalogati ed analizzati, tenendo conto dello scopo della ricerca.⁵⁷

Nell'ambito di questa ricerca, è stata messa in pratica la metodologia indicata, che ha portato alla costruzione di un corpus dati del linguaggio naturale in lingua spagnola, per la maggior parte costituito da parlanti nativi e quasi-nativi.

Il primo passo è stato, come indicato, quello di individuare quali sarebbero state le caratteristiche principali della raccolta dati, e quindi: parlato spontaneo in lingua spagnola, con registrazioni effettuate nel sud della Spagna, e nello specifico nella città andalusa Siviglia, tutte riguardanti l'ambito della ristorazione e le interazioni fra personale di sala e clientela.

Il passo di codifica è poi avvenuto tramite trascrizione, attraverso l'utilizzo del programma ELAN, per poi passare successivamente alle fasi di annotazione, etichettatura ed analisi, per cui è stato utilizzato il sistema Pra.Ti.D.

2.2. Il sistema di annotazione Pra.Ti.D.

2.2.1. Che cos'è il Pra.Ti.D

Considerando il fatto che il corpus doveva essere analizzato in prospettiva Pragmatica, era quindi doveroso trovare un sistema di annotazione che permette di classificare le mosse e di riconoscere le strategie messe in atto dai parlanti nel corso dell'atto comunicativo verbale. Per raggiungere il sopraindicato scopo, è stato considerato opportuno utilizzare il sistema di annotazione Pra.Ti.D, ideato da Castagneto Marina e Savy Renata.

⁵⁷ Lenci A., Montemagni S., Pirrelli V., (2005), *Testo e computer: elementi di linguistica computazionale*, Carocci Print, Roma.

Il sistema Pra.Ti.D. è stato ideato a partire dal concetto di ‘atto dialogico’, una nozione che come viene specificato da Castagneto: “non é mai stata esplicitata teoricamente, ma che quasi tutti gli analisti usano come base empirica per le proprie analisi”⁵⁸. Il concetto di atto dialogico è simile e paragonabile a quello di atto linguistico, identificato come unità di base della conversazione. Effettivamente, anche l’atto dialogico costituisce la base dell’analisi del dialogo, inteso come conversazione o testo costruito dalla partecipazione di almeno due partecipanti.

L’atto dialogico porta in sé la forza illocutoria dell’enunciato, coinvolgendo l’analisi del contesto pragmatico e delle intenzioni dei parlanti, ma in esso si devono individuare anche altre funzioni che sono caratteristiche delle comunicazioni di tipo dialogico, come la gestione dei turni della conversazione e il raggiungimento delle aspettative che si vanno creando durante l’evoluzione del dialogo stesso, o che sono precedenti ad esso.⁵⁹

Questa metodologia permette di etichettare le mosse prodotte durante ogni turno secondo tre livelli, come è spiegato e riassunto nella seguente figura 1.

Le mosse vengono poi incluse in un sistema gerarchico, che rappresenta la novità e la particolarità di questo sistema di annotazione, e che dà la possibilità di analizzare in maniera efficace la ‘multidimensionalità dell’atto dialogico.’⁶⁰

Come già detto, i livelli presi in considerazione dal sistema sono tre. Ne segue una spiegazione più approfondita che farà luce sulle particolarità del metodo Pra.Ti.D.:

- 1) Nel primo livello troviamo una suddivisione fra mosse autonome (*Unprocessed, Selftalk, Interruption, Ready, Comment, Extra*) e mosse di apertura e chiusura (*Open, End, Tr_Begin, Tr_closure, shift_begin, shift_closure*)
- 2) Il secondo livello si occupa invece di catalogare i sottotipi per le mosse di apertura e chiusura (e quindi *Influencing, Question, Understanding, Answer*)
- 3) All’altezza del terzo livello si trovano le mosse definite come ‘terminali’, con un’etichettatura rivolta ad analizzare la funzione della mossa presa in questione.

⁵⁸ Castagneto Marina, (2012), “Il Sistema di annotazione PRA.TI.D. Tra gli altri sistemi di annotazione Pragmatica. Le ragioni di un nuovo schema”, in *ANNALI del Dipartimento di Studi Letterari, Linguistici e Comparati Sezione linguistica*, Università degli studi di Napoli, p. 106

⁵⁹ *Ibidem*, pp.105-107

⁶⁰ Castagneto, (2012), “Il sistema di annotazione Pra.Ti.D.”, *op.cit*, p. 116

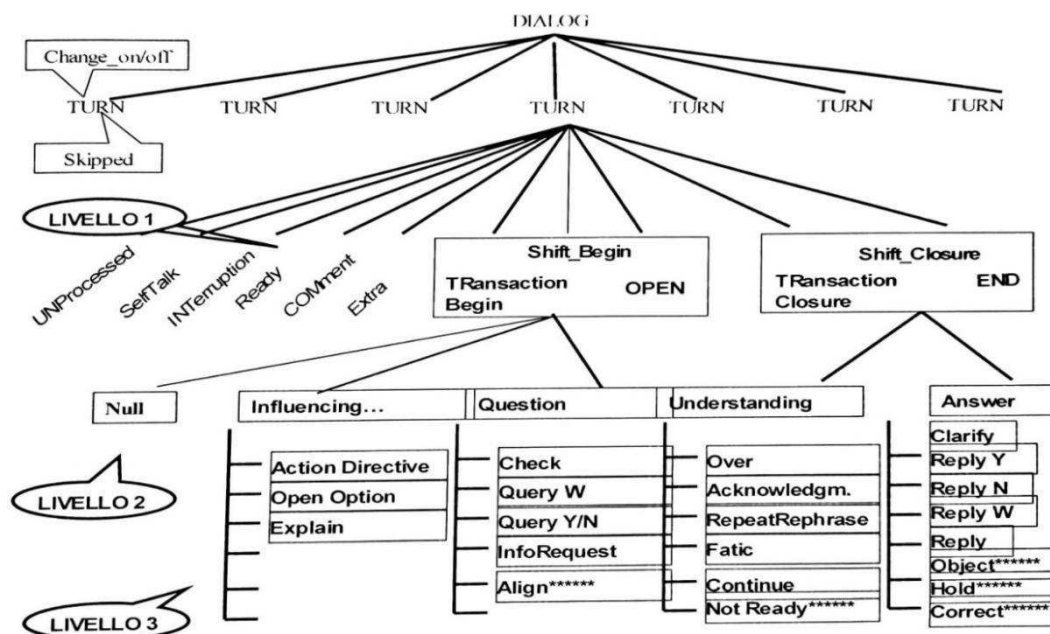


Figura 1. Sistema di annotazione Pra.Ti.D

2.2.1.1. Il primo livello

Le mosse definite autonome sono quelle che funzionano solamente all'altezza del primo livello, e non possono essere ulteriormente analizzate dalle categorie prese in considerazione dal secondo e dal terzo livello, al contrario di quelle di apertura e/o chiusura, la cui analisi si ramifica invece nelle due seguenti fasi. Ad esempio, fra le autonome troviamo il *Self Talk*.

Le mosse di apertura e chiusura sono utilizzate per indicare l'inizio o la fine delle transactions (etichette con *Transaction Begin* e *Transaction_Closure*) e dei games (*Open*, *End*). Queste devono poi essere accompagnate dalle successive etichettature appartenenti ai livelli due o tre.

In generale, il primo livello si occupa di dare indicazioni sulla strutturazione di una porzione di dialogo, utile per capire il funzionamento di queste mosse e il tipo di funzione che esse rivestono all'interno del contesto.⁶¹

2.2.1.2. Il secondo livello

Le mosse di secondo livello etichettano le sottoclassi delle mosse di apertura e chiusura appartenenti al primo livello. Si va quindi ad identificare il tipo di apertura, come ad esempio una mossa di tipo *Influencing*, volta ad identificare un'intenzione da

⁶¹ Castagneto, (2012), "Il sistema di annotazione Pra.Ti.D.", *op.cit.*, pp. 135-136

parte del parlante di provocare un'azione del proprio interlocutore, o *Question*, che invece richiede una risposta non fisica, ma di tipo comunicativo e esplicativo.

Anche le mosse di chiusura vengono sottoposte ad ulteriore etichettatura, fra cui troviamo ad esempio *Understanding*, dove il parlante esprime la corretta ricezione del messaggio, o *Answer*, ossia che vengono effettuate in risposta alle *Questions*.

2.2.1.3. Il terzo livello

Il terzo livello riprende il secondo livello e lo descompone ulteriormente per effettuare un'analisi più approfondita. Vengono quindi riprese le categorie di *Influencing*, *Question*, *Understanding* e *Answer*. Le mosse che si trovano nel livello tre sono definite 'terminali'. Il secondo livello di *Influencing* viene suddiviso in:

- *Action directive*: il parlante esplicita al suo interlocutore l'azione che deve essere svolta. La mossa può essere effettuata tramite l'uso di un ordine più forte, come con un imperativo o un aumento del tono di voce, o più debole, come un'istruzione o un invito.
- *Explain*: il parlante offre al suo interlocutore delle ulteriori informazioni portate ad una spiegazione o un chiarimento.
- *Open Option*: ossia una proposta che viene fatta all'ascoltatore, senza che si instauri una forza di costrizione.

Anche per la mossa *Question*, possono essere individuate diverse forme:

- *Check*: si utilizza qualora sia necessario chiedere una conferma, o maggiori particolari, riguardanti l'enunciato prodotto dall'interlocutore.
- *Info Request*: attraverso la quale viene richiesta un'informazione.
- *Query Y/N*: una domanda di tipologia chiusa, ossia la cui risposta può essere fornita tramite l'utilizzo di risposte brevi, e quindi sì o no.
- *Query W*: domande aperte, che prevedono che l'ascoltatore doni una risposta più completa e prolungata rispetto al semplice sì o no.
- *Align*: il parlante cerca informazioni in merito alla disponibilità l'attenzione del suo interlocutore.

Per quanto riguarda le mosse di chiusura, il processo di *Understanding* può essere sotto analizzato tramite le seguenti categorie:

- *Acknowledgement*: si danno all'interlocutore conferme riguardanti la ricezione del messaggio, oltre che all'accordo con esso. La mossa può essere eseguita tramite un'azione verbale o fisica.
- *Continue*: in questa categoria si includono tutte le tipologie di azioni con cui il parlante completa una mossa dell'interlocutore, per esempio interrompendolo o andando a colmare una distrazione.

- *Fatic*: enunciazioni di tipo breve e normalmente prive di significato che il parlante sfrutta per far capire che il canale di comunicazione è aperto.
- *Over*: mossa di chiusura di una transaction.
- *Repeat Rephrase*: il parlante effettua una ripetizione di una frase, o una parte di essa, già pronunciata dall'interlocutore, applicandole una riformulazione.
- *Not Ready*: il parlante comunica la sua impossibilità temporanea a procedere nell'enunciato.

Per quanto riguarda il processo di *Answer*, invece, si individuano:

- *Clarify*: aggiunta di maggiori informazioni ad una risposta che è già stata in precedenza, con lo scopo di renderla più chiara per l'ascoltatore.
- *Reply Y*: risposta affermativa ad una domanda di tipo chiuso. E quindi, Yes.
- *Reply N*: risposta negativa ad una domanda breve, e quindi No.
- *Reply W*: risposta ad una domanda di tipo aperto, e che quindi prevede una maggiore articolazione del discorso e una maggiore quantità di dettagli in confronto alle *Reply Y o N*.
- *Reply*: categoria che coinvolge tutte le tipologie di risposta che non possono essere incluse all'interno delle altre tipologie di Reply.
- *Object*: il parlante esprime il suo disappunto in risposta ad una mossa precedente, tramite un'obiezione.
- *Hold*: vengono richiesti chiarimenti in riferimento ad una mossa precedente. È una necessità di ottenere più informazioni che il parlante chiede prima di proseguire con una risposta.
- *Correct*: il parlante effettua una correzione alla mossa del suo interlocutore.⁶²

La varietà di mosse che il modello Pra.Ti.D permette di utilizzare è stata il motivo per il quale questo sistema è stato scelto per l'analisi del corpus di questo lavoro. La multidimensionalità e la specificità che il modello offre, infatti, è stata considerata come utile ed adatta per commentare le interazioni registrate, che sono dialoghi naturali avvenuti nel contesto di ristoranti.

2.3. Il corpus PRACSI-RISTORANTE-SPAGNOLO

2.3.1. Lo scopo del corpus

Il lavoro di ricerca qui presentato è volto ad un'analisi di dialoghi spontanei effettuati da ispanofoni madrelingua nel contesto della ristorazione.

⁶² Castagneto, "Il sistema di annotazione Pra.Ti.D.", *op.cit.*, pp. 136-140

Si sottolinea che la raccolta di dati di tipo spontaneo consente di poter condurre uno studio più approfondito se confrontato con dialoghi di tipo didattico, che sovente ricorrono a frasi stereotipate che non rispecchiano la realtà e rimangono statici, senza venire modificate da fattori esterni quali contesto e relazioni fra gli interlocutori. Per esempio, le mosse iniziali, come i saluti, sono normalmente o eliminati dalle conversazioni riportate nei libri di testo, o generalizzate:

“È bene qui ricordare che le interazioni spontanee sono mediamente più lunghe dei dialoghi didattici, anche in ragione del fatto che, come già anticipato, questi ultimi risultano spesso incompleti, ossia costituiti solo da porzioni dell'ipotetico dialogo riportato.”⁶³

La raccolta di dati non standardizzati permette inoltre di analizzare il concetto di ‘Dominanza’, che è necessario per investigare il livello di gerarchia e di potere che si va a creare nelle interazioni tra cameriere e cliente. Come spiegano Fraser e Nolen (1981), questi rapporti interpersonali che si vengono a creare sono frutto dell'accettazione da parte di cliente e cameriere di un ‘contratto conversazionale’, che è esterno all'interazione in quanto esiste prima di essa e ne fissa delle regole che gli interlocutori accettano di rispettare, assumendo una nuova ‘identità locale’.⁶⁴ Questi nuovi ruoli che i parlanti vanno a rivestire, non vengono resi da dialoghi didattici e naturali con la stessa efficacia, con un ovvio vantaggio delle registrazioni spontanee.

Questo fenomeno è facilmente spiegabile andando ad indagare la natura stessa di questo tipo di interazioni, che vengono studiate in maniera innaturale per aiutare gli studenti ad apprendere strutture sintattiche o regole di tipo grammaticale, e che quindi andranno appunto ad evidenziare il concetto che gli alunni devono apprendere, tralasciando o minimizzando tutto il resto.

L'analisi è volta poi a tenere in conto di altri fattori intrinseci degli enunciati, come il numero di parole e, di conseguenza, la lunghezza dei turni interazionali; informazioni sulla quantità e qualità dell'alternanza dei turni fra i vari partecipanti alla conversazione; l'influenza che differenti contesti possono avere sulle strutture sintattiche; l'individuazione di espressioni formulari che vengono ripetute, e la quantità di ripetizioni individuate.

La raccolta di questi dati permetterà in seguito una successiva comparazione con dati analizzati da un altro studio, volto ad un approfondimento sulla lingua italiana, per capire le differenze e le similitudini fra le due lingue.

⁶³ Ferrari S., Castagneto M. (in stampa), “Ordinare al ristorante in italiano. Parlato spontaneo e dialoghi didattici a confronto”, in Diadori P., Troncarelli D. (a cura di), *Il dialogo nei manuali didattici di italiano L2 di ieri e di oggi. Raccontare la realtà. Italia ieri e oggi*, Atti del XXV Congresso dell'Associazione Internazionale Professori di Italiano AIPI, Palermo, 26-29 ottobre 2022, p.3.

⁶⁴ *Ibidem*, p.3

2.3.2. La raccolta dei dati

La raccolta dei dati è avvenuta tramite la realizzazione di ventidue registrazioni effettuate nel sud della Spagna, ed in particolare nella città andalusa di Siviglia.

Tra i partecipanti al progetto si distingue la presenza di un totale di novanta persone, tra cui troviamo ispanofoni nativi e non nativi di diverse nazionalità: nella categoria del personale di sala è possibile individuare 27 camerieri, per la maggior parte uomini, 20, con una minoranza di donne, che sono infatti solo 7. Tra questi, la maggior parte sono provenienti dalla regione dell'Andalusia, ed in particolare dalle città di Siviglia, Carmona e Huelva; un cameriere è di origini galiziane (AT_03), e due non nativi che sono una cameriere italiana (presente in AT_05 e AT_06) e un cameriere rumeno (AT_10), Cameriere 1.

Per quanto riguarda la clientela, invece, il gruppo risulta molto più variegato: si ha un totale di 63 persone, con una leggera maggioranza di uomini, ossia 35, contro 28 clienti di genere femminile. Fra essi si possono identificare persone di diversa provenienza: nel gruppo dei nativi, la maggior parte è sempre andalusa, ma si identificano anche una ragazza di Madrid (BB_ord01, Donna 1) e uno di Santiago di Compostela (MS_ord01, LT_ord01, MT_ord01, CC_ord01, MT_ord01), una coppia di origini messicane (AT_02), un uomo ed una donna portoghesi (AT_03).

Per quanto riguarda i luoghi in cui le registrazioni sono state effettuate, non è stato scelto un unico ristorante, bensì diversi, che variano da taverne tipiche che offrono cibo casalingo e locali di classe che puntano su un livello di servizio di livello più alto ed elefante.

I dati riguardano sia il momento del pranzo che quello della cena, ed includono anche altri possibili momenti di interazione come l'aperitivo, il caffè del pomeriggio e il prendere un gelato durante una passeggiata. La varietà dei contesti presi in considerazione è stata selezionata volutamente per effettuare un'analisi più variegata.

La raccolta di conversazioni tra camerieri e clienti include momenti di accoglienza, ordinazione, chiarimenti, spiegazione dei piatti, discussioni per decidere cosa si andrà ad ordinare, pagamenti.

All'interno del corpus possono essere identificate due tipologie di interazioni: nella prima, la registrazione è avvenuta per parte della sottoscritta, con la consapevolezza dei presenti ma l'incosapevolezza dei camerieri.

Nel secondo caso, invece, i dati sono stati raccolti grazie alla partecipazione di alcuni membri dello staff del ristorante Abades Triana, miei colleghi, che hanno deciso spontaneamente di partecipare allo studio nascondendo il telefono in fase di registrazione nel proprio grembiule. Grazie a questo, è stato anche possibile raccogliere dei momenti di interazione fra compagni di lavoro, sempre relative all'obiettivo dello studio.

Durante la raccolta di questi dati, sono sempre stata presente e per questo motivo posso fornire ulteriori dettagli relativi all'età dei partecipanti, alle loro reazioni fisiche e alle particolarità del servizio.

Ai camerieri partecipanti allo studio è stato precedentemente spiegato quale fosse lo scopo della raccolta dati, per far sì che la loro partecipazione potesse essere il più possibile spontanea. Questo risultato è stato ottenuto con successo, come viene dimostrato dalla natura stessa delle registrazioni, che racchiudono anche altri momenti di scambio conversazionale che non ha a che vedere con le interazioni oggetto di studio delle analisi.

Essendo i file stati raccolti in maniera naturale e senza una previa preparazione, risultano ampi e sono presenti contenuti non utili alla ricerca: il lavoro si è quindi concentrato solo sulla fase di ordinazione, oggetto principale dello studio, tralasciando le ulteriori parti.

La raccolta dei dati è stata portata avanti solamente nella città di Siviglia, Andalusia, Spagna. Tutti i file sono poi stati trascritti dalla sottoscritta.

Le registrazioni, essendo state fatte in ambito naturale e senza pre-programmazioni, presentano diversi rumori di sottofondo che, in alcuni casi, hanno reso difficile la realizzazione di una trascrizione accurata.

Non si sono riscontrate ulteriori difficoltà per la raccolta dei dati, dato che tutti i partecipanti si sono rivelati molto disponibili e volenterosi.

2.4. Trascrizione del corpus

Dopo aver completato la raccolta dei dati per il corpus linguistico, essi sono stati successivamente analizzati con l'ascolto delle registrazioni e la loro trascrizione, avvenuta grazie all'utilizzo del programma ELAN.

2.4.1. La nomenclatura dei file

Le registrazioni e i corrispondenti file di trascrizione (in formato mp4, ELAN e word) sono stati nominati allo stesso modo per motivi di organizzazione.

La denominazione dei vari dialoghi è avvenuta tramite l'uso di acronimi creati a partire dalle iniziali del ristorante dove la registrazione è avvenuta e un'abbreviazione indicante il task della conversazione. Viene poi aggiunto un numero, che indica se in un luogo è avvenuta solo una registrazione (01) o se invece sono state molteplici (02,03...).

Es. TB_ord01

E quindi, TB: indica il locale dove è avvenuta la registrazione, Taberna Baladunque.

Ord è l'abbreviazione di ordinazione, ossia la Task dell'interazione.

01 spiega invece che questa registrazione è stata la prima avvenuta nel luogo sopraindicato.⁶⁵

⁶⁵ Esempio estratto dal corpus, registrazione TB_ord01

2.4.2. Heading

Ogni trascrizione viene poi ulteriormente accompagnata da un *heading*, ossia un'intestazione che permette di accedere ad informazioni in grado di contestualizzare l'interazione in analisi. A questo obiettivo, vengono quindi specificati:

- 1) Il nome del file audio che viene trascritto
- 2) Nome del trascrittore
- 3) Data e ora della registrazione
- 4) Durata (in minuti) del file audio
- 5) Luogo della registrazione
- 6) Numero dei partecipanti e nominativi utilizzati. A questo proposito, viene sempre utilizzato l'appellativo di Cameriere/a per il cameriere; mentre i clienti vengono identificati come Uomo 1, Uomo 2, Donna 1, Donna 2, ecc.
- 7) Macro-compito comunicativo: accoglienza, ordinazione, ecc.
- 8) Dettagli aggiuntivi riguardanti il contesto: questi possono includere informazioni relative alla tipologia di ristorante, alla quantità di clientela presente, ed alle particolarità del cameriere e dei clienti, come ad esempio età, gentilezza, modo di interagire, ecc.
- 9) Eventuali commenti aggiuntivi

Es. AT_ord07

Nome del file audio: AT_ord07

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 15/06/2023, ore 21.13

Durata del file audio: 03.06

Luogo: Abades Triana, Siviglia

Parlanti: Quattro- Cameriere, Uomo 1, Uomo 2, Donna 1

Macro-compito comunicativo: Interazione di ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il ristorante é abbastanza affollato, ma il servizio risulta attento e cortese. Il cameriere è molto professionale e spiega con attenzione, precisione e pazienza. I clienti sono un signore anziano e altri due di mezz'età.⁶⁶

2.4.3. Dettagli del sistema di trascrizione

Per semplificare l'interpretazione delle trascrizioni, i risultati sono stati estratti in word e catalogati all'interno di una tabella, nella quale ogni turno viene differenziato in primis dal parlante, protagonista dell'interazione.

⁶⁶ Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_ord07

Es.⁶⁷

| | |
|-----------|---------------------|
| Donna 1 | Hola |
| Uomo 1 | Hola |
| Cameriera | Hola. ¿Qué quieren? |

Per indicare la presenza di domande ed esclamazioni sono stati utilizzati i segni di punteggiatura corrispondenti, ossia il punto di domanda (¿?) ed esclamativo (!), mentre la presenza di eventuali interruzioni e momenti di dubbio sono evidenziati dalla presenza di tre punti di sospensione (...).

Qualsiasi cambio di scena all'interno di una trascrizione, nonché gesti o azioni fisiche, vengono segnalati attraverso l'utilizzo di parentesi tonde:

Es.⁶⁸

| | |
|-----------|--|
| Barista | Vale |
| Cameriere | (Si avvia verso un tavolo) Perdón, ¿qué tal? ¿Habéis terminado? |

L'eventuale presenza di turni o mosse non identificabili perché non udibili sono segnalate con <unprocessed>.

2.5. L'applicazione del sistema annotativo Pra.Ti.D. al corpus

In seguito, la spiegazione relativa a come il sistema di annotazione Pra.Ti.D. è stato usato per l'annotazione e l'analisi del corpus linguistico raccolto.

Al fine di capire come il corpus sia stato schedato, è doveroso aggiungere una riflessione iniziale: il sistema di annotazione Pra.Ti.D permette di analizzare gli atti dialogici in maniera dettagliata. Eppure, per raggiungere l'obiettivo di costruire un'analisi Pragmatica efficace, è necessario anche considerare le mosse inaugurali della conversazione, poiché esse contengono informazioni importanti di tipo sociolinguistico ed hanno la capacità di influenzare le mosse successive del dialogo.

Dato che il sistema Pra.Ti.D non prevede l'annotazione di queste fasi del dialogo, è stato inserito un ulteriore livello di analisi relativo alle sequenze internazionali.

Le sequenze conversazionali verranno così suddivise:

1. *Interaction Opening Sequence*, usata per quando i parlanti iniziano l'interazione, ed è normalmente caratterizzata dall'utilizzo di frasi generiche e di circostanza, saluti, formule di accoglienza.

⁶⁷ Esempio estratto dal corpus, registrazione TB_ord01

⁶⁸ Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_ord01

Es.⁶⁹

| | | |
|-----------|---------------------|------------------------------|
| Cameriere | Hola, buenas tardes | Interaction opening sequence |
|-----------|---------------------|------------------------------|

Nella sequenza qui riportata, il cameriere è il protagonista dell'inizio dell'interazione, che si avvicina ai clienti e inizia la conversazione con frasi di saluto.

2. *Ordering Opening Sequence*, che inizia quando i parlanti introducono la task.

Es.⁷⁰

| | | |
|-----------|------------------------------------|---------------------------|
| Cameriere | ¿De beber que os apetecería tomar? | Ordering opening sequence |
|-----------|------------------------------------|---------------------------|

Anche in questo caso, è il cameriere ad avviare il task di fase di ordinazione. Normalmente, questa sequenza viene introdotta da segnali discorsivi (entonces, bueno, ecc.) o da formule di cortesia (Si me permiten, disculpéis, ecc.), in generale seguite da domande o atti fisici indirizzati a far capire al cliente che l'ordinazione può avere inizio.

Questa sequenza è di norma iniziata dal cameriere.

È bene anche aggiungere che, in molti casi, il momento di *Ordering opening sequence* coincide con l'apertura dell'interazione.

3. *Ordering*, definizione utilizzata per indicare il momento della parte principale della conversazione, e quindi il task.

Es.⁷¹

| | | |
|---------|-------------------------------------|-----------------|
| Donna 1 | Quería un café... un café con leche | Ordering drinks |
|---------|-------------------------------------|-----------------|

Questa fase centrale del task è la più importante del dialogo ed è molto variabile, sia per quanto riguarda la durata, sia per le modalità. Si tratta infatti di una sequenza complessa e articolata che normalmente si dilunga su più transactions, che vanno dall'ordinazione del piatto in sé (sia antipasto, primo piatto, o anche bevande) all'aggiunta di dettagli o la richiesta di chiarimenti relative a ciò che si vuole ordinare.

4. *Ordering Closing Sequence*, e quindi il momento in cui i parlanti si avviano verso la fine della task di ordinazione.

⁶⁹ Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_ord08

⁷⁰ Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_ord06

⁷¹ Esempio estratto dal corpus, registrazione ST_ord01

Es.⁷²

| | | |
|-----------|-------------------------|------------------------------|
| Cameriere | Dos solos, perfecto. | Ordering closing sequence |
|-----------|-------------------------|------------------------------|

Questa sequenza può essere avviata sia dal cameriere che dal cliente, ed è normalmente caratterizzata dalla presenza di ringraziamenti o frasi circostanziate indirizzate a far intendere la volontà di chiudere la task (Vale, Perfecto, Muy bien) o domande volte ad interpellare il cliente sulla sua volontà di terminare l'ordine (¿Esto es todo? ¿Algo más?, ecc.).

Questo momento può, in alcuni casi, coincidere e sovrapporsi con la fase di chiusura dell'interazione.

5. *Interaction Closing Sequence*, ossia la vera e propria chiusura dell'interazione, che normalmente contiene formule di ringraziamento e/o di congedo.

Es.⁷³

| | | |
|--------|---------|---------------------------------|
| Uomo 1 | Gracias | Interaction closing sequence |
|--------|---------|---------------------------------|

La conclusione definitiva del dialogo è normalmente portata avanti da ambe le parti, ossia cameriere e cliente, che si congedano a vicenda con formule di cortesia e ringraziamenti.

Negli esempi sopra indicati, la differenza fra le sequenze è chiara ed esse sono per questo facilmente individuabili e descrivibili, ma questo non avviene in tutte le interazioni.

Per questo motivo sono stati ulteriormente aggiunti dei tag come “drinks”, per indicare quando l'interazione è indirizzata all'ordinazione di bevande; “food”, per quando invece la conversazione fra cliente e cameriere è volta alla ricezione di cibo, e “info request”, per quando vengono richieste delle informazioni aggiuntive in merito all'ordine. In questo modo, la descrizione delle sequenze diviene più dettagliata, precisa e meno confusionale.

Un'ulteriore modificazione che è stata applicata al metodo tradizionale Pra.Ti.D. è stato l'inserimento di ulteriori annotazioni relative alle mosse terminali. Il motivo di questo aggiuntivo inserimento è stato dovuto alla necessità di dover annotare tutte le mosse incontrate.

Si sono riscontrati ad esempio casi con presenza di saluti, frasi utilizzate dai camerieri per porgere piatti o da parte dei clienti per sollecitare un'azione da parte dell'altra parte.

Per questo motivo, i tag aggiuntivi sono:

⁷² Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_ord09

⁷³ Esempio tratto dal corpus, registrazione CC_ord01

- *Greetings*: usata per tutti i saluti.

Es.⁷⁴

| | | | |
|-----------|---------------|------------------------------|-----------|
| | | SEQUENZE | |
| Cameriera | Buenas tardes | Interaction opening sequence | Greetings |

- *Serving*: categoria che include le varie frasi di circostanza che accompagnano i gesti svolti dal personale di sala, come porgere un piatto o fare spazio sul tavolo.

Es.⁷⁵

| | | | | |
|-----------|--------------------------------------|---------------------------|------|---------|
| Cameriere | Con su permiso, cojo los platitos... | Ordering opening sequence | Open | Serving |
|-----------|--------------------------------------|---------------------------|------|---------|

- *Decision*: tag usato per indicare tutte quelle interazioni che avvengono fra i clienti, e non dirette al cameriere, e hanno come scopo quello di concordare come portare avanti l'ordinazione.

Es.⁷⁶

| | | | | |
|---------|--|-------------|------|----------|
| Donna 1 | ¿Quieres compartir o quieres uno cada uno? | Interaction | Open | Decision |
|---------|--|-------------|------|----------|

- *Co-interaction*: questo particolare insieme è stato creato per andare a raggruppare tutti quei momenti di conversazione tra colleghi, volte per esempio a coordinare il lavoro reciproco. Dato che molte registrazioni sono state effettuate con la collaborazione dei camerieri, nel corso di molte sezioni si possono individuare questo tipo di scambi.

Es.⁷⁷

| | | | | |
|--|--|----------|-------------|--|
| | | SEQUENZE | TRANSIZIONI | |
|--|--|----------|-------------|--|

⁷⁴ Esempio estratto dal corpus, registrazione MS_ord01

⁷⁵ Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_ord07

⁷⁶ Esempio estratto dal corpus, registrazione MT_ord01

⁷⁷ Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_ord02

| | | | | |
|-----------|--------------------------------------|------------------------------|----------|----------------|
| Cameriere | ¿Te puedo pedir dos cafés por favor? | Interaction opening sequence | Tr_begin | Co-interaction |
| Barista | Dime | Interaction | Open | Co-interaction |

- *Explanation:* eventuali momenti in cui il personale di spiega dá spiegazioni su piatti, porzioni o altro.

Es.⁷⁸

| | | | | |
|-----------|--|-------------|------|-------------|
| Cameriere | Y los vamos a acompañar con aceite de oliva, un aceite de la tierra, con aceitunas manzanilla y hojiblanca | Interaction | Open | Explanation |
|-----------|--|-------------|------|-------------|

⁷⁸ Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_int01

Capitolo 3

Analisi del corpus Prarsi-Ristorante-Spagnolo

3.1. La lingua usata nel corpus

Per quanto riguarda il corpus in generale, è opportuno aggiungere una sezione riguardante la lingua parlata nelle registrazioni. Dato che la maggior parte dei parlanti proviene dalla città andalusa di Siviglia, è bene notare che essi si esprimono con una particolare variante della lingua spagnola, definita ‘andaluz’.

Questa modalità linguistica è parlata principalmente in Andalusia, Ceuta, Melilla e nella parte meridionale della provincia di Badajoz.⁷⁹ In generale, questa varietà dello spagnolo è caratterizzato da un modo di parlare con un ritmo molto veloce che, rispetto allo spagnolo generale, produce grandi contrasti dovuti al tono monocordo del castigliano standard appartenente alle parti più interiori della penisola Iberica.⁸⁰

Lo spagnolo andaluso è ulteriormente caratterizzato principalmente dall'uso di allofoni e pronunce peculiari di molti fonemi che hanno articolazioni leggermente diverse nei dialetti settentrionali della Spagna.⁸¹ Quindi, le differenze sono principalmente fonetiche e più secondariamente fonologiche, morfologiche o sintattiche. Sono proprio queste caratteristiche fonetiche peculiari che sono l'aspetto più definitivo e tradizionalmente migliore dello spagnolo andaluso: ad esempio, si denota:

1. Esistenza di aspirazione /h/ o perdita di /s/ (specialmente all'interno del discorso in posizione implosiva).
2. La lenizione di /x/ in [h], per esempio *mujer* si pronuncia [mu'he].
3. Velarizzazione della finale /n/ in [ŋ] (con possibile nasalizzazione delle vocali) quindi la parola *pan* è pronunciata come [paŋ] o [pãŋ].
4. Sincope intervocalica /d/, come in *comido* [komi.o], o *callado* [ka' ja].
5. Indebolimento di /ʎ/ in [ʃ] nella parte più meridionale dell'Andalusia (esempio: *muchacho* [mu'ʃafo]).⁸²

⁷⁹ Frago García Juan Antonio (1993), *Historia de las hablas andaluzas*, Edizione Arcos Libros.

⁸⁰ Cano R., Morillo Velarde R., Narbona A., (2003) *El español hablado en Andalucía*, Ariel Lingüística, Siviglia., p.17

⁸¹ *Ibidem*, p.22

⁸² Narbona A., (1997), “Actas del Congreso del Habla Andaluza”, dipartimento di ricerca delle università di Siviglia, Granada, Málaga e Almería.

All'interno delle modalità di spagnolo andalusa si possono riscontrare ulteriormente differenze di tipo lessicale⁸³, che però non coinvolgono il vocabolario che si ripete all'interno del corpo.

Le trascrizioni sono state fatte seguendo le regole fonetiche e grammaticali dello spagnolo standard, e quindi le particolarità della pronuncia dei vari partecipanti non sono state riportate né sottoposte ad ulteriori indagini.

3.2. L'analisi dei dati

Si presenta di seguito un'approfondita analisi dei dati raccolti. A questo proposito, si inizierà con un conteggio delle mosse di tipo uno, per poi proseguire con i livelli due o tre. Verranno successivamente proposte ulteriori riflessioni sulla presenza di greetings e formule di cortesia per il congedo, e sul ruolo rivestito all'interno delle interazioni da personale di sale e clienti.

3.2.1. La lunghezza delle interazioni

Tenendo in conto che le registrazioni archiviate sono del tutto naturali e spontanee, e quindi non pre-programmate e, per questo motivo, sono caratterizzate da un alto livello di imprevedibilità e disomogeneità, si possono trarre delle conclusioni generali riguardanti la durata delle interazioni.

| Nome file | Lunghezza interazione |
|-----------|-----------------------|
| MS_ord01 | 0.27 |
| TB_ord01 | 0.18 |
| SA_ord01 | 0.20 |
| LT_ord01 | 01.01 |
| MT_ord01 | 02.41 |
| HLA_ord01 | 00.51 |
| CC_ord01 | 01.05 |
| BB_ord01 | 01.12 |
| LM_ord01 | 02.03 |
| AT_ord01 | 00.43 |
| AT_ord02 | 02.23 |
| AT_ord03 | 03.25 |
| CP_ord01 | 10.46 |
| AT_int01 | 00.42 |

⁸³ Cano R., Morillo Velarde R., Narbona A., (2003) *El español hablado en Andalucía*, Ariel Lingüística, Siviglia.

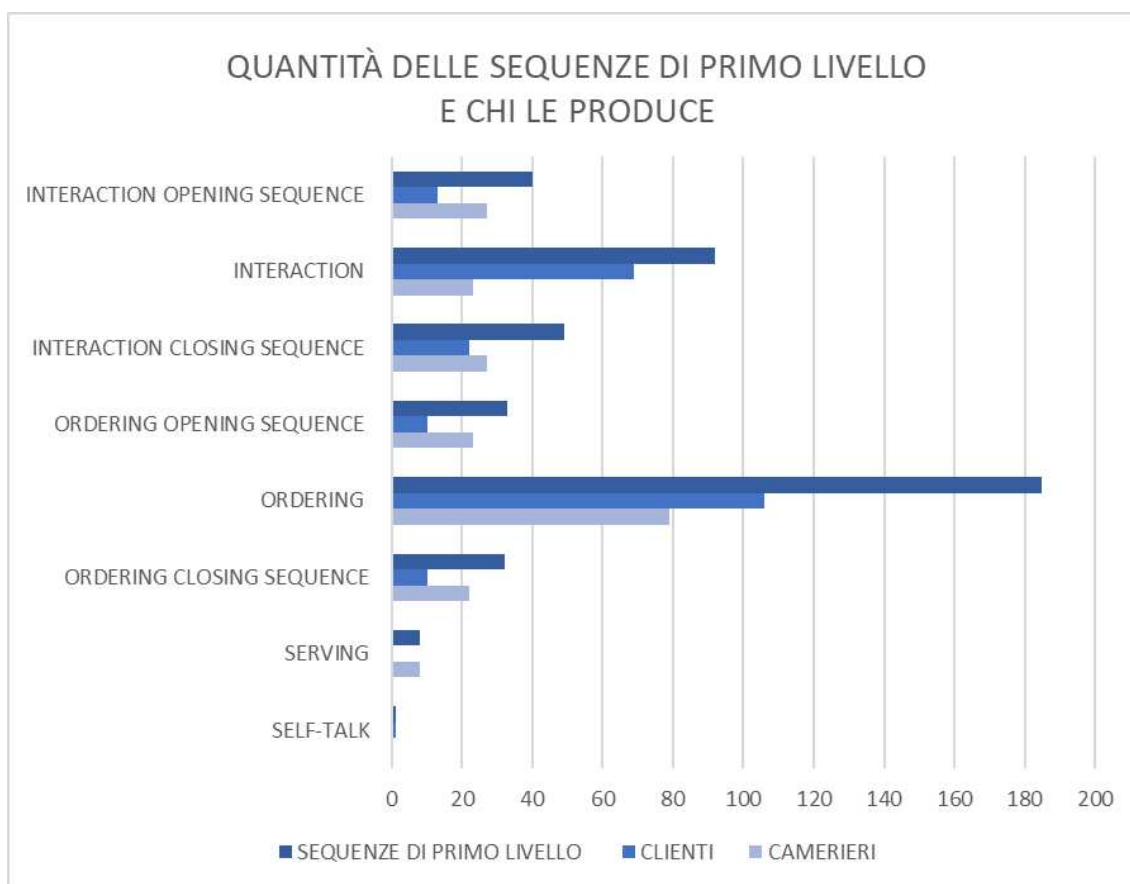
| | |
|----------|-------|
| AT_ord04 | 02.46 |
| AT_ord05 | 02.23 |
| AT_ord06 | 01.15 |
| AT_ord07 | 03.06 |
| AT_ord08 | 06.04 |
| AT_ord09 | 02.13 |
| AT_ord10 | 01.56 |
| AT_ord11 | 01.28 |

In generale, è possibile affermare che la maggior parte delle interazioni sono di breve lunghezza: 13 registrazioni sul totale di 22 hanno infatti una durata fra i trenta secondi e i due minuti, mentre 5 di esse sono superiori di due minuti, ma rimangono sotto il limite dei tre.

Le registrazioni che, al contrario, risultano più lunghe, sono caratterizzate dalla presenza di variazioni nelle interazioni (es. spiegazioni del cameriere sui dolci, AT_ord07) o di pause prolungate in cui non vengono portati avanti dialoghi (es. AT_ord03). Nel corpus è poi presente una registrazione di 06.04 minuti, ossia AT_ord08, la cui lunghezza è dovuta al fatto che sia stata raccolta una doppia interazione sullo stesso tavolo: dapprima, infatti, il cameriere accoglie la coppia di clienti e chiede loro cosa vorrebbero bere; in seguito, si allontana, vengono registrati i rumori di fondi dei suoi passi e dei suoi movimenti, oltre che interazioni laterali da parte di terzi che non sono state riportate in quanto inutili all'obiettivo del corpus. Quando il cameriere ritorna al tavolo, fa assaggiare il vino al cliente e chiude così la fase di ordinazione.

3.2.2. Sequenze di primo livello

Come prima fase di analisi, è stata calcolata la presenza di sequenze di primo livello all'interno del corpus. Si è quindi analizzato quante volte appaiono sequenze di tipo *Interaction Opening Sequence*, *Interaction*, *Ordering Opening Sequence*, *Ordering*, *Interaction Closing Sequence*, ossia tutte mosse di apertura e chiusura, e si è inoltre notata l'esistenza di mosse di tipo autonomo, quali *Serving* e *Self-Talk*. Oltre ad esso, è poi stato aggiunto un ulteriore livello di analisi volto a prendere in considerazione quante volte camerieri e clienti hanno usato queste sequenze all'interno di tutto il corpus. Sicuramente il primo fattore che viene alla luce nella *figura 1* è la dominanza delle sequenze di tipo *Ordering*, dovuta al fatto che i dati avevano infatti come obiettivo quello di registrare processi di ordinazione al ristorante o al bar, e quindi si può affermare che il corpus ha rispettato e raggiunto il suo scopo.



Le sequenze di tipo *Ordering* all'interno della raccolta sono infatti in totale 185. Per la maggior parte, in questo tipo di interazione i protagonisti sono i commensali, per i quali le attestazioni di *Ordering* ammontano a 106, contro le 79 dei camerieri. Questo fattore è spiegato sia dal fatto che i clienti che hanno partecipato al corpus sono 63, mentre i camerieri solo 27: essendo in maggioranza, quindi, è logico dedurre il loro livello di comunicazione sia più alto. Oltre a questo, però, bisogna però anche sottolineare il fatto che i clienti parlando 'di più' nel corso delle fasi di *Ordering*, mentre normalmente il personale di sala si limita a rispondere o porre domande, come si può evincere dall'esempio in seguito riportato:

| | | |
|-----------|-----------------------------------|----------|
| Donna 1 | Me gustaría un ladrón de manzanas | Ordering |
| Uomo 1 | Yo una copita de vino | Ordering |
| Cameriere | ¿Vino blanco o tinto? | Ordering |
| Uomo 1 | Un tinto | Ordering |

| | | |
|-----------|--------------|------------------------|
| Cameriere | ¿De la casa? | Ordering ⁸⁴ |
|-----------|--------------|------------------------|

Seconde per frequenza sono le sequenze di tipo *Interaction*, che nel corpus sono infatti 92, e si ritrovano soprattutto nelle fasi di conversazioni naturale effettuate dai clienti con lo scopo di mettersi d'accordo su cosa ordinare: effettivamente, il numero di *Interaction* da parte dei commensali ammonta a 69, mentre le 23 attestate da parte dei camerieri si verificano soprattutto nelle fasi di *Co-Interaction*, ossia i momenti di comunicazione interna fra i colleghi o quando vengono date spiegazioni su piatti o avanzate domande che non hanno a che fare con la fase di ordinazione, come avviene nell'esempio in seguito riportato:

| | | |
|-----------|---|---|
| Cameriere | ¿Qué tal los postres? ¿Les han gustado? | Interaction closing sequence + Interaction opening sequence |
| Donna 2 | ¡Bien! | Interaction |
| Uomo 2 | ¡Muy bien! | Interaction |
| Cameriere | ¿Sí? ¿Le gustó? | Interaction |
| Donna 2 | ¡Si! Gracias | Interaction closing sequence ⁸⁵ |

Di fatto, l'interazione qui trascritta non aggiunge nessun dettaglio utile per l'ordinazione, ma è volta ad informarsi su se i piatti siano stati di gradimento della clientela.

Seguono poi le mosse di tipo *Interaction Opening Sequence*, ossia momenti in cui l'interazione ha inizio, e che all'interno del corpus si registrano 40 volte: si nota fra questi dati una predominanza da parte dei camerieri, che sono infatti coloro che solitamente iniziano l'interazione. Si attestano 27 *Interaction Opening Sequence* prodotte dal personale di sala, e solo 13 dai commensali.

Per quanto riguarda invece la chiusura dell'interazione, anche qui si nota una predominanza da parte dei camerieri, con un totale di 27 volte contro le 22 dei commensali e, anche in questo caso, le *Interaction Closing Sequence* da parte dei commensali sono emesse solo come risposta alla già enunciata volontà del personale di sala di chiudere l'intera interazione.

Importanti in seguito sono le *Ordering Opening Sequence* e *Ordering Closing Sequence*, che sono rispettivamente 33 e 32. In entrambe le sequenze, l'analisi dimostra che sono i camerieri ad essere predominanti nell'uso di queste mosse.

Questi dati rispecchiano in maniera coerente le relazioni gerarchiche che si costruiscono nel corso di interazioni nel campo della ristorazione, dove ambe le parti (cameriere e cliente) rispettano un "contratto conversazionale"⁸⁶: questo significa che la conversazione che si porta avanti non è completamente libera, come potrebbe essere

⁸⁴ Esempio estratto dal corpus, trascrizione AT_ord08

⁸⁵ Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_int01

⁸⁶ Castagneto, Ferrari, *op.cit.*, p.12

invece una conversazione fra amici, ma ha delle regole intrinseche al contesto che, come affermano Leonardi e Viaro (1983)⁸⁷, stabiliscono “quello che uno può non possono gli altri”, e che vengono accettate dai partecipanti prima dell’inizio dell’interazione.⁸⁸ Nella casistica delle interazioni al ristorante, infatti, il cameriere é colui che riveste il ruolo di dare i tempi e chiedere informazioni, ed é per questo che nel corpus il personale di sala effettua in numero maggiore le mosse di apertura e chiusura di fasi di interazione e di fasi di ordinazione.

Ed infatti, un’analisi piú approfondita rivolta ad identificare chi, tra le due parti, pone inizio all’ordinazione, viene dimostrato che sono sempre i camerieri a dare inizio a questo processo.

Per quanto riguarda le mosse di tipo autonomo, esse sono poco presenti all’interno del corpus: effettivamente troviamo solo otto mosse di tipo *Serving*, ossia momenti che non sono funzionali per lo sviluppo dell’ordinazione, ma che si accompagnano con movimenti fisici del cameriere, come ad esempio:

| | | |
|-----------|------------------------------------|-----------------------|
| Cameriere | Un momentito que retiro los platos | Serving ⁸⁹ |
|-----------|------------------------------------|-----------------------|

Una sola mossa di tipo *Self-talk* é presente nei dati, ed é prodotta da un cliente in un momento di indecisione rispetto a cosa ordinare:

| | | |
|---------|------|-------------------------|
| Donna 1 | Mmmm | Self-talk ⁹⁰ |
|---------|------|-------------------------|

3.2.3. Transazioni e Games

Nel primo livello di analisi si considera la distinzione fra transazioni e games.

Le transactions possono essere considerate come: "sotto dialoghi legati all’esplorazione di una determinata area"⁹¹, mentre i giochi sono: “legati all’ottemperamento di scopi conversazionali messi in atto da mosse di apertura seguite da mosse di chiusura in segmenti dialogici”⁹².

All’interno del corpus *Pracsi-Ristorante-Spagnolo*, le transazioni corrispondono ai momenti di apertura di un’interazione o di un ordine, e all’interno della stessa conversazione possono essere molteplici, in quanto si inizia una transaction nuova ogni qualvolta il cliente inizi un’ordinazione diversa.

I games, invece, definiscono porzioni piú piccole di dialogo: all’interno di una stessa transazione, é possibile infatti individuare apertura e chiusura di piú games.

⁸⁷ Leonardi P., Viaro M. (1983), “Insubordinazioni”, in F. Orletti (a cura di), *Comunicare nella vita quotidiana*, Il Mulino, Bologna, pp. 147-174.

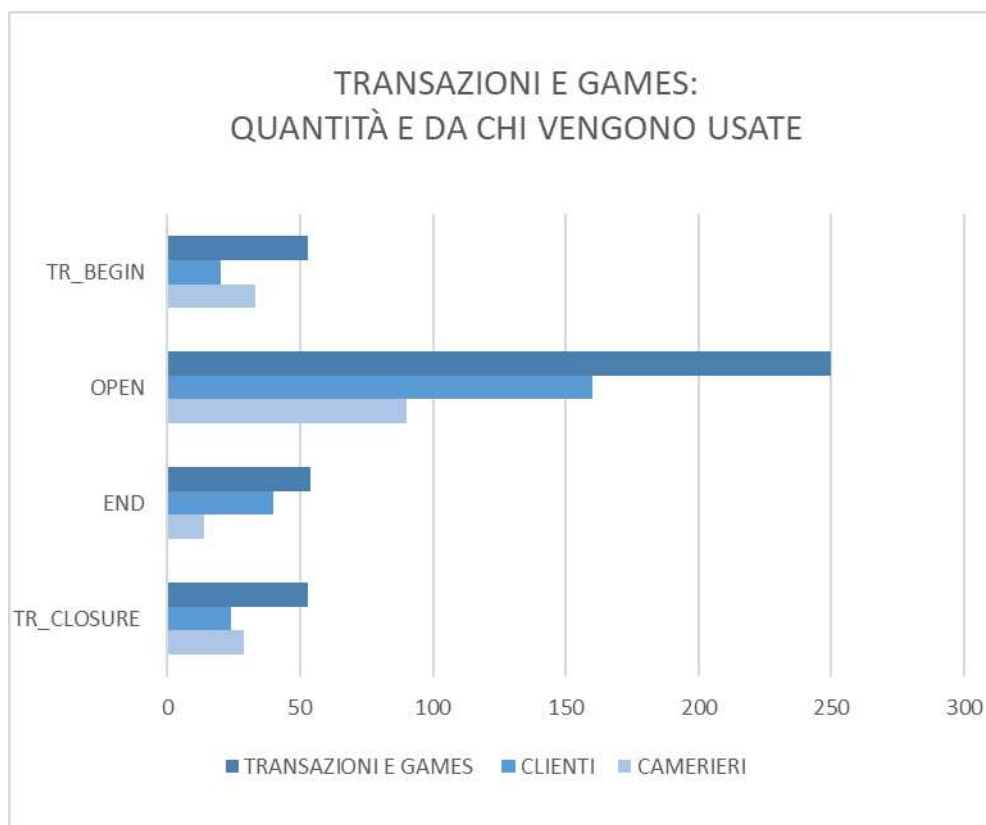
⁸⁸ Castagneto, Ferrari, *op.cit.*, pp.12-13

⁸⁹ Esempio estratto dal corpus, AT_ord07

⁹⁰ Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_ord01

⁹¹ Castagneto Marina, (2012), “Il Sistema di annotazione PRA.TI.D. Tra gli altri sistemi di annotazione Pragmatica. Le ragioni di un nuovo schema”, in *ANNALI del Dipartimento di Studi Letterari, Linguistici e Comparati Sezione linguistica*, Università degli studi di Napoli, p. 132.

⁹² Castagneto, *op.cit.*, p.132



Come viene rappresentato dal grafico, nei dati raccolti è possibile notare una maggioranza di games *Open*, ossia momenti dove viene aperta e continuata. Gli altri valori, corrispondenti a games *End*, ed inizio e fine della transazione, sono invece praticamente della stessa quantità, e si aggirano intorno al numero cinquanta. *Tr_Begin* e *Tr_Closure* coincidono per quantità: questo significa che il corpus risulta omogeneo e che ogni transazione, dopo essere iniziata, viene conclusa.

Un altro livello di lettura che il grafico offre è quello della differenza fra l'uso che clienti e camerieri fanno dei games e delle transazioni: da questo punto di vista si può notare che le mosse corrispondenti a *Tr_Begin* e *Tr_Closure* sono per la maggior parte delle volte portate avanti dal personale di sala, che infatti, nel corso delle interazioni dedicate all'ordinazione al ristorante, è normalmente incaricato della gestione dei tempi, e quindi è il cameriere a decidere quando l'ordinazione inizia o finisce. Alcuni esempi di *Tr_Begin* effettuate dal personale di sala sono: “¿Ya saben?”⁹³, “¿Y de comer?”⁹⁴, mentre per la categoria *Tr_Closure*: “Claro, sin problemas”⁹⁵ o “¡Nada, que lo disfruten!”⁹⁶

⁹³ Esempio estratto dal corpus, registrazione CP_ord01

⁹⁴ Esempio estratto dal corpus, registrazione CC_ord01

⁹⁵ Esempio estratto dal corpus, registrazione LM_ord 01

⁹⁶ Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_int01

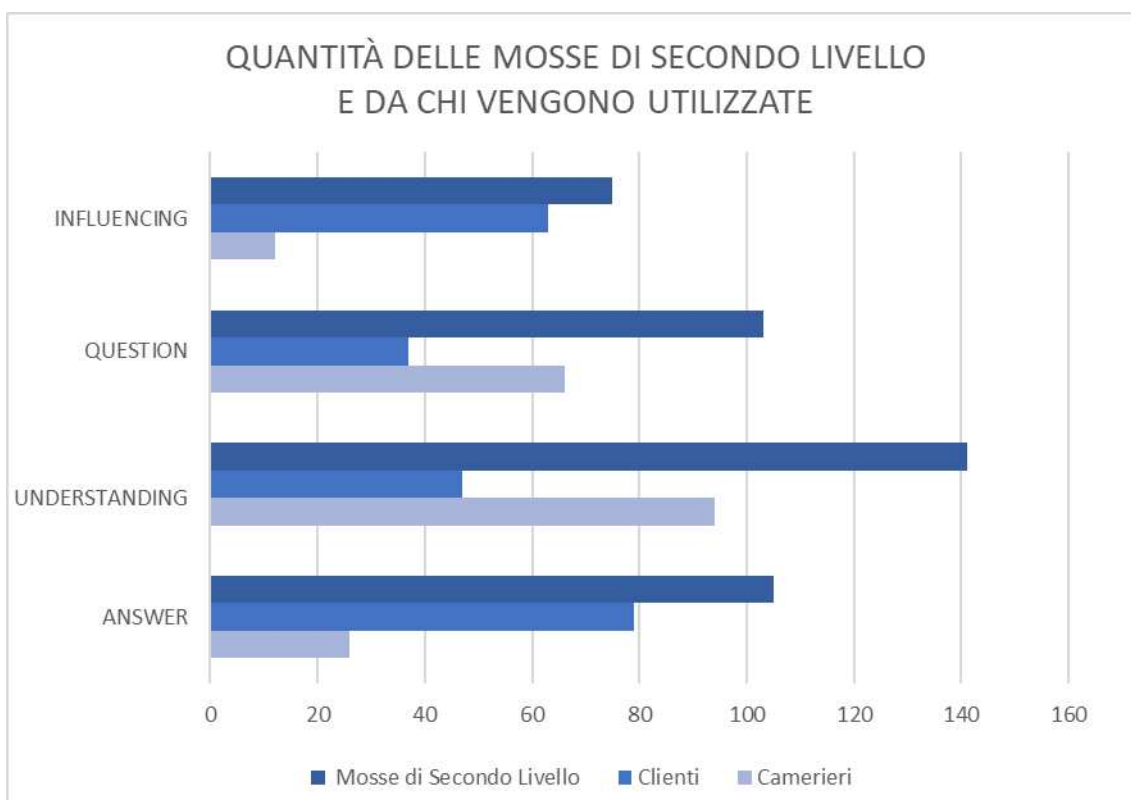
Per quanto riguarda i games, invece, sono i clienti ad avere un largo vantaggio, dimostrando di essere coloro che occupano la parte più consistente del dialogo: questo dato deriva anche dal fatto che il numero di clienti (63) è maggiore rispetto a quella del personale di sala (27).

3.2.4. Mosse di secondo livello

Analizzando le mosse di livello due, si nota innanzitutto una predominanza di mosse di tipo *Understanding*, utilizzate per un numero totale di 141 volte. Ad utilizzarle sono soprattutto i camerieri, che fanno uso di questo tipo di mossa conversazionale per dare conferma della ricezione dell'ordine e, nella parte finale delle conversazioni, per chiudere l'interazione.

Effettivamente, come dimostrato dal grafico *figura 2.*, si calcolano 94 occasioni dove i camerieri mettono in atto questa mossa, contro 47 da parte dei clienti, che usano gli *Understanding* soprattutto per indicare la corretta ricezione del messaggio.

Considerando invece le categoria di *Question*, troviamo un totale di 103 domande: anche in questo caso, sono i camerieri a servirsi maggiormente di queste mosse, per ben 66 volte, contro 37 dalla parte della clientela, con frasi come “¿Qué más?”⁹⁷, “¿Ya sabéis?”⁹⁸ oppure “¿Para llevar o para tomar aquí?”⁹⁹.



⁹⁷ Esempio estratto dal corpus, trascrizione LM_ord01.

⁹⁸ Esempio estratto dal corpus, trascrizione MS_ord01

⁹⁹ Esempio estratto dal corpus, trascrizione SA_ord01

Dal lato opposto, per quanto riguarda le *Answer*, sono i clienti coloro che ne fanno uso in maggioranza, sempre secondo i criteri del contratto conversazionale che si stabilisce nel corso di questa tipologia di interazioni: le mosse *Answer* sono infatti 105, con 79 volte di messa in atto dalla parte della clientela, contro solo 26 per i camerieri. Le poche occasioni in cui i camerieri fanno uso di questo tipo di mosse, è soprattutto nei casi in cui debbano rispondere a richieste avanzate dai clienti, come ad esempio:

| | | |
|-----------|--|----------------------|
| Donna 1 | Una tostada... ¿tenéis aguacate? | Answer + Question |
| Cameriere | Aguacate no, lo siento | Answer |

o nel corso di una fase di *Co-Interaction*, ossia momenti di conversazione tra colleghi, come succede nella trascrizione AT_ord02, estratta dal corpus:

| | | | |
|-----------|---|----------------|---------------------------|
| Cameriere | ¿Te puedo pedir dos cafés por favor? | Co-interaction | Question |
| Barista | Dime | Co-interaction | Answer ¹⁰ 0 |

Per quanto riguarda invece le mosse *Influencing*, che sono 75 all'interno del corpus, si può notare una predominanza da parte dei clienti, che infatti le utilizzano per un totale di 63 volte, mentre per il personale di sala si sono registrate solamente 12 presenza di questo tipo di mosse. Effettivamente, all'interno del corpus, come verrà ulteriormente spiegato in seguito, le mosse *Influencing* più usate sono quelle appartenenti alla categoria di *Action Directive*, che “elicitano un contributo nella azione dell'interlocutore (cioè si vuole che l'interlocutore faccia qualcosa)”.¹⁰¹ Fra tutte le sottocategorie di *Influencing*, la *Action Directive* è quella con una forza illocutoria più forte, ed infatti predispone un ordine diretto nei confronti dell'ascoltatore. I clienti si servono di questo insieme per ordinare i piatti che vogliono mangiare o le bevande da consumare, ed è per questo motivo che sono così numerose. Alcuni esempi sono:

| | | | |
|--------|---|-------------|---------------------------------|
| Uomo 1 | Y nos trae también dos... dos cafés con leche | Influencing | Action directive ¹⁰² |
|--------|---|-------------|---------------------------------|

¹⁰⁰ Esempio estratto dal corpus, trascrizione AT_ORD02

¹⁰¹ Castagneto, *op.cit.*, p.137

¹⁰² Esempio estratto dal corpus, trascrizione AT_ORDO02

| | | | |
|-----------|---|---------------|---------------------------------|
| Uomo 1 | La ensalada de calabacín | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Si | Understanding | Acknowledgment |
| Uomo 1 | El tartar de salmón y las lagrimitas de pollo | Influencing | Action directive ¹⁰³ |

Per quanto riguarda le piú rare occasioni in cui ad utilizzare questa categoria sono i camerieri, esse sono tutte presenti nel corso di *Co-interaction*, che come già specificato sono momenti di interazione tra personale di sala che lavora insieme e collabora, ed infatti queste mosse sono messe in pratica per coordinarsi reciprocamente sulle mansioni da svolgere, come è possibile nella trascrizione AT_Ord02:

| | | | | |
|-----------|---|----------------|--|--|
| Cameriere | Un solo y un thé verde, ¿vale? Porfa | Co-interaction | Influencing + Question + Understanding | Action directive + Check + Over ¹⁰⁴ |
|-----------|---|----------------|--|--|

O nella trascrizione AT_Ord05:

| | | | | |
|-----------|----------------------------------|----------------|-------------|---------------------------------|
| Cameriera | ¿Me pones vasos de agua en mesa? | Co-interaction | Influencing | Action directive ¹⁰⁵ |
|-----------|----------------------------------|----------------|-------------|---------------------------------|

3.2.5. Mosse di terzo livello

3.2.5.1. Influencing

Come già spiegato nella sezione precedente, le mosse piú predominanti all'interno della categoria *Influencing* sono quelle di tipo *Action Directive*, rivolte a dare un'indicazione precisa all'interlocutore su un'azione da compiere, ed infatti esse sono 71 su 75 e, come già indicato, sono per la maggior parte effettuate dalla clientela.

Per quanto riguarda le altre mosse, la *Open Option*, di cui troviamo tre testimonianze, e che vengono utilizzate nel corso delle *Co-interaction*, per portare avanti il processo di comunicazione fra colleghi. Questa tipologia di mossa ha una forza

¹⁰³ Esempio estratto dal corpus, trascrizione CP_ORD01

¹⁰⁴ Esempio estratto dal corpus, trascrizione AT_ord02

¹⁰⁵ Esempio estratto dal corpus, trascrizione AT_ord05

illocutoria minore rispetto alla *Action Directive*, poiché dà all'interlocutore più libertà sullo svolgimento dell'azione richiesta.¹⁰⁶ Ad esempio:

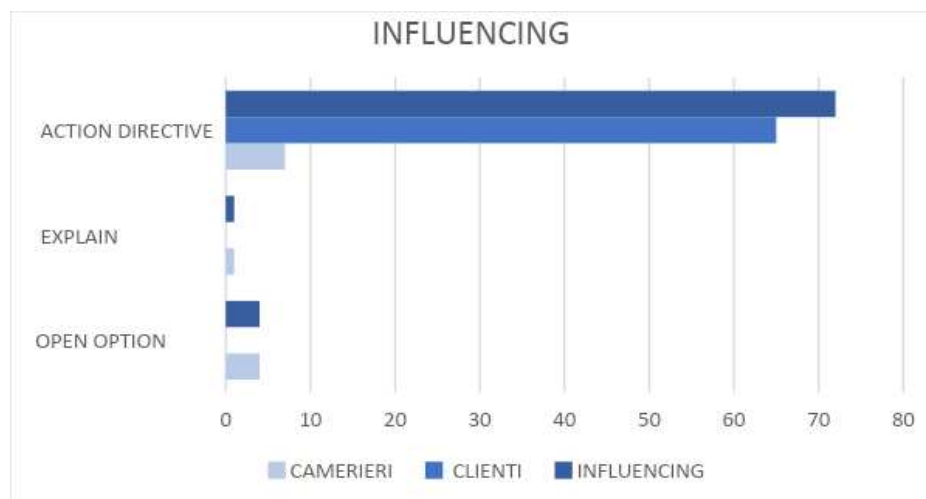
| | | | | |
|-------------|------------------------|----------------|-------------|----------------------------|
| Cameriere 2 | La 25 quiere la cuenta | Co-interaction | Influencing | Open Option ¹⁰⁷ |
|-------------|------------------------|----------------|-------------|----------------------------|

Come si può intendere dall'estratto qua sopra riportato, la mossa effettuata da parte del cameriere nel riportare al suo collega che un tavolo ha chiesto il conto, apre diverse opzioni: il ragazzo non sta ordinando al suo compagno di andare a portare il conto, ma sta solamente affermando che quel compito deve essere fatto.

È poi presente una sola mossa Explain, utilizzata da un cameriere:

| | | | |
|-----------|--|----------------------|--|
| Cameriere | Si...de... perdón, de piña. De todas maneras, lo tenéis todos en la página web | Answer + Influencing | Reply + Clarify + explain ¹⁰⁸ |
|-----------|--|----------------------|--|

Nel caso qui riportato, il cameriere utilizza la mossa *Explain* per informare il cliente del fatto che la carta dei dolci sia presente in formato digitale nella pagina menu del ristorante, dando a loro l'opzione di consultarla o meno.



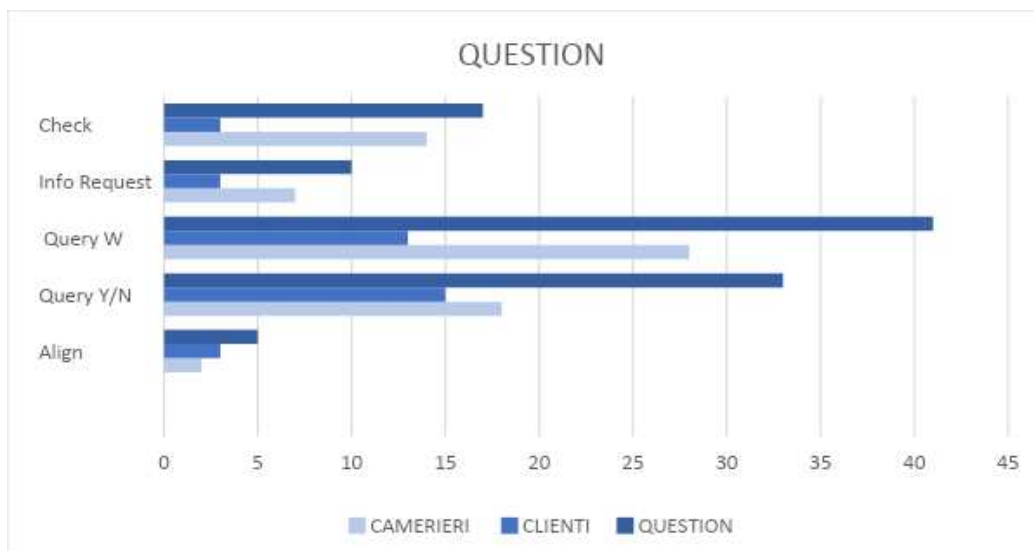
3.2.5.2. Question

Nei dati raccolti è possibile individuare la presenza di 103 mosse di tipo *Question*, che si presentano così suddivise: le più utilizzate sono le mosse di tipo *Query W*, messe in atto per porgere domande che richiedono una risposta aperta e dettagliata.

¹⁰⁶ Castagneto, *op.cit*

¹⁰⁷ Esempio estratto dal corpus, trascrizione AT_ord10

¹⁰⁸ Esempio estratto dal corpus, trascrizione AT_ord02



A seguire, le domande di tipo *Query Y/N*, la cui risposta si ottiene attraverso un sì o un no, e quindi tramite l'utilizzo di risposte brevi.

Le domande di tipo *Check*, volte a voler confermare la corretta ricezione del messaggio o per la richiesta di ulteriori dettagli, vengono poi usate 15 volte, mentre le *Info Request*, rivolte alla volontà di ottenere maggiori informazioni rispetto ad un particolare aspetto riguardante l'ordinazione, vengono messe in atto per un totale di 10 volte.

Per quanto riguarda i partecipanti alle conversazioni, le domande di tipo *Query W* sono utilizzate maggiormente dai camerieri, ed in maniera specifica 28 volte, contro le 14 attestazioni registrate da parte dei clienti. Il personale di sala fa uso di questa mossa per portare avanti il processo di ordinazione, e quindi chiedere che tipo di piatto o che di tipo di bevanda i clienti vogliono consumare, o altre tipologie di informazioni:

| | | | |
|-----------|---|----------|------------------------|
| Cameriere | ¿Pero prefiere que por la noche hablemos en español o inglés? | Question | Query W ¹⁰⁹ |
|-----------|---|----------|------------------------|

I clienti, invece, fanno uso di questa categoria in maggioranza durante i momenti che vengono identificati sotto il tag di *Decision*, ossia comunicazione interna fra i vari commensali per decidere i dettagli dell'ordinazione prima di comunicare direttamente al cameriere, come si può vedere nei due seguenti esempi:

| | | | | |
|---------|-----------------|----------|----------|---------|
| Uomo 1 | Estas dos... | Decision | Answer | Clarify |
| Donna 1 | ¿Estas dos que? | Decision | Question | Query W |

¹⁰⁹ Esempio estratto dal corpus, trascrizione AT_ord03

| | | | | |
|--------|-------------------------|----------|--------|------------------------|
| Uomo 1 | La ensalada y el tartar | Decision | Answer | Reply W ¹¹⁰ |
|--------|-------------------------|----------|--------|------------------------|

| | | | | |
|---------|--|----------|----------|------------------------|
| Donna 1 | ¿Quieres compartir o quieres uno cada uno? | Decision | Question | Query W ¹¹¹ |
|---------|--|----------|----------|------------------------|

La stessa interpretazione può essere applicata anche alla categoria *Query Y/N*, che infatti registra la stessa dinamica: sono i camerieri coloro che utilizzano di più questa mossa, per un totale di 17 volte, contro le 15 dei commensali, le cui attestazioni si utilizzano soprattutto nelle fasi di *Decision*.

Anche le mosse di tipo *Check* presentano la stessa dinamica: questa sottocategoria di domanda viene utilizzata qualora sia necessario chiedere conferma all'interlocutore sulla corretta ricezione del messaggio. Esse sono 17 all'interno del corpus, usate 14 volte da parte del personale di sala, e solo tre dai clienti, sempre nel corso di fasi di interazione interna reciproca:

| | | | |
|-----------|---|--------------------------|----------------------------------|
| Cameriere | Un segundito...el hummus...hummus con garbanzos... ¿sí? | Understanding + Question | Not ready + Check ¹¹² |
|-----------|---|--------------------------|----------------------------------|

| | | | | |
|--------|--|----------|----------|----------------------|
| Uomo 1 | Vale... ¿Pollo, ensalada, tartar de atún o salmón? | Decision | Question | Check ¹¹³ |
|--------|--|----------|----------|----------------------|

Anche la mossa *Info Request*, presente 10 volte, è usata solo 3 volte dai commensali e le restanti dal personale di sala.

3.2.5.3. Understanding

¹¹⁰ Esempio estratto dal corpus, registrazione CP_ord01

¹¹¹ Esempio estratto dal corpus, registrazione MT_ord01

¹¹² Esempio estratto dal corpus, registrazione CC_ord01

¹¹³ Esempio estratto dal corpus, trascrizione CC_ORD01

All'interno del corpus si possono individuare 141 mosse di tipo *Understanding*, che infatti sono le più numerose all'interno delle interazioni.

Fra di esse, il primato a livelli di quantità è detenuto dalle mosse di tipo *Acknowledgment*, che sono 48 e, per la maggior parte, vengono effettuate da parte dei camerieri, che se ne servono per confermare la corretta ricezione dell'ordine¹¹⁴:

| | | | |
|-----------|---------------------|---------------|---|
| Cameriera | Una caña, perfecto. | Understanding | Repeat Rephrase + Acknowledgment ¹¹⁵ |
|-----------|---------------------|---------------|---|

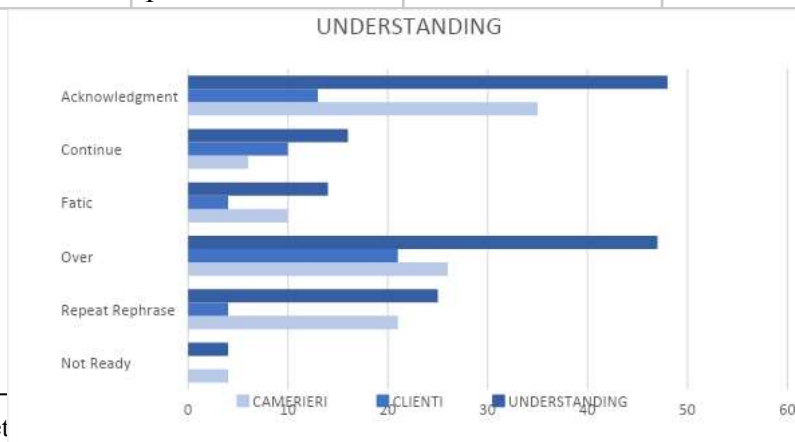
| | | | |
|-----------|-------------------|---------------|-------------------------------|
| Cameriere | Ahora se lo pongo | Understanding | Acknowledgment ¹¹⁶ |
|-----------|-------------------|---------------|-------------------------------|

I clienti fanno uso di questa mossa sempre per confermare di aver inteso il messaggio dell'interlocutore in maniera corretta, come avviene nel caso seguente:

| | | | |
|--------|-------------|---------------|-------------------------------|
| Uomo 1 | Mmm... vale | Understanding | Acknowledgment ¹¹⁷ |
|--------|-------------|---------------|-------------------------------|

Le mosse *Over*, invece, vengono utilizzate per mettere fine alle fasi dell'interazione e quindi chiudere l'atto conversazionale. Questa funzione, come dimostrato dai dati estratti dal corpus, viene portata avanti la maggior parte delle volte dal personale di sala, che, con il ruolo che rivestono all'interno del contratto conversazionale, sono coloro che decidono le tempistiche relative alla durata dell'ordinazione:

| | | | |
|-----------|----------------------|---------------|---------------------------------------|
| Cameriere | Dos solos, perfecto. | Understanding | Repeat Rephrase + Over ¹¹⁸ |
|-----------|----------------------|---------------|---------------------------------------|



¹¹⁴ Castagnet

¹¹⁵ Esempio estratto dal corpus, registrazione AI_ord05

¹¹⁶ Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_ord04

¹¹⁷ Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_ord07

¹¹⁸ Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_ord08

La mossa di *Repeat Rephrase* consiste nella ripetizione e/o riformulazione dalla frase emessa dall'interlocutore: questa tecnica viene usata per dare un chiaro segnale per indicare di aver ricevuto il messaggio; in piú, se il parlante ripete il messaggio cosí come l'ha inteso, sar  piú facile per l'ascoltatore andare ad individuare eventuali errori di ricezione. Anche questa mossa viene utilizzata soprattutto dai camerieri:

| | | | |
|-----------|----------------------------|---------------|--------------------------------|
| Uomo 1 | Una botella de agua... | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Y una botellita de agua | Understanding | Repeat Rephrase ¹¹⁹ |

Al contrario, invece, le mosse *Continue* vengono usate dai clienti con maggioranza, per un totale di 10, contro le 5 espresse dai camerieri. In entrambi i casi, questa particolare tipologia viene utilizzata per riprendere il messaggio appena emesso dall'interlocutore e portarlo avanti, dandogli un seguito:

| | | | |
|-------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------|
| Donna 1 | Había también uno de chocolate... | Answer | Clarify |
| Cameriere 1 | S , el 100% chocolate | Understanding | Continue ¹²⁰ |

Le mosse *Fatic*, al contrario, possono essere individuate nel corpus per un totale di 10 volte da parte dei camerieri e solo cinque da parte dei commensali. Non si individuano differenze fra le motivazioni e gli scopi per cui queste mosse vengono usate: in entrambi i casi, i messaggi di tipo *Fatic* sono brevi enunciazioni che servono per indicare che il canale comunicativo   aperto, e che quindi l'interlocutore   pronto a ricevere il messaggio:¹²¹

| | | | |
|-----------|-----------------------|---------------|----------------------|
| Donna 1 | Tenía una pregunta | Question | Align |
| Cameriere | Me diga | Understanding | Fatic ¹²² |

Si attestano in piú due mosse di tipo *Not Ready*, di cui si servono unicamente i camerieri per comunicare la loro necessit  di piú tempo per continuare la conversazione:

¹¹⁹ Esempio estratto dal corpus, registrazione CC_ord01

¹²⁰ Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_ord02

¹²¹ Castagneto, *op.cit*

¹²² Esempio estratto dal corpus, registrazione AT_or09

| | | | |
|-----------|---|---------------|--------------------------|
| Cameriere | Vale, un momentito que tiene que cargar... (il tablet per le ordinazioni) | Understanding | Not ready ¹²³ |
|-----------|---|---------------|--------------------------|

3.2.5..4. Answer

Nell'analisi della sezione *Answer*, si presenta un quadro opposto a quello che era stato individuato nella parte delle *Question*: effettivamente, i dati mostrano una maggioranza di utilizzo delle risposte da parte dei clienti.

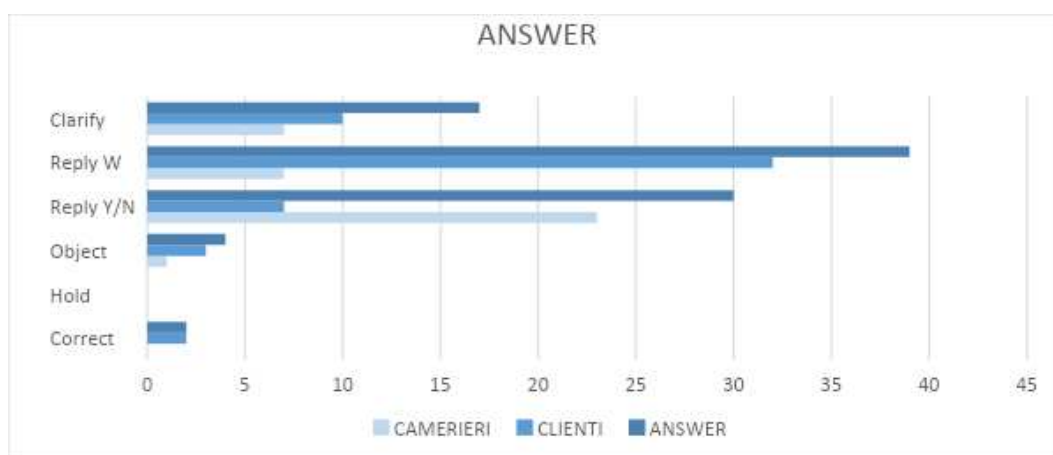


Figura 7

Partendo dalle *Reply W*, che sono le risposte di genere piú lungo e piú articolate, all'interno del corpus se ne individuano 32 emesse dai commensali, mentre invece vengono utilizzate solo 7 volte da parte del personale di sala.

Lo stesso quadro si ripete per le *Clarify*, ossia quel genere di risposte che hanno lo scopo di aggiungere ulteriori dettagli ad un'informazione già fornita:

| | | | |
|-----------|--|---------------|----------------------------|
| Cameriere | Vale, hemos dicho, tarta de manzana | Understanding | Fatic + Repeat Rephrase |
| Uomo 1 | Si, tarta de manzana y el cubanito también | Answer | Clarify ¹²⁴ |

¹²³ Esempio estratto dal corpus, registrazione MT_ord01

¹²⁴ Esempio estratto dal corpus, registrazione MT_ord01

Le mosse di questa tipologia sono 17, e vengono messe in atto 10 volte dai clienti e solo 7 da parte dei camerieri.

I commensali detengono il primato anche per quanto riguarda l'utilizzo delle mosse *Answer* della sottocategoria *Object*, come viene rappresentato nel grafico: questo insieme raccoglie tutte quei momenti conversazionali durante i quali l'interlocutore pone un'obiezione rispetto a quanto affermato precedentemente dagli altri partecipanti della conversazione, come ad esempio:

| | | | |
|---------|-----------------------------------|---------------|-----------------------|
| Uomo 1 | No está bien. Te pago con tarjeta | Answer + Over | Reply Y/N |
| Donna 1 | Yo si quieres tengo efectivo | Answer | Object ¹²⁵ |

Per le mosse di *Correct*, messe in pratica nel momento in cui il parlante voglia invece correggere alcuni dettagli presenti all'interno della mossa appena fatta del proprio interlocutore, si riscontrano un totale di due presenze, entrambe effettuate da clienti:

| | | | |
|-----------|------------------------------|---------------|------------------------|
| Cameriere | Vale, una tapa de carrillada | Understanding | Acknowledgment |
| Uomo 1 | Yo otra | Understanding | Correct |
| Cameriere | Una más | Understanding | Acknowledgment |
| Uomo 2 | Yo otra | Understanding | Correct ¹²⁶ |

Non si registrano testimonianze di mosse *Hold*, volte ad aggiungere chiarimenti rispetto a precedenti momenti del dialogo.

I risultati raccolti dimostrano quindi che sono i commensali coloro che si servono maggiormente delle risposte *Answer*: la sola eccezione, presente in questo corpus, si riscontra all'interno dell'insieme *Reply Y/N*, ossia quella tipologia di risposte brevi che normalmente si limitano a brevi enunciazioni affermative o negative, come sì e no. Nei dati raccolti si è infatti notato che questa tipologia di *Answer*, e solo questa, viene usata in maniera maggioritaria dai camerieri, per un totale di 23 attestazioni sulla totalità delle 30 registrate in tutto il corpus.

3.3. Cordialità e cortesia

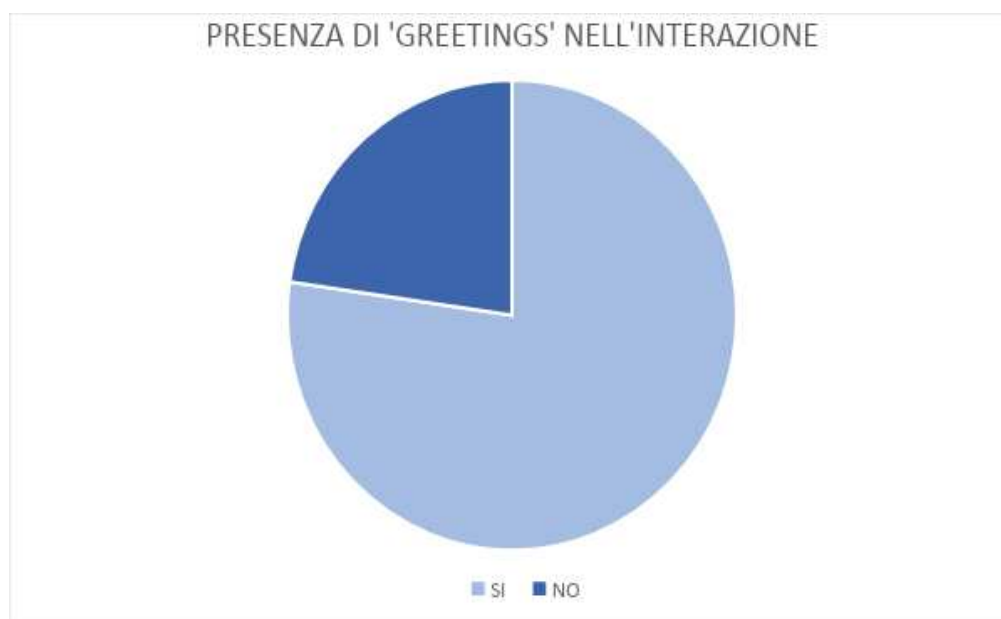
3.3.1. I Greetings

¹²⁵ Esempio estratto dal corpus, registrazione HLA_ord01

¹²⁶ Esempio estratto dal corpus, registrazione BB_ord01

Un ulteriore aspetto che è stato analizzato all'interno del corpus è la presenza di *Greetings*: con questa definizione, si intendono fasi dell'interazione che non apportano informazioni utili al processo di ordinazione in sé, ma che sono usate per aprire o chiudere la conversazione, seguendo le regole di decoro ed educazione. Ad esse appartengono, infatti, i saluti.

Il totale di *Greetings* presenti ammonta a 20, e quindi essi sono molteplici all'interno di una sola interazione e, come viene dimostrato dal grafico seguente, si attestano nella maggior parte delle interazioni, sebbene con qualche eccezione. Sono infatti cinque le registrazioni in cui nessuna forma di *Greeting* è presente.



Le tipologie di *Greetings* che troviamo all'interno del corpus sono:

- 'Hola', con un numero di 14 attestazioni.
- 'Buenas noches', attestata 4 volte.
- 'Buenas tardes', con 2 presenze.
- 'Que lo disfruten', formula presente una sola volta ed utilizzata per chiudere l'interazione da parte del cameriere.
- 'Buenos días', presente una sola volta, in quanto solo una delle registrazioni è stata effettuata durante il momento della colazione e, quindi, di giorno.

Come è possibile notare, il numero totale di formule qui registrate è superiore a 20: questo perché 'Hola' viene utilizzato in più occasioni in combinazione con un altro tipo di saluto, come 'Hola, buenas noches', per dare al saluto una più intensa idea di cordialità.

3.3.2. Gracias

Per quanto riguarda la presenza di ‘Gracias’ all’interno del corpus, il calcolo è stato fatto separatamente rispetto ai *Greetings*. Questo perché è doveroso sottolineare che la quantità di presenza di questo elemento è minore rispetto a quella delle altre tipologie di saluto.

In effetti, sul totale delle 22 registrazioni che compongono il corpus *Pracsi-Ristorante-Spagnolo*, solo 12 registrano l’utilizzo di *gracias* alla fine dell’interazione, mentre le altre 10 si concludono in altro modo.

Questo è un aspetto molto particolare legato alla Pragmatica spagnola, per la quale possiamo dedurre logicamente che la non-presenza di ‘*gracias*’ non significa assolutamente scortesia e viene considerato del tutto normale, diversamente da come può avvenire in altre culture. Effettivamente, non si registrano reazioni sconcertate nei momenti in cui queste formule di cortesia non vengono utilizzate.



3.3.3. Le forme di cortesia: dare del ‘Lei’

Esattamente come avviene per la lingua italiana, anche per lo spagnolo si usano particolari pronomi di tipo allocutivo per esprimere cortesia e referenzialità quando si intraprende una conversazione con persone con cui non si è in confidenza.¹²⁷

Le regole sono le stesse che vengono messe in atto per l’italiano: si usa ‘dare del tu’ alle persone che si conoscono, che formano parte degli ambiti familiari, di amicizia, o colleghi di lavoro; si usa invece ‘dare del Lei’ a persone sconosciute, con cui non abbiamo mai avuto contatti prima, per esprimere distacco o rispetto. Infatti, il ‘Lei’ può essere utilizzato nelle interazioni con persone che conosciamo, ma che sono superiori al parlante a livello gerarchico, per esempio in un posto di lavoro o a scuola.

¹²⁷ Grammatica spagnola, <https://www.grammaticaspagnola.it/>, consultato 23 luglio 2023.

Altri elementi che influenzano la scelta dell'uso delle forme di cordialità sono l'età dell'interlocutore, il contesto in cui il dialogo avviene, la classe sociale di ambo i parlanti.¹²⁸

Nella lingua spagnola, le forme di referenzialità che si utilizzano sono 'Usted', pronome personale singolare, a cui si accompagnano le coniugazioni verbali della terza persona singolare; e 'Ustedes', usato invece per rivolgersi ad una pluralità di persone, con i verbi coniugati alla terza persona plurale.¹²⁹

All'interno del corpus, sembra essere preferenziale la messa in atto di formule meno formali, e quindi si nota una preferenza verso l'uso del 'tu':



Come dimostra il grafico, infatti, sono state registrate 30 utilizzi di forme più colloquiali nei discorsi fra clienti e camerieri, contro un totale di 20 casi dove invece si registra un uso preferenziale delle forme di cordialità inerenti all'impiego del 'Lei' o quindi delle formule 'Usted/Ustedes'.

In Spagna, infatti, nonostante l'allocutivo di cortesia funzioni allo stesso modo rispetto all'Italia, è molto più usuale l'utilizzo del 'tu' anche in contesti in cui i due interlocutori non si conoscono:

“Tra Italia e Spagna ci sono delle differenze, a volte sottili, ma fondamentali per una comunicazione efficace. L'uso della persona tu è più abituale in Spagna, di norma si usa per tutte le situazioni tranne quelle in cui la formalità è molto evidente (affari, polizia, tribunali ecc.) o quando la differenza di età è sostanziale; in questi casi il passaggio al tu viene indicato dalla persona in un grado gerarchico più elevato (o di maggiore età) in modo naturale, usando la persona tu o chiedendo di essere trattato con il tu adducendo qualche scusa socialmente accettata (ad esempio, dicendo che se l'uso del Lei fa sentire 'vecchi'). In situazioni formali (ad esempio, un convegno o un primo incontro d'affari) si comincia con il Lei di cortesia sia in Italia sia in Spagna, ma il passaggio al tu è quasi

¹²⁸ Centro Studi Italiani, www.locuta.com, consultato il 22 luglio 2023.

¹²⁹ Ferrero Emma, Lopez Elizabeth, (2023), *Imparare lo spagnolo. Grammatica spagnola di livello intermedio. Livello da B1 a C2*, Amazon printed, pubblicazione indipendente, pp.162-172.

immediato in Spagna mentre in Italia ci vuole più tempo o, a seconda delle situazioni, non avviene mai.¹³⁰

Il corpus è stato poi ulteriormente analizzato per derivare altri dettagli: per quanto riguarda l'utilizzo delle forme di cordialità espresse tramite la messa in atto di 'Usted/Ustedes', si è notato che esse sono usate per lo più dalla parte del personale di sala, mentre i commensali sono più portati a mettere in atto formule meno formali legate al 'dare del tu'. Si possono infatti identificare 10 interazioni in cui il cameriere si rivolge al cliente con 'Usted', mentre l'interlocutore risponde cambiando il registro e rendendolo di conseguenza meno formale.



È stato poi possibile notare che ci sono delle rilevanti differenze fra i ristoranti di lusso in cui le registrazioni sono state raccolte, e i luoghi di ristoro meno formali: Effettivamente, nella prima categoria l'uso del 'Lei' è predominante. Si registrano infatti solo due casi, fra tutte le interazioni, dove il cameriere utilizza il 'tu' per

¹³⁰ Caon Fabio, Melero Rodríguez Carlos Alberto, Tonioli Valeria, (2023), *Criticità nella comunicazione interculturale tra spagnoli e italiani*, in Studi sull'apprendimento e l'insegnamento linguistico, Edizioni Ca' Foscari, Venezia, p.21.

rivolgersi ai commensali; al contrario, i clienti, anche in questo caso, sono piú predisposti all'utilizzo di formule meno formali.

Dall'altra parte, nei ristoranti appartenenti ad una categoria meno sostenuta, l'utilizzo del 'Usted' é molto piú raro, e nei pochi casi in cui viene messo in pratica è sempre da parte del personale di sala, e mai da parte della clientela.



Capitolo 4

Confrontare due lingue: differenze e similitudini tra i dati spagnoli e i dati italiani

4.1. Il confronto dei dati

Le registrazioni raccolte e le trascrizioni da esse derivate sono state prese in analisi per conseguire due obiettivi: il primo, come già è stato evidenziato nel capitolo precedente (Capitolo 3: Analisi del corpus Pracsi-Ristorante-Spagnolo) è stato senz'altro quello di sottoporre i dati ad un esame, per poter valutare dettagliatamente la natura delle interazioni. I dati verranno poi sottoposti, in questo capitolo, ad un ulteriore livello di analisi, che li porterà ad essere confrontati con un altro corpus in lingua italiana.

Con lo scopo di raggiungere questa seconda tipologia di esame, sono stati considerati i dati raccolti da Castagneto e Ferrari (in stampa), durante la fase di elaborazione dell'articolo "Ordinare al ristorante in italiano. Parlato spontaneo e dialoghi didattici a confronto", in Diadori P., Troncarelli D. (a cura di), *Il dialogo nei manuali didattici di italiano L2 di ieri e di oggi. Raccontare la realtà. Italia ieri e oggi*, Atti del XXV Congresso dell'Associazione Internazionale Professori di Italiano AIPI.

L'obiettivo del lavoro era quello di proporre un confronto tra dialoghi proposti nei libri didattici e conversazioni registrate in ambiente naturale, con il fine di sottolineare le differenze tra le due tipologie per arrivare a dimostrare come, all'interno dei manuali, la maggior parte degli esempi riportati non sia veramente rappresentativa dell'uso reale di una lingua, in questo particolare caso, l'italiano.¹³¹

Per raggiungere il lavoro di questa tesi, è stato scelto di non considerare i dati di tipo didattico, bensì di concentrarsi unicamente sulle interazioni raccolte in ambiente naturale: il corpus in questione è composto da 18 dialoghi, registrati e poi trascritti tramite il sistema annotativo Pra.Ti.D. Tutte le interazioni si sono svolte all'interno di un ristorante di una zona urbana del Piemonte orientale.¹³²

Il confronto tra i due corpus è reso quindi possibile dalla simile natura: le conversazioni di entrambi, infatti, sono state registrate all'interno di ristoranti con l'obiettivo di registrare le interazioni tra camerieri e clienti in fase di interazione iniziale e ordinazione.

¹³¹ Ferrari S., Castagneto M. (in stampa), (2022), "Ordinare al ristorante in italiano. Parlato spontaneo e dialoghi didattici a confronto", in Diadori P., Troncarelli D. (a cura di), *Il dialogo nei manuali didattici di italiano L2 di ieri e di oggi. Raccontare la realtà. Italia ieri e oggi*, Atti del XXV Congresso dell'Associazione Internazionale Professori di Italiano AIPI, Palermo, 26-29 ottobre 2022.

¹³² *Ibidem*

È inoltre doveroso sottolineare che i dati analizzati nel corpus preso sottoposto al confronto sono relativi solamente alle sequenze di primo livello, e quindi il paragone fra lingua italiana e lingua spagnola si fermerà solamente a considerare le sequenze *Interaction Opening Sequence*, *Interaction Closing Sequence*, *Ordering Opening Sequence*, *Ordering e Ordering Closing Sequence*.

4.2. Il parlato spontaneo italiano e spagnolo: un confronto fra i dati

Come precedentemente specificato, ad essere sottoposti ad esame in questo paragrafo saranno le sequenze di primo livello.

Per ognuna di queste mosse, verranno considerati: il numero di interazioni in cui le mosse sono presenti, la media dei turni di ogni interazione, oltre che un calcolo per considerare chi tra cameriere e cliente, è più propenso ad aprire la sequenza.

Le due tabelle sottostanti rappresentano il riassunto dei dati raccolti e schematizzati relativi alle conversazioni del parlato spontaneo italiano (prima tabella) e spagnolo (seconda tabella).

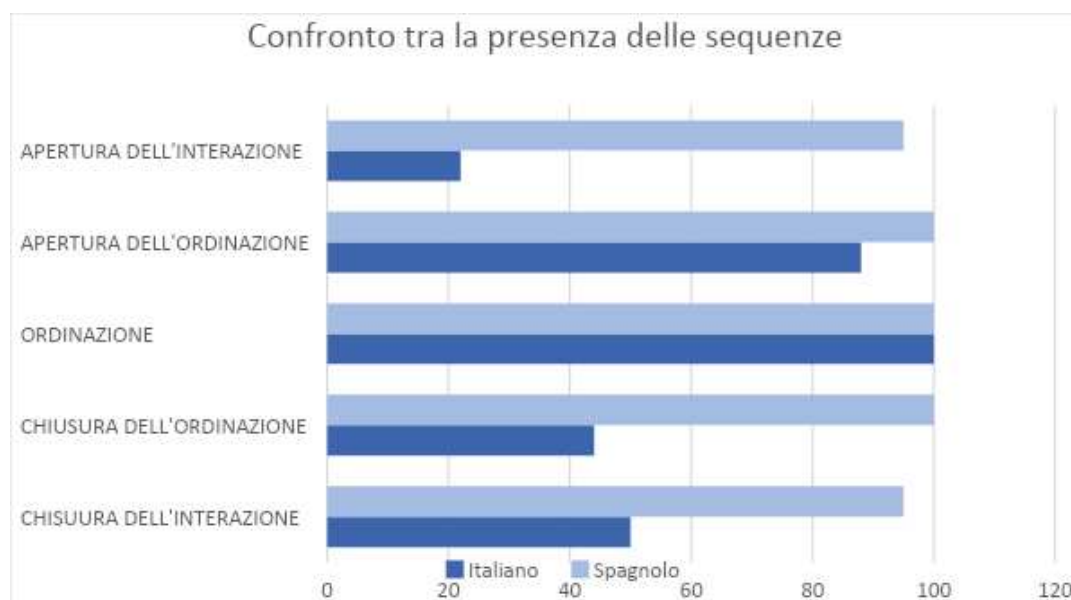
| Tabella 1: Parlato spontaneo italiano –18 interazioni | | | | |
|--|--|---------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| | Numero di interazioni in cui è presente | Turni, media | Apertura Sequenza Cameriere | Apertura Sequenza Cliente |
| 1. Apertura dell'interazione | 4 (22%) | 3,16 | 1 (25%) | 3 (75%) |
| 2. Apertura dell'ordinazione | 16 (88,8%) | 3,22 | 16 (100%) | |
| 3. Ordinazione | 18 (100%) | 27,91 | 6 (33,3%) | 12 (66,6%) |
| 4. Chiusura dell'ordinazione | 8 (44,4%) | 1,85 | 5 (55,5%) | 4 (44,5%) |
| 5. Chiusura dell'interazione | 9 (50%) | 1,77 | 9 (100%) | - |

| Tabella 2: Parlato spontaneo spagnolo – 22 interazioni | | | | |
|---|--|---------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| | Numero di interazioni in cui è presente | Turni, media | Apertura Sequenza Cameriere | Apertura Sequenza Cliente |
| | | | | |

| | | | | |
|------------------------------|--------------|------|---------------|---------------|
| 1. Apertura dell'interazione | 21 (95%) | 1,90 | 27 (67,5%) | 13 (32,5%) |
| 2. Apertura dell'ordinazione | 22 (100%) | 1,5 | 28 (87,5%) | 4 (12,5%) |
| 3. Ordinazione | 22 (100%) | 8,40 | 34 (45,3%) | 41 (54,7%) |
| 4. Chiusura dell'ordinazione | 22 (100%) | 1,45 | 29 (93%) | 2 (7%) |
| 5. Chiusura dell'interazione | 21 (95%) | 2,22 | 30 (83,3%) | 6 (16,7%) |

4.2.1. Presenza delle sequenze

Per quanto riguarda la presenza delle sequenze di primo livello, possiamo notare sin dal principio alcune differenze rilevanti: innanzitutto, nella conversazioni raccolte nell'ambiente ispanofono, notiamo una presenza maggiore delle mosse *Interaction Opening Sequence*, con un livello di comparizione corrispondente al 95%, al contrario delle interazioni italiane, dove si calcolano solo 4 presenze, uguali ad una percentuale del 22%.



La stessa differenza si riscontra nelle fasi di *Ordering Closing Sequence* e *Interaction Closing Sequence*, per cui, sempre nella lingua spagnola, si può riscontrare un maggior livello di presenza.

Per quanto riguarda le altre sequenze, invece, ossia *Ordering Opening Sequence* e *Ordering*, possiamo affermare che i dati relativi alle due lingue sono altamente simili.

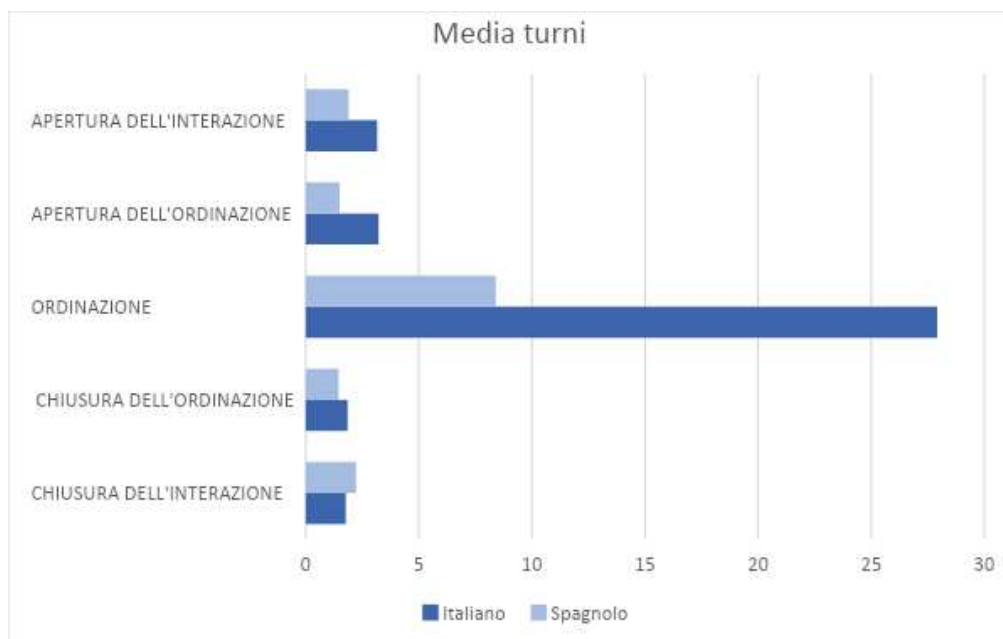
4.2.2. La media dei turni

Per quanto riguarda l'analisi relativa alla media dei turni, si è andata a calcolare la lunghezza delle varie interazioni.

Per quasi tutti i dati, possiamo notare alcune differenze tra la lingua italiana e la lingua spagnola: le interazioni italiane tendono infatti ad essere più lunghe in confronto a quelle spagnole.

Nella fase di *Ordering* la differenza fra le due realtà è molto più evidente: si riscontra infatti, nel calcolare la media dei turni della lingua italiana, una media di 27,91. Al contrario, nel caso ispanofono si registra una media equivalente a 8,40, e quindi quattro volte minore rispetto all'italiana.

Lo stesso disequilibrio si rivede nelle fasi di *Interaction Opening Sequence*, *Ordering Opening Sequence*, e *Interaction Closing Sequence*, mentre troviamo la situazione opposta nella fase di chiusura dell'interazione, dove gli spagnoli sembrano essere leggermente più propensi a dilungarsi.



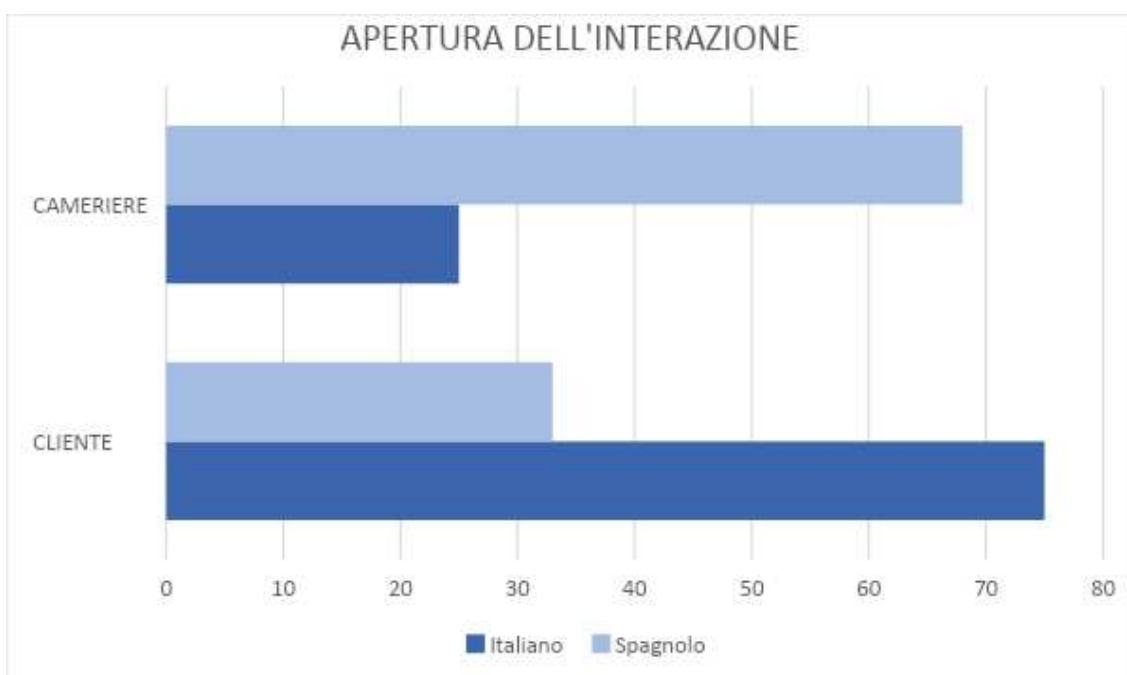
Quest'analisi è senz'altro molto interessante in quanto mostra una grande differenza: nei ristoranti italiani le fasi conversazionali relative all'ordinazione sono molto più lunghe, mentre tutte le sequenze raccolte all'interno dei ristoranti spagnoli tendono ad essere più brevi e riassuntive.

È doveroso sottolineare che questi dati non possono essere portati ad una generalizzazione, in quanto le registrazioni complessive non sono abbastanza numerose. Oltretutto, i dati italiani sono stati raccolti in un unico locale, con sempre lo stesso cameriere come protagonista, mentre i dati spagnoli sono stati raccolti basandosi su interazioni raccolte in più locali e con personale di sala sempre diverso.

4.2.3. Apertura dell'interazione

Per quanto riguarda la sezione relativa all'*Interaction Opening Sequence*, a parte il calcolo del numero di occorrenze e della media dei turni, si è deciso di eseguire un'ulteriore analisi relativa al soggetto che normalmente dà inizio al turno: cameriere o cliente.

In questo caso, è possibile riscontrare una forte differenza. Effettivamente, nel parlato naturale italiano si nota una forte predominanza da parte dei clienti nell'atto di iniziare l'interazione, mentre per quanto riguarda lo spagnolo si nota l'esatto opposto.



4.2.4. Apertura dell'ordinazione

Per quanto riguarda la fase di *Ordering Opening Sequence*, in entrambi i corpus si è notato il personale di sala a mostrarsi più propenso ad aprire la sequenza e dare inizio alla fase di ordinazione: le poche eccezioni, riscontrabili in quattro registrazioni presenti

nel corpus spagnolo, sono relative a casi in cui è il cliente a cercare l'attenzione del cameriere per poter ordinare.



4.2.5. L'ordinazione

Per quanto riguarda i turni di *Ordering*, in entrambi i corpus essi sono i più numerosi: 27,91 nel caso italiano, mentre 8,4 nello spagnolo.

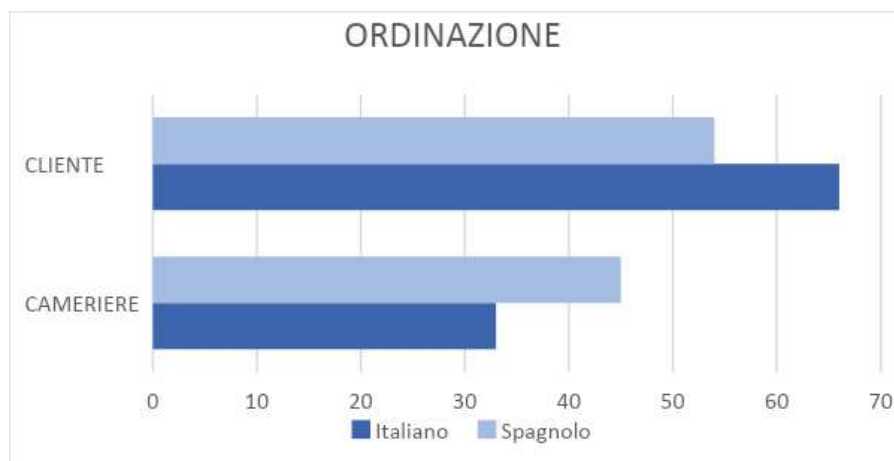
Questo dato fa luce sul fatto che le fasi di ordinazione registrate nei ristoranti italiano sembrano essere di maggiore durata rispetto a quelle che si verificano nei ristoranti spagnoli, che sono più brevi.

In entrambi i corpora, in più, si sottolinea una predominanza da parte dei clienti, che sono per la maggior parte autori dei turni di ordinazione: 66% nel caso italiano, mentre 54% nel caso spagnolo.

Questo avviene come conseguenza all'apertura dell'ordinazione che avviene, come visto, da parte dei camerieri: dopo che la sequenza dell'ordinazione viene aperta, il cliente ha il 'permesso' di intervenire e acquisisce importanza interazionale:

“Durante l'ordinazione, infatti, i clienti possono anche decidere di aprire sotto-transaction di negoziazione sul cibo per raccogliere informazioni su piatti specifici, o di dialogare tra loro per concertare l'ordinazione, soprattutto in presenza di un portavoce, arrivando quasi a escludere il cameriere dalla costellazione dei partecipanti al dialogo. In casi del genere la regia locale del cameriere è assolutamente sospesa, e il quadro legale di diritti e doveri conversazionali tipico di questa interazione non vale più.”¹³³

¹³³ Ferrari S., Castagneto M. (in stampa), (2022), “Ordinare al ristorante in italiano. Parlato spontaneo e dialoghi didattici a confronto”, in Diadori P., Troncarelli D. (a cura di), *Il dialogo nei manuali didattici di italiano L2 di ieri e di oggi. Raccontare la realtà. Italia ieri e oggi*, Atti del XXV Congresso dell'Associazione Internazionale Professori di Italiano AIPI, Palermo, 26-29 ottobre 2022.



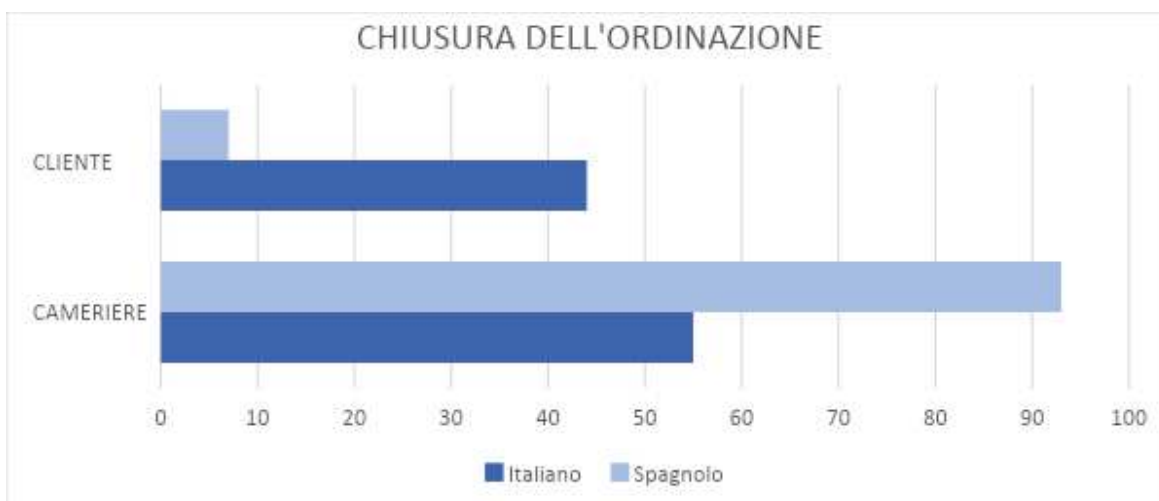
4.2.6. . Chiusura dell'ordinazione

Le sequenze di *Chiusura dell'ordinazione* e *Chiusura dell'interazione* sono le fasi che segnano la conclusione del task.

La fase di chiusura dell'ordinazione è, in entrambi i casi, di durata breve: la media turni corrispondenti a questa mossa nel corpus italiano è uguale a 1,85, mentre nel caso spagnolo è 1,45, ed è il valore più breve all'interno di tutto il corpus.

Nei ristoranti italiani, inoltre, si registra una percentuale di occorrenze di questa mossa abbastanza bassa: 44,4%, e quindi meno della metà, mentre nel caso spagnolo è presente nel 100% delle registrazioni.

Nel caso italiano, inoltre, sia camerieri che clienti sono gli autori di questa mossa, con una leggerissima predominanza da parte del personale di sala. Al contrario, i dati spagnoli dimostrano una forte maggioranza di utilizzo di questa mossa da parte dei camerieri, che ne sono infatti i protagonisti nel 93% dei casi.



4.2.7. Chiusura dell'interazione

Nel corpus italiano, la sequenza *Interaction Closing Sequence*, è presente nel 50% dei casi e in ognuno di essi è portata avanti dai camerieri.

Nel caso spagnolo, invece, troviamo una media di presenza uguale al 93% dei casi, corrispondente a 21 interazioni su un totale di 22. Ugualmente al caso italiano, inoltre, è il personale di sala ad essere l'autore principale di questo turno, ma nel corpus spagnolo si notano anche sei chiusure iniziate da parte dei commensali.

Le chiusure dell'interazione sono anch'esse di breve durata, realizzate in un paio di turni al massimo, e sono in genere costituite da ringraziamenti reciproci e formule indirizzate alla chiusura della conversazione.



4.3. L'Opinione di nativi italiani in Spagna: il Questionario

4.3.1. Il Questionario

Per verificare se e come i parlanti bilingui di italiano e spagnolo residente in Spagna percepiscono le differenze tra le interazioni ai ristoranti nei due paesi è stato creato un questionario di dodici domande in italiano, pensate per essere rivolte a persone italiane che hanno trascorso un'esperienza in Spagna, e che, di conseguenza, hanno avuto contatto con entrambi i mondi della ristorazione: quello italiano e quello spagnolo.

Le domande sono state poi inserite in un modulo di Google, per renderlo più accessibile e più facilmente condivisibile, a cui è stato dato il nome di: 'Italiani in Spagna: un confronto nel campo della ristorazione'. Il link per poter partecipare è stato diffuso tramite piattaforme social quali Facebook e Instagram, con persone raggiunte tramite

conoscenze in comune e il passaparola. Tutte le persone coinvolte nella ricerca hanno risposto in merito alla propria esperienza nella città di Siviglia.

La prima domanda è inerente al sesso dei partecipanti, ed è stata data la possibilità di rispondere con quattro opzioni:

1. Uomo
2. Donna
3. Altre categorie di tipo non binario
4. Preferisco non specificare

È stato poi richiesto ai partecipanti di categorizzare all'interno di cinque opzioni riguardanti la propria età anagrafica: la prima per minorenni, la seconda fra i 18 e i 30 anni, la terza 30-40 anni, la quarta per 40-50 anni, mentre la ultima per persone di età superiore ai 50 anni.

Si è poi considerato interessante offrire alle persone la possibilità di specificare la loro regione di provenienza italiana, per identificare possibili ed eventuali differenze interne alla cultura del paese d'origine.

La domanda successiva era poi indirizzata a capire per quanto tempo i partecipanti fossero stati a contatto con la cultura spagnola, per avere una quantificazione precisa del livello di conoscenza del mondo della ristorazione del paese. Le opzioni di risposta erano:

1. Una breve vacanza: meno di una settimana
2. Più di un mese
3. 1-5 mesi
4. 6 mesi – 1 anno
5. 1 -5 anni
6. 5 anni o più

Ci si è poi concentrati sulle differenze fra il mondo della ristorazione italiano e quello spagnolo, andando ad indagare se il partecipante avesse riscontrato differenze fra i ristoranti spagnoli e quelli italiani. Opzioni di risposta: Sì/No.

Si è poi chiesto se considerassero più formali i ristoranti in Italia o in Spagna.

La domanda seguente è stata indirizzata a capire se i partecipanti al questionario avessero notato una differenza in merito alla durata della fase di ordinazione nei due Paesi, andando a chiedere se considerassero che in Spagna questa interazione è più lunga, più corta, o uguale all'Italia.

Essendo poi stata individuata all'interno del corpus costruito a Siviglia un'attitudine da parte dei clienti a chiedere 'piatti da dividere', seguendo la tradizione spagnola delle tapas, a differenza dell'Italia dove è invece più comune ordinare un primo piatto, seguito da un secondo, e quasi mai per essere condiviso, si è chiesto agli italiani

residenti in Spagna se anche loro avessero notato questa differenza fra le tradizioni culinarie dei due paesi.

La successiva richiesta era invece relativa al ‘dare del Lei’ e ‘dare del tu’, dato che con le registrazioni ci si è accorti che in Spagna è piú comune usare un tono privo di formalit . Si   quindi domandato:

Come si rivolgono normalmente a te i camerieri in Spagna?

- Dandomi del 'Tu'
- Dandomi del 'Lei'

Come si rivolgono normalmente a te i camerieri in Italia?

- Dandomi del 'Tu'
- Dandomi del 'Lei'

Si   poi domandato se l’uso del grazie sia piú popolare in Spagna, in Italia o se nei due paesi non ci siano differenze.

L’ultima richiesta era invece volta ad identificare un punto di vista generale sul servizio da parte dei camerieri in Spagna, dando tre opzioni di risposta:

- Trovo piú gentili i camerieri in Italia
- Trovo piú gentili i camerieri in Spagna
- Non trovo differenze

4.4. I risultati

Le persone che hanno partecipato al corpus sono state in totale 40 e, come   gi  stato specificato, sono tutte persone di nazionalit  italiana che sono state a Siviglia per un largo periodo di tempo o che sono state, o sono attualmente, residenti nella capitale dell’Andalusia. Di seguito si descrive il campione e i risultati emersi dall’indagine.

Sesso

40 risposte

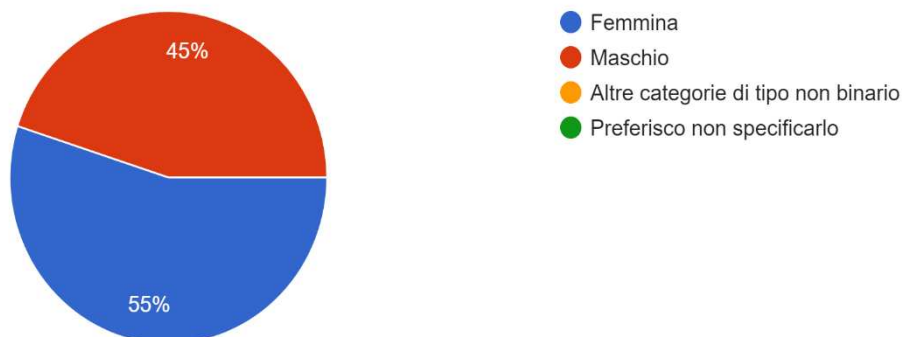
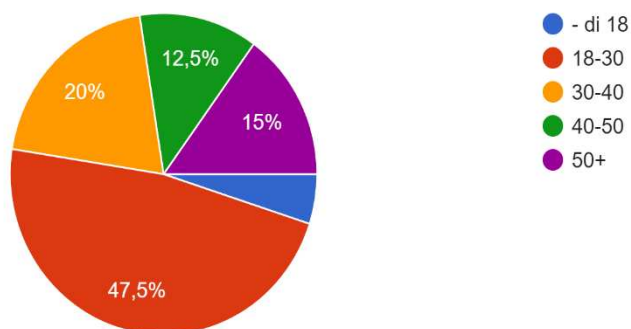


Figura 22

Le donne che hanno partecipato, quindi, sono state leggermente più numerose rispetto agli uomini.

Etá

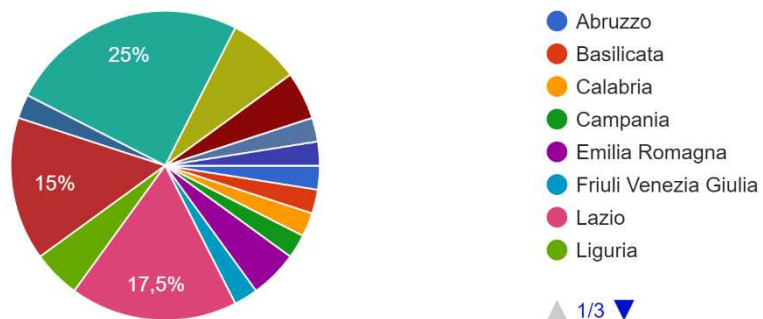
40 risposte



La maggior parte dei partecipanti al corpus avevano quindi un'età compresa fra i 18 e i 30 anni, mentre il secondo gruppo più numeroso è quello delle persone fra i 30 e i 40 anni. Solo pochi erano minorenni, mentre si hanno avuto il 12,5% di risposte da parte di persone fra i 40 e i 50 anni, e il 15% di maggiori di cinquant'anni.

Regione di Provenienza

40 risposte

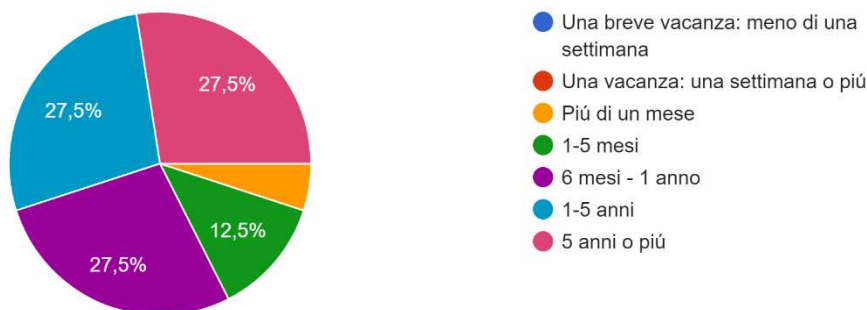


La provenienza delle persone che hanno partecipato al questionario è molto variegata:

- 10 persone del Piemonte
- 7 del Lazio
- 6 della Lombardia
- 3 della Puglia
- 2 della Liguria
- 2 della Toscana
- 2 dell'Emilia Romagna
- 1 della Valle d'Aosta
- 1 del Veneto
- 1 dell'Abruzzo
- 1 della Calabria
- 1 della Campania
- 1 della Basilicata
- 1 del Friuli Venezia Giulia
- 1 delle Marche

Per quanto tempo sei stato/a in Spagna?

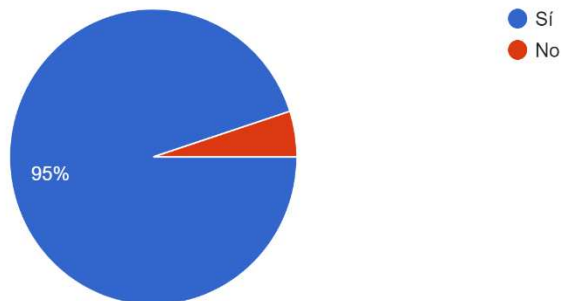
40 risposte



Al questionario hanno partecipato innanzitutto tre categorie prominenti di persone, ossia quelle che hanno vissuto a Siviglia tra 1 e 5 anni, corrispondenti al 27,5%; più di 5 anni, sempre 27,5%, o fra i 6 mesi e un anno. Una percentuale più piccola invece sono state quelle ad essere rimaste nella capitale fino a 5 mesi, mentre solo 2 persone meno di 5 mesi ma più di uno.

Hai riscontrato differenze fra i ristoranti spagnoli e quelli italiani?

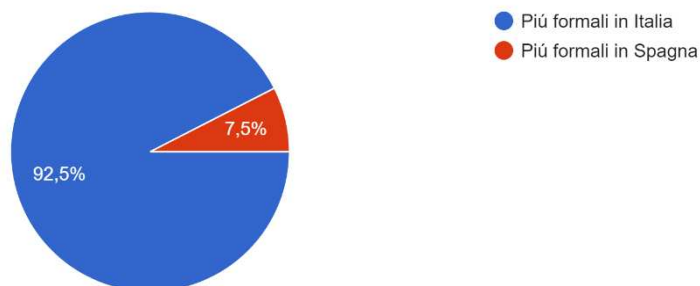
40 risposte



La maggioranza dei partecipanti, ossia il 95%, ha affermato di aver riscontrato differenze fra il mondo della ristorazione spagnolo e quello italiano, in coerenza con i risultati dimostrati dal confronto tra i due corpus analizzati.

Pensi che i ristoranti spagnoli siano meno formali?

40 risposte



Il 92,5% delle persone ha affermato di pensare che i ristoranti spagnoli siano meno formali rispetto a quelli italiani. Nel corpus questo dato non è stato analizzato, in quanto i partecipanti al corpus erano solo spagnoli nel caso di Pracsi-Ristorante-Spagnolo, e italiani nella raccolta messa a confronto.

Quando vai al ristorante e stai ordinando, pensi che la fase di ordinazione sia piú lunga in Italia o in Spagna?

40 risposte



Le risposte a questa domanda sono state abbastanza differenziate: il 40% delle persone afferma di non aver notato differenze fra la durata dell'ordinazione fra i due paesi, mentre un altro 40% conferma di pensare che i camerieri in Italia siano piú disponibili al dialogo.

Un restante 20% è convinto invece del contrario, ossia che in Spagna sia piú possibile dialogare con il personale di sala.

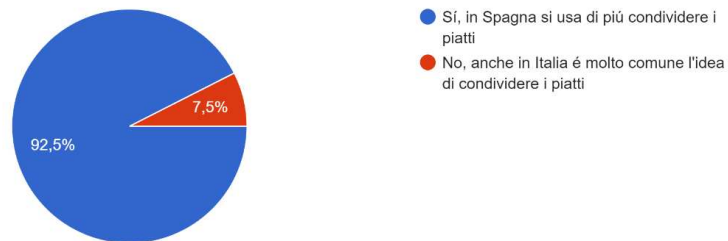
Questi dati sono abbastanza contraddittori, e non è quindi possibile trarre una conclusione precisa.

Grazie al confronto dei due corpus, si è notato che le interazioni del caso italiano sono più lunghe e articolate rispetto a quelle spagnole, ma questo risultato si rispecchia solo nel 40% dei partecipanti, e quindi meno della metà.

Per arrivare ad una risposta concreta e precisa, sarebbe quindi doveroso portare avanti ulteriori ricerche sull'argomento.

Il 92,5% degli italiani ha confermato di aver notato che in Spagna sia molto più comune dividere i piatti, seguendo la tradizione delle tapas, mentre in Italia non si è soliti fare lo stesso.

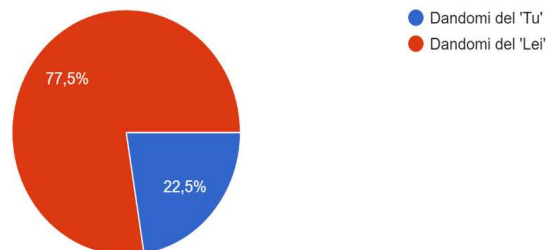
E' vero che in Spagna è più comune dividere i piatti, seguendo la tradizione delle tapas, rispetto che in Italia
40 risposte



La maggior parte degli italiani, indipendentemente dall'età, afferma che in Spagna è molto più comune l'uso del tu (82,5%), mentre in Italia si ha un approccio più formale, usando il 'Lei' (77,5%).

Questi dati rispecchiano perfettamente i risultati del corpus, che avevano infatti già dimostrato che in Italia si è più propensi ad usare allocutori di tipo formale, a differenza della Spagna, dove una conversazione più colloquiale è molto più frequente, anche nel caso di conversazione di fra sconosciuti.

Come si rivolgono normalmente a te i camerieri in Italia?
40 risposte

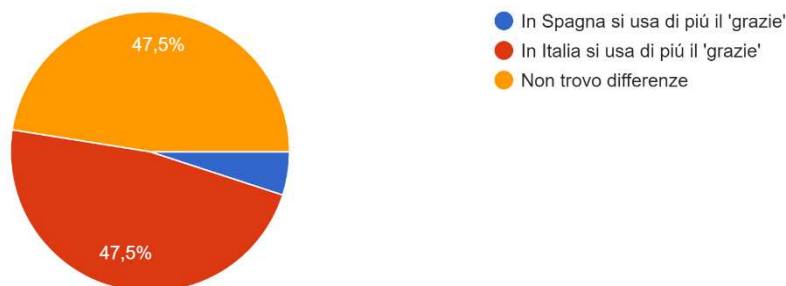


Come si rivolgono normalmente a te i camerieri in Spagna?
40 risposte



Trovi differenze rispetto all'uso del 'Grazie/Gracias' in Italia e in Spagna?

40 risposte



In questa domanda, ci si trova di fronte a due punti di vista completamente opposti ma preminenti: un 47,5% delle persone afferma che non ci siano differenze tra l'uso dei grazie nei due paesi, mentre un altro 47,5% afferma che gli italiani siano più propensi a ringraziare. Solo una piccola percentuale è più propensa a pensare che sia la Spagna ad essere al primo posto per questa caratteristica.

Il corpus aveva dimostrato che i 'grazie' erano più numerosi rispetto ai 'gracias'. Sarebbe quindi auspicabile ampliare il campo d'indagine per poter avere delle risposte più precise.

In generale, cosa ne pensi del servizio da parte dei camerieri in Spagna?

40 risposte

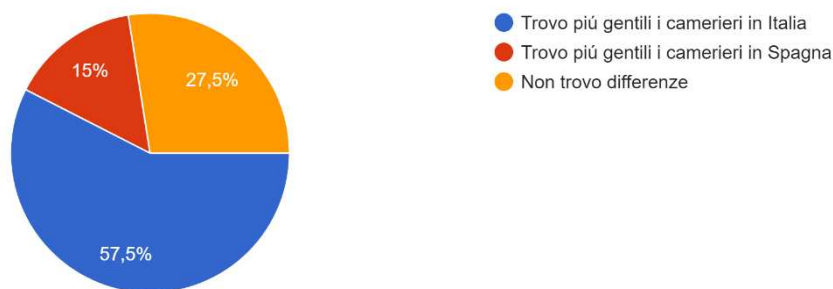


Figura 33

La maggior parte dei partecipanti afferma con sicurezza che il personale di sala italiano sia più gentile, mentre il 15% si schiera dalla parte della Spagna. Questo risultato, richiama l'attenzione sulla lunghezza delle fasi di ordinazione: effettivamente, tramite il confronto fra il corpus spagnolo e il corpus italiano, era emersa una lunghezza maggiore delle interazioni all'interno dei ristoranti italiani, questo perché l'ordinazione all'interno dei ristoranti spagnoli risulta più concisa e breve, mentre, nel caso italiano, si dà più spazio a chiarimenti, dubbi, e frasi scherzose. Questo fattore, ovviamente, si ripercuote direttamente sulla percezione della *Politeness*: anche se, in realtà, i camerieri nei casi

spagnoli non appaiono ‘maleducati’ né ‘schietti’, il solo fatto di avere un dialogo più breve ed incentrato solo sullo scopo di raggiungere l’ordinazione, fa percepire al cliente questo effetto.

Da sottolineare però che un 27,5% di risposte afferma di non trovare differenze fra i due Paesi.

Conclusione

Nella mia tesi magistrale è stata messa al centro l'importanza della Pragmatica, con lo scopo di dimostrare quanto questo ramo della linguistica sia fondamentale, tanto in fase di studio e ricerca, quanto in fase di apprendimento di una L2. Per raggiungere questo obiettivo, in primo luogo si è redatta una presentazione generale della storia di questa disciplina, partendo dagli inizi fino a studi più recenti.

In seguito, è stata messa in luce l'importanza della Pragmatica: nel corso di apprendimento di una lingua, infatti, non solo è necessaria un'acquisizione completa di tutte le regole grammaticali, sintattiche, semantiche e testuali, bensì è fondamentale lavorare per ottenere competenze pragmatiche, ossia l'uso pratico e contestuale delle lingue in situazioni comunicative, andando ad analizzare concetti come il contesto dell'interazione, le formule di cortesia, le regole di conversazione, il linguaggio del corpo, la gestione dei turni e le regole culturali che influenzano le norme di comunicazione.

Dal punto di vista della ricerca, quindi, la Pragmatica è fondamentale per poter fare luce sulle differenze culturali delle società che si rispecchiano all'interno del linguaggio e che arrivano a costituirne una caratteristica fondamentale.

Per quanto riguarda l'aspetto didattico, invece, un mancato apprendimento di nozioni pragmatiche rispetto ad una L2 causerà allo studente difficoltà nel rapportarsi in maniera corretta con l'ambiente culturale in cui la lingua viene usata, rendendo la sua comunicazione o inefficace, o non accettata dalle regole di cortesia della società. Il confronto pragmatico tra la lingua madre (L1) e la lingua straniera (L2) può essere un elemento cruciale per lo sviluppo delle competenze linguistiche di uno studente, aiutandolo a prendere consapevolezza delle differenze culturali fra le due lingue e portando quindi ad un miglioramento della competenza comunicativa con acquisizione di espressioni idiomatiche, forme di cortesia e di saluto. Inoltre, il confronto pragmatico sviluppa la sensibilità agli specifici contesti di utilizzo delle lingue. Questa consapevolezza permette agli studenti di adattare il loro linguaggio alle esigenze del momento, migliorando così la loro efficacia comunicativa.

Insistendo sull'importanza della Pragmatica nel corso dell'apprendimento di una lingua, si è andato ad esplorare uno strumento utile e fondamentale nel corso dello studio: l'utilizzo dei corpora linguistici.

Un corpus è una raccolta di dati rappresentativi di un linguaggio, come ad esempio conversazioni registrate e successivamente trascritte ed analizzate, con lo scopo di studiare uno o più aspetti del linguaggio.

Nel lavoro di ricerca presentato in questo progetto, è stato appunto costruito un corpus di dati raccolti in un contesto di ristorazione nella città andalusa di Siviglia, con lo scopo di andare ad indagare sulle similitudini e differenze tra l'italiano e lo spagnolo all'interno di questo contesto. Dopo aver stabilito lo scopo del corpus, per costruirlo sono stati quindi raccolte ventidue registrazioni, tutte all'interno di ristoranti o bar ed in cui sono state coinvolte un totale di novanta persone, tra personale di sala e commensali. In tutte le registrazioni è presente la fase di apertura dell'interazione, quanto quella dell'ordinazione.

Per svolgere l'analisi dei dati, si è utilizzato il metodo di annotazione Pra.Ti.D., che ha permesso di svolgere uno studio sulle mosse di primo, secondo e terzo livello: grazie al Pra.Ti.D, è stato quindi possibile portare avanti un'analisi approfondita di tutti i dialoghi, andando ad investigare la natura delle transazioni e delle mosse, potendo quindi raggiungere un esame ben dettagliato.

Il corpus è stato analizzato sotto molti punti di vista, per cercare di indagare chi, tra cameriere e cliente, è più incline a dare inizio all'interazione; chi fra i due è più propenso ad utilizzare una determinata mossa; quanto come la durata delle interazioni, il numero di presenze di alcune mosse o l'uso delle forme di cortesia.

In seguito, i dati raccolti in contesto spagnolo sono stati messi in confronto con altre conversazioni raccolte, nel corso di un altro lavoro, in territorio italiano, da madrelingua italiani. Ho esplorato le sfumature pragmatiche presenti nei linguaggi utilizzati nel contesto della ristorazione, confrontando il modo in cui il cliente e il personale interagiscono in spagnolo e italiano. Attraverso l'analisi di dialoghi, esempi e situazioni comuni in entrambe le lingue, ho evidenziato le similitudini e le differenze nei modelli comunicativi, cercando di comprendere come la cultura e le norme sociali influenzano tali interazioni.

Il mio studio ha rivelato che entrambe le lingue sono molto simili da un punto di vista pragmatico, ma esistono sfumature culturali e linguistiche che caratterizzano la comunicazione in contesti gastronomici. Ad esempio, ho osservato che in italiano è comune utilizzare espressioni più formali e cerimoniali, mentre lo spagnolo tende a favorire un approccio più informale e caloroso. In entrambi i casi, la cortesia e l'attenzione al cliente sono fondamentali, ma la manifestazione di tali comportamenti può variare.

Sempre per quanto riguarda il confronto fra le due realtà, la italiana e la spagnola, è stata considerata utile ed interessante l'idea di creare un questionario google, volto ad indagare la prospettiva di persone italiane che vivono o hanno vissuto in Spagna per periodi di breve o lunga durata. L'indagine, distribuita fra conoscenti e tramite canali di Social Media come Facebook e Instagram, ha raggiunto un totale di 40 risposte, con una leggera maggioranza di donne, di età differenti. Tutti i partecipanti del corpus sono rimasti in territorio spagnolo per almeno più di una settimana.

I dati ricavati da questo formulario sono lineari in alcuni aspetti e meno coerenti in altri: di primo acchito, i partecipanti hanno affermato di non avere notato molte differenze fra i ristoranti spagnoli e quelli italiani, ma, grazie a domande più specifiche

ed indirizzate, si è notato che il 92,5% degli informanti considera i ristoranti del proprio paese d'origine più formali e che i camerieri italiani sono più inclini ad utilizzare le forme di cortesie durante le conversazioni con i propri commensali, come ad esempio l'uso del 'Lei'. In Spagna, al contrario, come già si era notato durante l'analisi del corpus, i camerieri usano raramente la forma 'Usted', corrispondente al nostro 'Lei' di cortesia, mentre i clienti non lo usano quasi mai, preferendo forme più colloquiali.

Sulla domanda relativa all'uso della formula 'Gracias', i dati sono stati contrastanti, in quanto la metà dei partecipanti ha affermato che i camerieri italiani tendono a ringraziare di più, mentre l'altra metà non trova differenze: in effetti, anche il corpus aveva fatto luce sul fatto che l'utilizzo dei 'gracias' fosse presente in metà conversazioni, e che quasi tutti i casi di presenza siano stati registrati in ristoranti più formali e di lusso, mentre tenda ad essere più omesso in contesti più informali. Il 57,5% dei partecipanti ha infine affermato di considerare i camerieri italiani più gentili: questa prospettiva, ovviamente, rispecchia una differenza Pragmatica collegata al concetto della 'Politeness'.

In conclusione, la mia ricerca ha contribuito a una comprensione più approfondita della Pragmatica nella comunicazione gastronomica in spagnolo e italiano. Questo studio non solo offre una panoramica delle dinamiche linguistiche, ma suggerisce anche possibili adattamenti e strategie comunicative per favorire una migliore comprensione e interazione tra le diverse comunità linguistiche. La consapevolezza di queste sfumature pragmatiche può essere preziosa per operatori del settore e professionisti della lingua, promuovendo una comunicazione efficace e una migliore esperienza nel settore della ristorazione internazionale.

A livello didattico, questo lavoro può essere utilizzato direttamente nelle aule, sia per studenti italiani volenterosi di imparare lo spagnolo, sia nel caso contrario con alunni ispanofoni che studiano l'italiano come L2: il corpus Pracs-Ristorante-Spagnolo, infatti, offre una raccolta di vocaboli riguardanti il mondo della ristorazione per entrambe le lingue, oltre che ad espressioni idiomatiche e colloquiali, ma è anche e soprattutto una fonte preziosa per apprendere formule di cortesia utilizzate, quali forme di saluto vengono preferite e in che contesto, le nozioni legate alla *Politeness*.

Tutto ciò consentirebbe agli studenti di poter interagire con l'ambiente naturale della propria L2 senza incappare in problemi di fraintendimenti o di arrivare ad essere considerati maleducati.

Per poter raggiungere dati ancora più esaustivi e poter ampliare la ricerca, sarebbe opportuno poter avere la possibilità di interrogare anche madrelingua spagnoli che vivono stabilmente o hanno vissuto delle esperienze nei ristoranti italiani, per poter quindi valutare il punto di vista opposto.

Sarebbe inoltre stato interessante poter svolgere lo studio su più ampia scala, per poter arrivare a raccogliere dati fuori dalla città di Siviglia e fare un confronto con altre zone della Penisola Iberica, e poter creare un corpus altrettanto ampio e vario per il caso italiano.

Sarebbe auspicabile che ulteriori ricerche future andassero in questa direzione, per poter arrivare ad ottenere dati più precisi e poter arrivare ad una generalizzazione delle affermazioni su similitudini e differenze tra le due lingue e le loro rispettive realtà.

Ulteriormente interessante potrebbe anche essere la possibilità di poter ampliare la ricerca, andando a studiare altri aspetti della vita quotidiana, con la costruzione dei corpora linguistici relativi a situazioni legate alla sanità, all'istruzione o alla compravendita, per poter quindi confrontare le due culture in maniera più ampia e attenta, e poter far luce su aspetti pragmatici relativi ad esse, in modo da poter offrire dati certi e precisi.

In questo modo, si potrebbe quindi costruire un piano didattico relativo alla Pragmatica, da poter offrire a studenti spagnoli desiderosi di acquisire una conoscenza dell'italiano, e viceversa.

Anche dal punto di vista della ricerca linguistica, lavorare in questa direzione sarebbe utile per poter analizzare l'uso effettivo del linguaggio in contesti comunicativi reali, per poter indagare la comunicazione quotidiana della realtà italiana e di quella spagnola, per intendere il corretto uso delle forme linguistiche e dei loro contesti di utilizzo, per poter arrivare ad arricchire la teoria linguistica offrendo una prospettiva sull'uso effettivo del linguaggio, andando oltre la semplice struttura grammaticale e fonetica delle lingue.

Appendice 1. PRACSI-RISTORANTE-SPAGNOLO

Il corpus

| Nome file | Informazioni file | Formato | Data E Ora | Durata (in minuti) | Luogo | Trascrittore |
|-----------|---|---------|-----------------------|--------------------|---|-----------------|
| MS_ord01 | MS: Bar Moss Ord: Ordinanza 01: numero di registrazione | Mp4 | 27/05/2023 h.16.23 | 0.27 | Bar Moss, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| TB_ord01 | TB: Taberna Baladueque Ord: Ordinanza 01: numero di registrazione | Mp4 | 29/05/2023 h.11.13 | 0.18 | Taberna Baladueque, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| SA_ord01 | SA: Syrah Café Ord: ordinazione 01: numero di registrazione | Mp4 | 31/05/2023 h.10.44 | 0.20 | Syrah Café, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| LT_ord01 | LT: La Tagliatella Ord: Ordinanza 01: numero di registrazione | Mp4 | 31/05/2023 h.14.28 | 01.01 | La Tagliatella, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| MT_ord01 | MT: Maria Trifulca Ord: Ordinanza 01: numero di registrazione | Mp4 | 05/06/2023 h.21.13 | 02.41 | Maria Trifulca, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |

| | | | | | | |
|-----------|---|-----|------------------------|-------|---|-----------------|
| HLA_ord01 | HLA: Helados la Abuela Ord: Ordinazione 01: numero di registrazione | Mp4 | 06/06/2023 h.16.12 | 00.51 | Helados La Abuela, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| CC_ord01 | CC: Casa Carmen Ord: Ordinazione 01: numero di registrazione | Mp4 | 10/06/2023 h.20.45 | 01.05 | Casa Carmen, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| BB_ord01 | BB: Bar Baratillo Ord: Ordinazione 01: numero di registrazione | Mp4 | 01/06/2023 h.15.12 | 01.12 | Bar Baratillo, Triana, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| LM_ord01 | LM: La Mundana Ord: Ordinazione 01: numero di registrazione | MP4 | 03/06/2023 H. 10.03 | 02.03 | La Mundana, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| AT_ord01 | AT: Abades Triana Ord: ordinazione 01: numero di registrazione | Mp4 | 04/06/2023 h. 14.44 | 00.43 | Abades Triana, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| AT_ord02 | AT: Abades Triana Ord: ordinazione 02: numero di registrazione | Mp4 | 08/06/2023 h.15.05 | 02.23 | Abades Triana, Siviglia | Ilenia Allesina |
| AT_ord03 | AT: Abades Triana Ord: Ordinazione 03: numero di registrazione | Mp4 | 09/06/2023 h.22.13 | 03.25 | Abades Triana, Siviglia | Ilenia Allesina |

| | | | | | | |
|----------|---|-----|-----------------------|-------|--|-----------------|
| CP_ord01 | CP: Ristorante Casa Paco Ord: ordinazione 01: numero di registrazione | Mp4 | 09/06/2023 h.13.56 | 10.46 | Casa Paco, Alameda de Hercules, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| AT_int01 | AT: Abades Triana Int: Interazione 01: Numero di registrazione | Mp4 | 10/06/2023 h.22.10 | 00.42 | Abades Triana, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| AT_Ord04 | AT: Abades Triana Ord: Ordinazione 04: numero di registrazione | Mp4 | 10/06/2023 h.21.29 | 02.46 | Abades Triana, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| AT_Ord05 | AT: Abades Triana Ord: Ordinazione 05: numero di registrazione | Mp4 | 14/06/2023 h.22.17 | 02.23 | Abades Triana, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| AT_Ord06 | AT: Abades Triana Ord: ordinazione 06: numero di registrazione | Mp4 | 14/06/2023 h.22.45 | 01.15 | Abades Triana, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| AT_Ord07 | AT: Abades Triana Ord: ordinazione 07: Numero di registrazione | Mp4 | 15/06/2023 h.21.13 | 03.06 | Abades Triana, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |

| | | | | | | |
|----------|--|-----|------------------------|-------|---------------------------------------|-----------------|
| AT_ord08 | AT: Abades Triana Ord: ordinazione 08: numero di registrazione | MP4 | 18/06/2023 h.14.15 | 06.04 | Abades Triana, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| AT_ord09 | AT: Abades Triana Ord: ordinazione 09: numero di registrazione | Mp4 | 18/06/2023 h.15.58 | 02.13 | Abades Triana, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| AT_ord10 | AT: Abades Triana Ord: ordinazione 10: numero di registrazione | MP4 | 18/06/2023 H. 16.24 | 01.56 | Abades Triana, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |
| AT_ord11 | AT: Abades Triana Ord: ordinazione 11: numero di registrazione | Mp4 | 18/06/2023 h.21.32 | 01.28 | Abades Triana, Siviglia, Spagna | Ilenia Allesina |

Nella tabella qui presentata, sono elencati i file relativi alle varie registrazioni raccolte, di cui viene specificato il nome, le informazioni relative alla nomenclatura presentata; il formato in cui i dati sono stati catalogati (mp4 sempre).

Vengono poi aggiunte anche altre caratteristiche relative alla raccolta, come il giorno e l'ora in cui la registrazione é stata effettuata, e la sua durata in minuti

Appendice 2. Le trascrizioni

MS_ord01

Nome del file audio: MS_ord01

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 27/05/2023, h. 16.23

Durata del file audio: 0.27

Luogo: Bar Moss, Siviglia

Parlanti: Tre - Cameriera, Uomo 1, Donna 1

Macro-compito comunicativo: Ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il bar in questione é un bar specializzato in ‘copas’, ossia cocktail miscelati che in Andalusia é tipico bere dopo i pasti. La registrazione é stata fatta durante un pomeriggio, mentre il bar era tranquillo e con pochi tavoli occupati.

I clienti sono una coppia giovane, e la cameriera si dimostra disponibile.

| | | SEQUENZE | | TRANSAZIONI | LIVELLO DUE | LIVELLO TRE |
|-----------|---------------|------------------------------|-----------|-------------|--------------------|-------------------------------|
| Cameriera | Buenas tardes | Interaction opening sequence | Greetings | Tr. Begin | | |
| Donna 1 | Hola | Interaction | Greetings | Open | | |
| Cameriera | Ya sabéis? | Ordering opening sequence | | Open | Question | Query Y/N |
| Uomo 1 | Yo si, tú? | Interaction opening sequence | | Open | Answer Question | + Reply Y/N + Query Y/N |

| | | | | | | |
|-----------|------------------------------|--|--------|-------------|--------------------------|---|
| Donna 1 | Si | Interaction closing sequence | | End | Answer | Reply Y/N |
| Uomo 1 | Bueno. ¿Tenéis baileys? | Ordering opening sequence | Drinks | Tr_Begin | Understanding + Question | Acknowledgment + Info Request + Query Y/N |
| Cameriera | Si | Ordering | Drinks | Open | Answer | Reply Y/N |
| Uomo 1 | Pues baileys con...con hielo | Ordering | Drinks | Open | Influencing | Action directive |
| Cameriera | Vale | Ordering | Drinks | Open | Understanding | Acknowledgment |
| Donna 1 | Y yo un vodka naranja | Ordering | Drinks | Open | Influencing | Action directive |
| Cameriera | Vale | Ordering closing sequence + interaction closing sequence | | End | Understanding | Over |
| Donna 1 | Gracias | Interaction closing sequence | | Tr. Closure | Understanding | Over |

TB_ord01

Nome del file audio: TB_ord01

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 29/05/2023 – h.11.13

Durata del file audio: 0.18

Luogo: Taberna Badaluque, Siviglia.

Parlanti: 3 - Cameriera, Donna 1, Uomo 1

Macro-compito comunicativo: ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Si tratta di un bar informale con pochi posti a sedere. All'arrivo, il locale non é molto affollato ma quasi la metà dei tavoli sono occupati.

I parlanti sono una giovane coppia che decide di sedersi in terrazza.

La cameriera che effettua l'ordinazione è giovane e molto seria, non si lascia andare a sorrisi o ulteriori tentativi di interazione.

| | | SEQUENZE | | TRANSAZIONI | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-----------|---------------------|--|-----------|-------------|-----------------|------------------|
| Donna 1 | Hola | Interaction opening sequence | Greetings | Tr. Begin | | |
| Uomo 1 | Hola | Interaction opening sequence | Greetings | Open | | |
| Cameriera | Hola. Qué quieren? | Interaction opening sequence + Ordering opening sequence | Greetings | Open | Question | Query W |
| Uomo 1 | Yo una cerveza | Ordering | Drinks | End | Influencing | Action directive |
| Donna 1 | Yo un Aperol Spritz | Ordering | Drinks | End | Answer | Reply W |
| Cameriera | Un Aperol Spritz? | Ordering | Drinks | Open | Question | I |

| | | | | | | |
|---------|--------------|---|--|-------------|---------------------------|-----------------|
| Donna 1 | Sí, gracias. | Ordering closing sequence + interaction closing sequence | | Tr. Closure | Answer + Understanding | Reply + Over |
|---------|--------------|---|--|-------------|---------------------------|-----------------|

SA_ord01

Nome del file audio: SA_ord01

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 31/05/2023 – h.10.44

Durata del file audio: 0.20

Luogo: Syrah Café, Siviglia.

Parlanti: Due - Cameriere, Donna 1.

Macro-compito comunicativo: ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Si tratta di un bar della catena Syrah café, molto piccolo, con solo pochi tavoli a sedere. All'arrivo il locale è quasi del tutto vuoto e il cameriere é giovane e molto gentile.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-----------|-------|------------------------------|-------------|-----------|-----------------|---------------|
| Cameriere | Hola! | Interaction opening sequence | Tr_Begin | Greetings | | |
| Donna 1 | Hola! | Interaction opening sequence | Open | Greetings | | |

| | | | | | | |
|-----------|-------------------------------------|--|-------------|--------|---------------|------------------|
| Cameriere | Digáme | Ordering opening sequence | Tr_Begin | | Influencing | Action directive |
| Donna 1 | Quería un café... un café con leche | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | ¿Para llevar o para tomar aquí? | Ordering | Open | | Question | Query Y/N |
| Donna 1 | Para tomar aquí | Ordering | End | | Answer | Reply Y/N |
| Cameriere | Tome asiento, la mesita que quieras | Ordering closing sequence + interaction closing sequence | End | | Influencing | Open option |
| Donna 1 | Gracias | Interaction closing sentence | Tr. Closure | | Understanding | Over |

LT_ord01

Nome del file audio: LT_ord01

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 31/05/2023 – h.14.28

Durata del file audio: 01.01

Luogo: La Tagliatella, Centro Commercial Torre de Sevilla, Siviglia.

Parlanti: Tre - Cameriera, Donna 1, Uomo 1

Macro-compito comunicativo: ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il locale è un ristorante di una nota catena di cibo italiano, con sede nel centro commerciale di Siviglia. All'ora di arrivo il locale è particolarmente affollato. La cameriera è gentile, ma si nota che ha molta fretta. I clienti sono una giovane coppia.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-----------|--|------------------------------|-------------|------|--------------------------|--|
| Cameriera | ¿Por aquí habéis pedido? | Interaction opening sequence | TR.Begin | | Question | Query Y/N |
| Donna 1 | No | Interaction | Open | | Answer | Query Y/N |
| Cameriera | Vale | Ordering opening sequence | Open | | Understanding | ov |
| Donna 1 | Yo te pido... una...ehm, pasta vera napoletana, con rigatone | Ordering | Open | Food | Influencing | Action directive |
| Cameriera | Vale... ¿sí? | Ordering | Open | Food | Understanding + Question | Acknowledgment + Fatic + Query W |
| Uomo 1 | Yo los gnocchi con... | Ordering | Open | Food | Answer | Reply W |
| Cameriera | No me quedan gnocchi ni marubini | Ordering | Open | Food | Answer | Object |
| Uomo 1 | Pues...Rigatoni también, con | Ordering | Open | Food | Influencing | Action directive |

| | | | | | | |
|-----------|---------------------|---|-------------|--|---------------|-----------------------|
| | nueces y gorgonzola | | | | | |
| Cameriera | ¡Vale... gracias! | ¡Ok, Ordering closing sequence + interaction closing sequence | End | | Understanding | Acknowledgment + Over |
| Donna 1 | ¡Gracias! | Interaction closing sequence | Tr. Closure | | Understanding | Over |

MT_ord01

Nome del file audio: MT_ord01

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 05/06/2023, ore 21.13

Durata del file audio: 02.41

Luogo: Ristorante Maria Trifulca, Siviglia

Parlanti: Tre- Cameriere, Uomo 1, Donna 1

Macro-compito comunicativo: Ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il ristorante é molto curato ed elegante, però è particolarmente affollato. Il giovane cameriere che prende l'ordine é gentile, ma sembra inesperto.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|---------|-----------------|------------------------------|-------------|----------|-----------------|------------------|
| Donna 1 | Elige el postre | Interaction opening sequence | Tr. Begin | Decision | Influencing | Action Directive |

| | | | | | | |
|---------|---|-------------|------|----------|---------------|------------------|
| Uomo 1 | Vale | Interaction | Open | Decision | Understanding | Acknowledgment |
| Donna 1 | ¿Quieres compartir o quieres uno cada uno? | Interaction | Open | Decision | Question | Query W |
| Uomo 1 | Vamos a ver lo que hay | Interaction | Open | Decision | Answer | Reply W |
| Donna 1 | A mi hay muchas cosas que me llaman la atención | Interaction | Open | Decision | | |
| Uomo 1 | Dime | Interaction | Open | Decision | Influencing | Action directive |
| Donna 1 | Eso (indicando el menú) y... espera... yo no soy mucho de chocolate, pero eso también me llama la atención...eso... | Interaction | Open | Decision | Answer | Clarify |
| Uomo 1 | ¿Y el cubanita? | Interaction | Open | Decision | Question | Query W |
| Donna 1 | El cubanita | Interaction | Open | Decision | Answer | Reply W |
| Uomo 1 | Si | Interaction | Open | Decision | Understanding | Acknowledgment |
| Donna 1 | ¿Entonces... quieres dos y dividimos los dos? | Interaction | Open | Decision | Question | Query Y/N |
| Uomo 1 | Si. La tarta de manzana... | Interaction | Open | Decision | Answer | Reply Y/N |

| | | | | | | |
|-----------|---|------------------------------|----------|----------|---------------|------------------|
| Donna 1 | Si... y el cubanito | Interaction | Open | Decision | Answer | Clarify |
| Uomo 1 | Si porque el otro va a ser un helado de chocolate | Interaction | Open | Decision | Answer | Clarify |
| Donna 1 | Venga | Interaction | Open | Decision | Understanding | Acknowledgment |
| Uomo 1 | ¿Vas bien o te quedaste con hambre? | Interaction | Open | Decision | Question | Query W |
| Donna 1 | No... voy bien, en plan que no me quedé con hambre, pero hay sitio para un postre | Interaction | Open | Decision | Answer | Reply W |
| Cameriere | ¿Sabéis? | Ordering opening interaction | Tr_Begin | | Question | Query Y/N |
| Donna 1 | Si. | Ordering opening interaction | Open | | Answer | Reply Y/N |
| Uomo 1 | Si. Una tarta de manzana | Ordering | Open | Food | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Vale, un momentito que tiene que cargar... (il tablet per le ordinazioni) | Ordering | Open | Food | Understanding | Not ready |
| Donna 1 | Tranquilo | Ordering | Open | Food | Understanding | Acknowledgment |

| | | | | | | |
|-----------|--|---|------------|------|---------------|----------------------------|
| Cameriere | Vale, hemos dicho, tarta de manzana | Ordering | Open | Food | Understanding | Fatic + Repeat Rephrase |
| Uomo 1 | Si, tarta de manzana y el cubanito también | Ordering | Open | Food | Answer | Clarify |
| Cameriere | Perfecto, gracias | Ordering closing sequence + interaction closing sequence | End | | Understanding | Acknowledgment + over |
| Uomo 1 | Gracias | Interaction closing sequence | Tr_Closure | | Understanding | Over |

HLA_ord01

Nome del file audio: HLA_ord01

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 06/06/2023, ore 16.13

Durata del file audio: 00.51

Luogo: Helados la Abuela, Siviglia

Parlanti: Tre - Gelataia, Uomo 1, Donna 1

Macro-compito comunicativo: Ordinazione e pagamento

Eventuali indicazioni o commenti vari: La gelateria offre tante opzioni di scelta e non è troppo affollata.

La ragazza che ci lavora è gentile e disponibile.

La registrazione é stata iniziata dopo la fase di interazione iniziale e accoglienza, che quindi non é inclusa.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|----------|---|--|-------------|------|--------------------------|-------------------|
| Donna 1 | Pues... una tarrina de mango y... de chocolate... | Ordering opening sequence | TR.Begin | Food | Influencing | Action directive |
| Gelataia | Por aquí lo tienes | Serving | End | Food | Understanding | Fatic |
| Donna 1 | Gracias | Ordering closing sequence | Tr_Closure | Food | Understanding | Over |
| Uomo 1 | Yo una pequeña de cookie | Ordering opening sequence | Open | Food | Influencing | Action directive |
| Gelataia | Solo cookie? | Ordering | Open | Food | Question | Query Y/N |
| Uomo 1 | Si | Ordering | Open | Food | Answer | Reply Y/N |
| Gelataia | Por aquí. ¿Algo más? | Serving | Open | | Understanding + Question | Fatic + Query Y/N |
| Uomo 1 | No está bien. Te pago con tarjeta | Ordering closing sequence + interaction closing sequence | End | | Answer + Over | Reply Y/N |
| Donna 1 | Yo si quieres tengo efectivo | Interaction opening sequence | Open | | Answer | Object |
| Uomo 1 | No, está bien | Interaction closing sequence | Tr.Closure | | Answer | Reply |

CC_ord01

Nome del file audio: CC_ord01

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 10/06/2023, ore 20.54

Durata del file audio: 01.05

Luogo: Casa Carmen, Siviglia

Parlanti: Tre - Cameriere, Uomo 1, Donna 1

Macro-compito comunicativo: Ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il ristorante é molto elegante e non troppo affollato.

Il cameriere è gentile e giovane, ma sembra un po' inesperto, soprattutto nell'uso del tablet utilizzato per prendere le ordinazioni.

La coppia di clienti è giovane.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-----------|--|---------------------------|-------------|--------|-----------------|------------------------------------|
| Uomo 1 | Te vamos a pedir una botella de Abadía San Campio | Ordering Opening sequence | Tr_Begin | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Un segundito... a ver, vino blanco... ¿cuál me ha dicho? | Ordering | Open | Drinks | Question | Not ready Query W |
| Uomo 1 | Abadía San Campio | Ordering | End | Drinks | Answer | Reply W |
| Cameriere | Una botellita, sí | Ordering | Open | Drinks | Understanding | Repeat Rephrase +Acknowledgment |

| | | | | | | |
|-----------|--|----------|------------|--------|----------------------------|--|
| Uomo 1 | Una botella de agua... | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Y una botellita de agua | Ordering | End | Drinks | Understanding | Repeat Rephrase |
| Uomo 1 | Si | Ordering | End | Drinks | Understanding | Fatic |
| Cameriere | ¿Natural o con gas? | Ordering | Open | Drinks | Question | Open option |
| Uomo 1 | Natural | Ordering | Tr_Closure | Drinks | Answer | Reply |
| Cameriere | ¿Y de comer? | Ordering | Tr_Begin | Food | Question | Query W |
| Uomo 1 | De comer... para compartir el hummus | Ordering | Open | Food | Answer + Influencing | Repeat Rephrase+ Reply W + Action Directive |
| Cameriere | Un segundito...el hummus...hummus con garbanzos... ¿sí? | Ordering | Open | Food | Understanding | Not ready + Check |
| Uomo 1 | Vale, y luego para mí el lomo de bacalao con pisto de alioli | Ordering | End | Food | Answer + Influencing | Reply Y + Action directive |
| Cameriere | Si, lomo de bacalao con pisto | Ordering | End | Food | Understanding | Acknowledgment + Repeat |
| Donna 1 | Y yo el tataki de atún | Ordering | Open | Food | Influencing | Action directive |

| | | | | | | |
|-----------|--------------------------------|--|------------|------|---------------|--|
| Cameriere | Tataki de atún, vale, perfecto | Ordering + ordering closing sequence | Tr_Closure | Food | Understanding | Repeat + Acknowledgment + Over |
| Donna 1 | Gracias | Interaction closing sequence | Tr_Closure | | Understanding | Over |
| Uomo 1 | Gracias | Interaction closing sequence | Tr_Closure | | Understanding | Acknowledgment |

BB_ord01

Nome del file audio: BB_ord01

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 01/06/2023, ore 15.12

Durata del file audio: 01.12

Luogo: Bar Baratillo, Siviglia

Parlanti: Cinque - Cameriere, Uomo 1, Uomo 2, Donna 1, Donna 2

Macro-compito comunicativo: Ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: il bar è un tipico bar di tapas nel centro di Siviglia, con tavoli di legno e ambiente informale.

All'ora di arrivo è molto affollato. Il cameriere è molto simpatico e affabile.

| | | | | | | |
|--|--|----------|-------------|--|--------------------|------------------|
| | | SEQUENZE | TRANSIZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|--|--|----------|-------------|--|--------------------|------------------|

| | | | | | | |
|-----------|--|------------------------------|----------|----------|---------------|------------------|
| Uomo 1 | ¿Oye, pedimos las croquetas de carne de lomo? | Interaction opening sequence | Tr_Begin | Decision | Question W | Query W |
| Uomo 2 | ¿De carne de lomo? ¿O de bacalao? | Interaction | Open | Decision | Question W | Query W |
| Donna 1 | Si dices bacalao es porque quieres bacalao | Interaction | Open | Decision | Answer | Reply |
| Uomo 2 | Me da igual, a mí me gustan todas... o una y una | Interaction | End | Decision | Answer | Answer |
| Uomo 1 | Cada una vale 4 con 20, tampoco creo que sean tantas | Interaction | Open | Decision | Understanding | Continue |
| Uomo 2 | Serán tres | Interaction | End | Decision | Understanding | Continue |
| Cameriere | ¿Ya saben? | Opening ordering sequence | Tr_Begin | | Question | Query Y/N |
| Uomo 1 | Si | Opening ordering sequence | Open | | Answer | Reply Y/N |
| Uomo 2 | ¿Tú sabes ya? | Interaction | Open | | Question | Query Y/N |
| Donna 2 | Si | Interaction | Open | | Answer | Reply Y/N |
| Donna 1 | Yo te pido una tapita de carrillada | Ordering | Open | Food | Influencing | Action directive |

| | | | | | | |
|-----------|--|-----------------------------|------|-------------|---------------|----------------------------------|
| Cameriere | Vale, una tapa de carrillada | Ordering | Open | Food | Understanding | Acknowledgment |
| Uomo 1 | Yo otra | Ordering | Open | Food | Understanding | Continue |
| Cameriere | Una más | Ordering | Open | Food | Understanding | Acknowledgment |
| Uomo 2 | Yo otra | Ordering | Open | Food | Understanding | Continue |
| Cameriere | Tres... | Ordering | Open | Food | Understanding | Acknowledgment |
| Uomo 2 | Una de salmorejo | Ordering | Open | Food | Influencing | Action directive |
| Uomo 1 | Y para compartir te pedimos el queso, la tabla de... 60 gramos | Ordering | Open | Food | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Vale, una tabla de 60 gramos | Ordering | Open | Food | Understanding | Acknowledgment + Repeat Rephrase |
| Uomo 2 | ¿Y croquetas al final queréis? | Ordering | Open | Food | Question | Query Y/N |
| Uomo 1 | Si | Ordering | Open | Food | Answer | Reply Y/W |
| Uomo 2 | Vale, y de croquetas una de cada | Ordering | Open | Food | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Hablando de tapas, las de caña vienen tres, y la de vienen dos | Ordering | Open | Explication | Question | Check |
| Uomo 2 | Dos tapas de cada | Ordering | Open | Food | Reply | Clarify |
| Cameriere | Vale marchamos, gracias | Ordering closing sequence + | End | | Understanding | Acknowledgment + |

| | | | | | | |
|---------|---------|------------------------------|------------|--|---------------|------|
| | | Interaction closing sequence | | | | Over |
| Donna 1 | Gracias | Interaction closing sequence | Tr_Closure | | Understanding | Over |

LM_ord01

Nome del file audio: LM_ord01

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 03/06/2023, ore 10.03

Durata del file audio: 02.03

Luogo: La Mundana, Siviglia

Parlanti: Cameriere, Donna 1

Macro-compito comunicativo: Ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: il locale dove avviene la registrazione é un bar specializzato in colazioni. A Siviglia le colazioni sono tipicamente salate, composte da ‘tostada’, ossia toast o panini di grano duro, che si accompagnano con verdura, affettati o uova.

Il cameriere é disponibile e gentile.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-----------|-------------------|------------------------------|-------------|-----------|-----------------|---------------|
| Cameriere | Hola! Buenos días | Interaction Opening sequence | Tr_Begin | Greetings | | |
| Donna 1 | Buenos días | Interaction Opening Sequence | Tr_Closure | | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|---------------------------|----------|--------|--------------------------|----------------------------|
| Cameriere | Qué te pongo? | Ordering opening sequence | Tr_Begin | | Question | Query W |
| Donna 1 | Quería desayunar... | Ordering | Open | | Answer | Reply w |
| Cameriere | Perfecto | Ordering | Open | | Understanding | Acknowledgment |
| Donna 1 | A ver, seguro te pido un café con leche | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Un café con leche... ¿qué más? | Ordering | Open | Drinks | Understanding + Question | Repeat Rephrase + Query W |
| Donna 1 | Una tostada... ¿tenéis aguacate? | Ordering | Open | Food | Answer + Question | Reply W `+ Info Request |
| Cameriere | Aguacate no, lo siento | Ordering | Open | Food | Answer | Reply Y/N |
| Donna 1 | Vale, no pasa nada. Pues entonces una tostada con tomate y jamón | Ordering | Open | Food | Understanding + Answer | Acknowledgment + Correct |
| Cameriere | Vale. ¿Un poco de aceite también? | Ordering | Open | Food | Understanding + Question | Acknowledgment + Query Y/N |

| | | | | | | |
|-----------|---|---|------------|--------|--------------------------------|--------------------------------|
| Donna 1 | Venga | Ordering | End | Food | Answer | Reply Y/N |
| Cameriere | Perfecto. ¿Algo más? | Ordering | Open | | Understanding + Question | Acknowledgment + Query W |
| Donna 1 | Sí. Un zumo de naranja | Ordering | Open | Drinks | Answer + Influencing | Reply W + Action directive |
| Cameriere | ¿Natural? | Ordering | Open | Drinks | Question | Query Y/N |
| Donna 1 | Si puede ser sí | Ordering | Open | Drinks | Answer | Reply Y/N |
| Cameriere | Vale. | Ordering | End | Drinks | Understanding | Acknowledgment |
| Donna 1 | Perdón, otra cosa. ¿El café con leche... me lo puedes hacer con leche templada? | Ordering | Open | Drinks | Question | Query W |
| Cameriere | Claro, sin problemas | Ordering closing sequence interaction closing sequence | Tr_Closure | | Answer | Reply W |

AT_ord01

Nome del file audio: AT_ord01

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 04/06/2023, ore 14.44

Durata del file audio: 00.43

Luogo: Abades Triana, Siviglia

Parlanti: Tre - Cameriere, Uomo 1, Donna 2

Macro-compito comunicativo: Interazione di benvenuto/ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il ristorante è elegante e tranquillo, ci sono soli pochi tavoli occupati.

I clienti sono una coppia di mezz'età che si siede in un tavolo con vista sul fiume che richiede un supplemento.

Il cameriere è molto giovane, ma molto professionale e disponibile.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-----------|---|------------------------------|-------------|-------------|-----------------|---------------|
| Cameriere | Hola, buenos días | Interaction opening sequence | Tr_Begin | Greeting | | |
| Uomo 1 | Buenos días | Interaction opening sequence | Tr_Closure | Greetings | | |
| Cameriere | Señores, vosotros tenéis una mesita premium, que tiene incluido un cocktail de bienvenida. Puede ser un cocktail, una copita de cava o de vino, una | Ordering opening sequence | Tr_Begin | Explanation | | |

| | | | | | | |
|-----------|---------------------------------------|--|------------|--------|-----------------------------|--------------------------------|
| | cerveza... lo que ustedes quieran | | | | | |
| Donna 1 | Mmmm | Self-talk | Open | Drinks | | |
| Uomo 1 | A mí me pone una cerveza por favor | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Cerveza, ¿y la señora? | Ordering | Open | Drinks | Understanding + Question | Repeat Rephrase ' + Query W |
| Donna 1 | Una coca cola zero | Ordering | Open | Drinks | Answer | Reply W |
| Cameriere | Zero? | Ordering | Open | Drinks | Question | Check |
| Donna 1 | Si | Ordering | Open | Drinks | Answer | Reply |
| Cameriere | Perfecto | Ordering closing sequence + interaction closing sequence | Tr_Closure | | Understanding | Over |

AT_ord02

Nome del file audio: AT_ord02

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 08/06/2023, ore 15.05

Durata del file audio: 02.23

Luogo: Abades Triana, Siviglia

Parlanti: Cinque – Cameriere 1, Cameriere 2, Barista, Uomo 1, Donna 2

Macro-compito comunicativo: Ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il ristorante é elegante, ma è particolarmente affollato.

Il cameriere é chi effettua la registrazione, e si potranno quindi analizzare interazioni con i clienti e con i colleghi. La coppia é molto gentile ed educata, sono due signori anziani.

| | | SEQUENZE | TRANSIZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-------------|--|---|-------------|----------------|--|---|
| Cameriere | ¿Te puedo pedir dos cafés por favor? | Interaction opening sequence | Tr_begin | Co-interaction | Question | Query Y/N |
| Barista | Dime | Interaction | Open | Co-interaction | Answer | Reply |
| Cameriere | Un solo y un thé verde, ¿vale? Porfa | Interaction + interaction closing sequence | End | Co-interaction | Influencing + Question + Understanding | Action directive + Check + Over |
| Barista | Vale | Interaction closing sequence | Tr_closure | Co-interaction | Understanding | Over |
| Cameriere 2 | ¿Te puedes ir a las 40? | Interaction opening sequence | Tr_Begin | Co-interaction | Question | Align |
| Cameriere 1 | Voy para allá ahora mismo, les pido los postres. | Interaction | Open | Co-interaction | Answer | Reply |

| | | | | | | |
|-------------|--|------------------------------|------------|----------------|---------------------|---------------------------|
| Cameriere 2 | Venga | Interaction closing sequence | Tr_Closure | Co-interaction | Understanding | Acknowledgment |
| Cameriere | (Va ad un tavolo) Con permiso, ¿qué tal? ¿Han terminado? | Interaction opening sequence | Tr_begin | | Question | Query W |
| Uomo 1 | Terminado | Interaction | Open | | Answer | Reply W |
| Cameriere | ¿Postre tomaran? | Ordering opening sequence | Open | Food | Question | Query Y/N |
| Donna 1 | Si... creo que queremos dos. El de mascarpone...pero, ¿qué me dices de el de mascarpone? | Ordering | Open | Food | Answer + Question | Reply Y/N + Info Request |
| Cameriere | Muy rico, tiene un sabor a café, pero no es demasiado fuerte... y está muy rico | Ordering | Open | Food | Answer | Reply |
| Uomo 1 | ¿Y hay algo de mango o de otras cosas así? | Ordering | Open | Food | Question | Query Y/N |
| Cameriere | Si...de... perdón, de piña. De todas maneras, lo tenéis | Ordering | Open | Food | Answer+ influencing | Reply + Clarify + explain |

| | | | | | | |
|-------------|--|----------|------|----------|--------------------------|----------------------|
| | todos en la página web | | | | | |
| Donna 1 | Ah sí verdad, por aquí esta. Postres... el de sorbete de pasión. ¿Sorbete de fruta de la pasión? | Ordering | Open | Food | Understanding + Question | Continue + Query Y/N |
| Cameriere 1 | Sí | Ordering | Open | Food | Answer | Reply Y/N |
| Donna 1 | Había también uno de chocolate... | Ordering | Open | Food | Answer | Clarify |
| Cameriere 1 | Sí, el 100% chocolate | Ordering | Open | Food | Understanding | Continue |
| Donna 1 | (Si rivolge all'uomo) ¿Por qué no pedimos el de percance con cappuccino y el 100% chocolate? | Ordering | Open | Decision | Question | Query W |
| Uomo 1 | ¿Quieres todo de chocolate? | Ordering | Open | Decision | Question | Query Y/N |
| Donna 1 | No. Uno es de mascarpone con licor amaretto y café, y el otro es de chocolate... ¿Cuál prefieres tú? | Ordering | Open | Decision | Answer question + | Clarify + Query W |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|------------|--------|----------------------------|--------------------------------|
| Cameriere | Están muy ricos los dos | Ordering | Open | Food | Answer | Clarify |
| Uomo 1 | Lo que has dicho tú me parece muy bien, pedimos los dos | Ordering | End | Food | Answer + Influencing | Reply + Action directive |
| Cameriere | Vale, perfecto | Ordering closing sequence | Tr_Closure | | Understanding | Over |
| Uomo 1 | Y nos trae también dos... dos cafés con leche | Ordering opening sequence | Tr_Begin | Drinks | Influencing | Action directive |
| Donna 1 | Café con leche, si | Ordering | End | Drinks | Understanding | Continue |
| Cameriere | Dos con leche, perfecto | Ordering closing sequence + interaction closing sequence | End | Drinks | Understanding | Over |
| Donna 1 | Gracias | Interaction closing sequence | Tr_closure | | Understanding | Over |

AT_ord03

Nome del file audio: AT_ord03

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 09/06/2023, ore 22.13

Durata del file audio: 03.25

Luogo: Abades Triana, Siviglia

Parlanti: Cinque: Cameriere, Uomo 1, Donna 2, Uomo 3, Uomo 4

Macro-compito comunicativo: Ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il ristorante è elegante e tranquillo, ci sono soli pochi tavoli occupati. L'interazione registrata coinvolge due tavoli differenti, il primo con una coppia di mezz'età, il secondo con due uomini in una cena di affari. Il cameriere è molto gentile e professionale.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-----------|--|---------------------------------|-------------|-----------|----------------------------|------------------------------------|
| Cameriere | Hola, buenas. ¿español o inglés? | Interaction opening sequence | Tr_Begin | Greetings | Question | Info request |
| Uomo 1 | Español... pero para ella la carta en inglés | Interaction | Open | | Influencing | Action directive |
| Cameriere | ¿Traigo la carta en inglés? | Interaction | Open | | Question | Query Y/N |
| Uomo 1 | Si, para ella mejor | Interaction | Open | | Answer + Influencing | Reply Y/N + Action directive |
| Cameriere | Vale. ¿Pero prefiere que por la noche hablemos | Interaction | Open | | Question | Query W |

| | | | | | | |
|-----------|--|---------------------------|-----------------------|-------------|--------------------------|----------------------------|
| | en español o inglés? | | | | | |
| Donna 1 | No, español | Interaction | End | | Answer | Reply W |
| Uomo 1 | Español está bien | Interaction | End | | Understanding | Continue |
| Cameriere | Vale. Entonces, vosotros tenéis una mesa premium, quiere decir que la primera consumación está incluida en el precio de la mesa. | Ordering opening sequence | Tr_Closure + Tr_Begin | Explication | Understanding | Acknowledgment |
| Donna 1 | Vale | Ordering | Open | | Understanding | Acknowledgment |
| Cameriere | Puede ser un cocktail, una copita de cava, una cerveza, un vino... | Ordering | Open | Drinks | Answer | Clarify |
| Donna 1 | Un cava | Ordering | Open | Drinks | Answer + Influencing | Reply W + Action directive |
| Cameriere | Un cava... ¿qué más? | Ordering | Open | Drinks | Understanding + Question | Acknowledgment + Query W |
| Uomo 1 | Una copita de vino blanco | Ordering | Open | Drinks | Answer | Reply W |

| | | | | | | |
|-----------|--|---|-----------------------|--------|--------------------------|-----------------------------|
| Cameriere | Vino blanco, ¿seco o dulce? | Ordering | Open | Drinks | Understanding + Question | Repeat Rephrase + Check |
| Uomo 1 | Dulce mejor | Ordering | Open | Drinks | Answer | Reply W |
| Cameriere | Vale, perfecto. (va ad un altro tavolo) ¿Señores, os dieron la carta a la entrada? | Ordering closing sequence + Interaction closing sequence + Interaction opening sequence | Tr_Closure + Tr_Begin | | Understanding + Question | Acknowledgment + Query W |
| Uomo 2 | No | Interaction | Open | | Answer | Reply W |
| Cameriere | Ningún problema, ahora se la traigo yo. | Interaction | Open | | Understanding | Acknowledgment |
| Uomo 2 | Perfecto gracias | Interaction | Open | | Understading | Over |
| Cameriere | ¿Queréis algo de beber? | Ordering opening sequence | Open | Drinks | Question | Query w |
| Uomo 3 | Yo una cerveza | Ordering | Open | Drinks | Answer + Influencing | Reply W + Action directive |
| Uomo 2 | Yo también | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Perfecto, ¿agua quieren? | Ordering | Open | Drinks | Understanding + Question | Acknowledgments + Query Y/N |
| Uomo 3 | Si, agua también | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |

| | | | | | | |
|-----------|--------------------------------------|---------------------------|------------|--------|--------------------------|------------------------|
| Cameriere | Vale. ¿Una botella de agua, sin gas? | Ordering | Open | Drinks | Understanding + Question | Acknowledgment + Check |
| Uomo 3 | Si | Ordering | Open | Drinks | Answer | Reply Y/N |
| Cameriere | Agua sin gas y una cerveza | Ordering closing sequence | Tr_Closure | Drinks | Understanding | Repeat Rephrase + over |

CP_ord01

Nome del file audio: CP_ord01

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 09/06/2023, ore 13.56

Durata del file audio: 10.46

Luogo: Ristorante Casa Paco, Siviglia

Parlanti: Tre- Cameriere, Uomo 1, Donna 1

Macro-compito comunicativo: Ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il ristorante è piccolo con pochi tavoli occupati, il cameriere è molto gentile e simpatico.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|---------|---|------------------------------|-------------|----------|-----------------|---------------|
| Donna 1 | A mí me gustaría esa... la ensalada, pero quitando la | Interaction opening sequence | Tr. Begin | Decision | | |

| | | | | | | |
|---------|--|-------------|------|----------|----------------------|--------------------------|
| | salsa de miel y mostaza | | | | | |
| Uomo 1 | ¿La salsa de miel y la mostaza no te gusta? Claro, es que no sé si en Italia se lleva. Pero no está tan mal. Bueno, preguntamos si se puede hacer si quieres | Interaction | Open | Decision | Question | Query Y/N |
| Donna 1 | Si | Interaction | Open | Decision | Answer | Clarify |
| Uomo 1 | ¿Vale, pero esta la quieres para ti? | Interaction | Open | Decision | Question | Query Y/N |
| Donna 1 | No, si quieres compartimos | Interaction | Open | Decision | Answer | Reply Y/N |
| Uomo 1 | ¿Cogemos tres cositas y compartimos las tres? | Interaction | Open | Decision | Question | Query Y/N |
| Donna 1 | ¿Si... tartar? | Interaction | Open | Decision | Answer + Question | Reply Y/N + Query Y/N |
| Uomo 1 | Estas dos... | Interaction | Open | Decision | Answer | Clarify |
| Donna 1 | ¿Estas dos que? | Interaction | Open | Decision | Question | Query W |

| | | | | | | |
|---------|---|-------------|------|----------|--------------------------|----------------------------|
| Uomo 1 | La ensalada y el tartar | Interaction | Open | Decision | Answer | Reply W |
| Donna 1 | Hay también de atún si quieres | Interaction | Open | Decision | Understanding | Continue |
| Uomo 1 | Mmm... con aguacate | Interaction | Open | Decision | Understanding | Continue |
| Donna 1 | Después yo te digo, he dicho el tartar, pero si quieres algo de carne me da igual | Interaction | Open | Decision | Answer | Hold |
| Uomo 1 | ¿Quieres lagrimitas de pollo? | Interaction | Open | Decision | Question | Query Y/N |
| Donna 1 | Vale | Interaction | open | Decision | Answer | Reply Y/N |
| Uomo 1 | Vale... ¿Pollo, ensalada, tartar de atún o salmón? | Interaction | Open | Decision | Question | Check |
| Donna 1 | Salmón | Interaction | Open | Decision | Answer | Reply W |
| Uomo 1 | Vale... ¿quieres preguntar para quitar el vinagre? | Interaction | Open | Decision | Understanding + Question | Acknowledgment + Query Y/N |
| Donna 1 | Si se puede... | Interaction | Open | Decision | Answer | Reply Y/W |
| Uomo 1 | Vale, pero si quitas el vinagre es ensalada sin nada | Interaction | Open | Decision | Answer | Object |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|------|----------|---------------|------------------------|
| Donna 1 | No vale déjala, y si no me gusta la quito | Interaction | Open | Decision | Answer | Correct |
| Uomo 1 | Pero no se puede quitar... Si quieres cogemos otra cosa | Interaction | Open | Decision | Answer | Object |
| Donna 1 | No vale la pruebo | Interaction | Open | Decision | Answer | Hold |
| Cameriere | Digáme | Ordering opening sequence | Open | Food | Influencing | Action directive |
| Uomo 1 | Te pido tres cositas para compartir, ¿vale? | Ordering opening sequence | Open | Food | Question | Align |
| Cameriere | Perfecto | Ordering | Open | Food | Answer | Reply |
| Uomo 1 | La ensalada de calabacín | Ordering | Open | Food | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Si | Ordering | Open | Food | Understanding | Acknowledgment |
| Uomo 1 | El tartar de salmón y las lagrimitas de pollo | Ordering | Open | Food | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Ensalada, lagrimitas y tartar... perfectos chicos | Ordering closing sequence + interaction closing sequence | End | Food | Understanding | Repeat Rephrase + Over |
| Uomo 1 | Gracias | Interaction closing sequence | End | | Understanding | Over |

| | | | | | | |
|---------|---------|------------------------------|-------------|--|---------------|------|
| Donna 1 | Gracias | Interaction closing sequence | Tr. Closure | | Understanding | Over |
|---------|---------|------------------------------|-------------|--|---------------|------|

AT_int01

Nome del file audio: AT_int01

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 10/06/2023, ore 22.10

Durata del file audio: 00.42

Luogo: Abades Triana, Siviglia

Parlanti: Cinque: Cameriere, Uomo 1, Donna 1, Uomo 2, Donna 2

Macro-compito comunicativo: Spiegazione dei patti

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il ristorante è elegante e tranquillo, ci sono soli pochi tavoli occupati. Il cameriere é giovane, ma molto professionale e disponibile, e spiega con cura i piatti alla coppia seduta.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-----------|--|------------------------------|-------------|-------------|-----------------|---------------|
| Cameriere | Señores con vuestro permiso... | Interaction opening sequence | Tr_Begin | Serving | Question | Align |
| Uomo 1 | Si | Interaction | Open | | Understanding | Fatic |
| Cameriere | Dejo por aquí una degustación de pan. Es un pan de maza madre, | Interaction | Open | Explication | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|---|-----------------------|-------------|---------------|----------------|
| | hecho en un horno de leña de menos de 200 grados, ¿de acuerdo? Es algo especial | | | | | |
| Donna 1 | ¡Qué bueno! | Interaction | Open | | Understanding | Acknowledgment |
| Cameriere | Y los vamos a acompañar con aceite de oliva, un aceite de la tierra, con aceitunas manzanilla y hojiblanca | Interaction | Open | Explication | Understanding | Continue |
| Uomo 1 | Perfecto, gracias | Interaction closing sequence | End | | Understanding | Over |
| Donna 1 | Gracias | Interaction closing sequence | End | | Understanding | Over |
| Se | ¡Nada, que lo disfruten! (Si rivolge ad un altro tavolo) Qué tal los postres? ¿Les han gustado? | Interaction closing sequence + Interaction opening sequence | Tr_closure + Tr_begin | Serving | Question | Query Y/N |
| Donna 2 | ¡Bien! | Interaction | Open | | Answer | Reply W |
| Uomo 2 | ¡Muy bien! | Interaction | Open | | Answer | Reply W |

| | | | | | | |
|-----------|-----------------|------------------------------|------------|--|---------------|-----------|
| Cameriere | ¿Sí? ¿Le gustó? | Interaction | Open | | Question | Query Y/N |
| Donna 2 | ¡Si! Gracias | Interaction closing sequence | End | | Answer | Reply Y/N |
| Cameriere | Estupendo | Interaction closing sequence | Tr_closure | | Understanding | Over |

AT_ord04

Nome del file audio: AT_ord04

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 10/06/2023, 21.29

Durata del file audio: 02.45

Luogo: Abades Triana, Siviglia

Parlanti: Nove - Cameriere, Uomo 1, Uomo 2, Uomo 3, Uomo 4, Donna 1, Donna 2, Donna 3, Donna 4

Macro-compito comunicativo: Ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il ristorante è elegante, ma è molto affollato. L'ordinazione registrata è di un gruppo di una dozzina di persone che chiedono il caffè dopo aver partecipato ad un pranzo per celebrare una comunione.

Il cameriere é molto gentile e pacato.

| | | | | | | |
|-----------|-----------------------------|------------------------------|-------------|--------|-----------------|---------------|
| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
| Cameriere | Señores, por aquí hay café? | Interaction opening sequence | Tr_Begin | Drinks | Question | Query Y/N |

| | | | | | | |
|-----------|---|---|-----------------------------|--------|-----------------------------|---------------------|
| | | + Ordering opening sequence | | | | |
| Uomo 1 | Si, un café | Ordering | End | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | ¿Solo? ¿Cortado? | Ordering | Open | Drinks | Question | Info request |
| Uomo 1 | Un solo... con sacarina | Ordering closing sequence | Tr_Closure | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Vale... disculpe, caballero, ¿quiere usted un café? | Ordering closing sequence + Ordering opening sequence | Tr-Closure + Tr_Begin | Drinks | Understanding + Question | Over + Query Y/N |
| Uomo 2 | Si, un solo con hielo | Ordering | End | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Si. ¿Señor, un café le apetece? | Ordering closing sequence | Tr_Closure + TR_begin | Drinks | Understanding + Question | Over + Query Y/N |
| Uomo 3 | Ehm, ¿manzanilla? ¿Tienes? | Ordering | Open | Drinks | Question | Check |
| Cameriere | Si, claro. | Ordering | Open | Drinks | Answer | Reply Y/N |
| Uomo 3 | Con un poquito de anís | Ordering | End | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Vale. | Ordering closing sequence | Tr_Closure | Drinks | Understanding | Over |

| | | | | | | |
|-----------|---|---|-----------------------|--------------|--------------------------|--------------------------|
| Uomo 4 | Yo también te pido otra manzanilla | Ordering opening sequence | Tr_Begin | Interruption | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Apuntado. ¿Por aquí? | Ordering closing sequence + ordering opening sequence | Tr_Closure + Tr_Begin | Drinks | Understanding + Question | Acknowledgment + Query W |
| Donna 1 | Yo un café solo | Ordering | End | Drinks | Influencing | Action directive |
| Donna 2 | Yo un cortado | Ordering | Tr_Closure | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | ¿Señores, más café por aquí? | Ordering | Tr_Begin | Drinks | Question | Query W |
| Donna 3 | No. Pero yo si puede ser quiero otra copa de vino | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Si, ¿vino tinto? | Ordering | Open | Drinks | Answer + Question | Reply Y/N + Check |
| Donna 3 | Tinto, tinto. | Ordering | End | Drinks | Answer | Reply W |
| Cameriere | Ahora se lo pongo | Ordering | Tr_Closure | Drinks | Understanding | Acknowledgment |
| Donna 4 | Yo te pido un café con hielo | Ordering | Tr_Begin | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | ¿Solo con hielo? | Ordering | Open | Drinks | Question | Check |
| Donna 4 | Si, solo con hielo | Ordering | End | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Venga, pues perfecto. Ahora vuelvo. | Ordering closing sequence + | Tr_Closure | | Understanding | Over |

| | | | | | | |
|--|--|------------------------------|--|--|--|--|
| | | Interaction closing sequence | | | | |
|--|--|------------------------------|--|--|--|--|

AT_ord05

Nome del file audio: AT_ord05

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 14/06/2023, ore 22.17

Durata del file audio: 02.23

Luogo: Abades Triana, Siviglia

Parlanti: Nove - Cameriera, Cameriere, Uomo 1, Uomo 2, Uomo 3, Uomo 4, Uomo 5, Uomo 6, Donna 1

Macro-compito comunicativo: Ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il ristorante è elegante e tranquillo, ci sono soli pochi tavoli occupati. Il tavolo in questione è occupato da sette persone, sette uomini e una donna, che si ritrovano per una cena di compleanno. La cameriera é gentile e disponibile.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-----------|---------------------|------------------------------|-------------|-----------|-----------------|---------------|
| Cameriera | Hola, buenas noches | Interaction opening sequence | Tr_Begin | Greetings | | |
| Uomo 1 | Buenas noches | Interaction opening sequence | Open | Greetings | | |
| Uomo 2 | Hola | Interaction opening sequence | Tr_Closure | Greetings | | |
| Cameriera | De beber? | Ordering opening sequence | Tr_Begin | Drinks | Question | Query W |

| | | | | | | |
|-----------|---|----------|------|--------|--------------------------|---|
| Uomo 1 | Yo una caña | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriera | Una caña, perfecto. ¿Qué más? | Ordering | Open | Drinks | Understanding + Question | Repeat Rephrase + Acknowledgement + Query W |
| Uomo 2 | Yo agua sin gas | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriera | Agua sin gas... | Ordering | Open | Drinks | Understanding | Repeat Rephrase |
| Uomo 3 | Yo cerveza | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriera | Cerveza, dos cervezas entonces... | Ordering | Open | Drinks | Understanding | Repeat Rephrase + Fatic |
| Uomo 4 | Yo también | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriera | Tres... | Ordering | Open | Drinks | Understanding | Acknowledgment |
| Uomo 5 | ¡Y yo! | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriera | Cuatro... | Ordering | Open | Drinks | Understanding | Acknowledgment |
| Uomo 6 | Yo otra agua | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriera | ¿Agua, siempre sin gas? | Ordering | Open | Drinks | Understanding + Question | Acknowledgment + Check |
| Uomo 6 | Está bien | Ordering | Open | Drinks | Answer | Reply Y/N |
| Donna 1 | Yo un vaso de agua, pero también una copa de vino... de vino blanco | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriera | Si, ¿vino blanco lo prefieres | Ordering | Open | Drinks | Understanding + Question | Acknowledgment + Info request* |

| | | | | | | |
|-----------|---|---|-----------------------|-----------------|-----------------------------|-------------------------|
| | semidulce y afrutado o seco? | | | | | |
| Donna 1 | ¿Qué tenéis? | Ordering | Open | Drinks | Question | Info request |
| Cameriera | De seco tenemos un verdejo, semi dulce un vino de Huelva | Ordering | Open | Drinks | Answer | Clarify |
| Donna 1 | No, verdejo mejor | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriera | Un verdejo, perfecto. (pausa. Si rivolge ad un altro cameriere) Me pones vasos de agua en mesa? | Ordering closing sequence + interaction closing sequence + interaction opening sequence | Tr_Closure + Tr_Begin | Co-interaction | Understanding + Influencing | Over + Action directive |
| Cameriere | Ahora mismo | Interaction | Open | Co-interaction | Answer | Reply W |
| Cameriera | Y una copa de vino a la chica | Interaction | Open | Co- interaction | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Vale | Interaction closing sequence | Tr_Closure | Co-interaction | Understanding | Over |

AT_ord06

Nome del file audio: AT_ord06

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 14/06/2023, ore 22.45

Durata del file audio: 01.15

Luogo: Abades Triana, Siviglia

Parlanti: Quattro - Cameriere, Cameriera, Donna 1, Uomo 1

Macro-compito comunicativo: Ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: il ristorante é piccolo e formale, ci sono pochi tavoli disponibili ed è quasi del tutto al completo.

Il cameriere è molto professionale. I clienti sono una coppia giovane che festeggia un anniversario.

Viene registrata anche una interazione fra colleghi, volta a coordinare il lavoro.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-----------|--|------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------------|---|
| Cameriere | Hola buenas noches señores | Interaction opening sequence | Tr_Begin | Greetings | | |
| Uomo 1 | Buenas noches | Interaction | Open | Greetings | | |
| Donna 1 | Hola | Interaction | Tr_Closure | Greetings | | |
| Cameriere | ¿De beber que os apetecería tomar? | Ordering opening sequence | Tr_Begin | Drinks | Question | Query W |
| Uomo 1 | Para mí...una...cerveza | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Cerveza, perfecto | Ordering | Open | Drinks | Understanding | Repeat Rephrase +Acknowledgment |
| Uomo 1 | ¿Y tú? | Ordering | Open | Drinks | Question | Query W |
| Donna 1 | También | Ordering | Open | Drinks | Answer | Reply W |
| Cameriere | Dos cervezas, perfecto (Pausa. Si rivolge ad una | Ordering closing sequence + | Tr_Closure + Tr_Begin | Co-interaction | Understanding + Influencing | Repeat Rephrase + Over + Action directive |

| | | | | | | |
|-----------|--|---|------------|--|----------------------|-----------------------|
| | collega) Ponme dos cervezas porfa, para la 51 | interaction closing sequence + Interaction opening sequence | | | | |
| Cameriera | Vale | Interaction | End | | Understanding | Over |
| Cameriere | Otra cosa. La mesa 50 es una cena de aniversario y tal, le ponemos una copa de cava al final, ¿vale? | Interaction | Open | | Answer + Influencing | Clarify + Open option |
| Cameriera | Vale perfecto | Interaction closing sequence | Tr_Closure | | Understanding | Over |

AT_ord07

Nome del file audio: AT_ord07

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 15/06/2023, ore 21.13

Durata del file audio: 03.06

Luogo: Abades Triana, Siviglia

Parlanti: Quattro- Cameriere, Uomo 1, Uomo 2, Donna 1

Macro-compito comunicativo: Interazione di ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il ristorante é abbastanza affollato, ma il servizio risulta attento e cortese. Il cameriere è molto professionale e spiega con attenzione, precisione e pazienza. I clienti sono un signore anziano e altri due di mezz'età.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-----------|--|------------------------------|-------------|-----------------------------|-----------------|------------------|
| Cameriere | Señores, ¿qué tal todo? | Interaction opening sequence | Tr_Begin | | Question | Query W |
| Uomo 1 | Muy rico todo | Interaction | Open | | Answer | Reply W |
| Cameriere | ¿Sí? ¿Todo? | Interaction | Open | | Question | Query W |
| Uomo 1 | ¿Sí, no ves los platos? Están vacíos | Interaction | Open | | Answer | Clarify |
| Cameriere | ¡Lo veo, lo veo! | Interaction | Tr_Closure | | Understanding | Continue |
| Uomo 2 | Creo que queremos algo de postre | Ordering opening sequence | Tr_Begin | | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Si quieres se los explico | Interaction opening sequence | Open | | Understanding | Fatic |
| Uomo 2 | Si | Interaction | Open | | Understanding | Fatic |
| Cameriere | Un momentito que retiro los platos | Interaction | Open | Serving | Understanding | Not Ready |
| Donna 1 | Si | Interaction | Open | | Understanding | Fatic |
| Cameriere | Con su permiso, cojo los platitos... (pausa) Postresitos de carta. Tenemos el 100% chocolate, | Ordering opening sequence | Open | Serving + Explanation | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|----------|------|-------------|---------------|----------------|
| | una pequeña torre de chocolate con helado de fruto de la pasión | | | | | |
| Uomo 1 | Pero entonces no es 100% chocolate... (ride) | Ordering | Open | Food | Understanding | Continue |
| Cameriere | Bueno, lo terminamos con una nube de chocolate con leche por encima. Después tenemos la piña rom lima, o sea piña macerada con ron y salsa de lima. | Ordering | Open | Explanation | Understanding | Continue |
| Uomo 1 | mmm... vale | Ordering | Open | | Understanding | Acknowledgment |
| Cameriere | En alternativa tenemos el percance con cappuccino, que es una crema de mascarpone, parecida al | Ordering | Open | Explanation | Understanding | Continue |

| | | | | | | |
|-----------|---|----------|------|-------------|---------------|------------------|
| | tiramisú, licor amaretto y helado de café. | | | | | |
| Donna 1 | ¿Algo más? | Ordering | Open | Food | Question | Query W |
| Cameriere | Hay también la nube de queso que es una esfera de tarta de queso con merengue y trufa rallada. O un sorbete: lo tenemos de maracuyá o limón | Ordering | Open | Explanation | Answer | Reply W |
| Uomo 1 | Yo te voy a pedir... el percance con el cappuccino | Ordering | Open | Food | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Si, un percance con el cappuccino | Ordering | Open | Food | Understanding | Repeat Rephrase |
| Donna 1 | ¿Qué era la... de queso? | Ordering | Open | Food | Question | Info request |
| Cameriere | La nube de queso es una esfera de tarta queso, merengue y trufa | Ordering | Open | Food | Answer | Clarify |

| | | | | | | |
|-----------|---|---|------------------------|--------|--------------------------|---------------------------|
| | negra rallada por encima | | | | | |
| Donna 1 | No entonces yo... la piña | Ordering | End | Food | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Perfecto. Una piña, un percance...¿y el señor? | Ordering | Open | Food | Understanding + Question | Repeat Rephrase + Query W |
| Uomo 2 | Vamos a probar la de queso | Ordering | End | Food | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Estupendo. Les voy a preguntar, café, copa o digestivo. El café con vuestra mesa viene incluido | Ordering closing sequence + Ordering opening sequence | Tr_ Closure + Tr_Begin | Drinks | Understanding + Question | Acknowledgment + Query W |
| Donna 1 | Vale... yo te pido una menta poleo | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | ¿Una menta poleo... qué más? | Ordering | Open | Drinks | Understanding + Question | Repeat Rephrase + Query W |
| Uomo 1 | Yo nada | Ordering | Open | Drinks | Answer | Reply W |
| Cameriere | ¿Sólo menta poleo entonces? | Ordering | Open | Drinks | Question | Check |
| Uomo 2 | No, yo un solo | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | Un café solo. Menta poleo y | Ordering | Open | Drinks | Understanding + Question | Repeat Rephrase + Check |

| | | | | | | |
|-----------|--|--|------------|--|--------------------------|------------------------|
| | café solo. ¿Nada más? | | | | | |
| Donna 1 | No | Ordering | Open | | Answer | Reply W |
| Cameriere | Perfecto. ¿A los señores les gusta el café antes, después o con el postre? | Ordering | Open | | Understanding + Question | Acknowledgment + Check |
| Uomo 2 | Después | Ordering closing sequence | End | | Answer | Reply W |
| Cameriere | Perfecto. | Ordering closing sequence + Interaction closing sequence | Tr_Closure | | Understanding | Acknowledgment + Over |

AT_ord08

Nome del file audio: AT_ord08

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 18/06/2023, ore 14.15

Durata del file audio: 06.04

Luogo: Abades Triana, Siviglia

Parlanti: Tre - Cameriere, Uomo 1, Donna 2

Macro-compito comunicativo: Ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il ristorante è grande e abbastanza affollato. Il cameriere è gentile. I clienti sono una coppia di messicani di mezz'età in visita alla città.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-----------|---|------------------------------|-------------|-------------|-----------------|------------------|
| Cameriere | Hola, buenas tardes | Interaction opening sequence | Tr_Begin | Greetings | | |
| Donna 1 | Hola! | Interaction | Open | Greetings | | |
| Cameriere | Si me permiten... como mesita premium tenéis derecho a una bebida de bienvenida que es de invitación, y puede ser una copa de cava, un vino, una cerveza... | Ordering opening sequence | Open | Explication | Question | Query W |
| Donna 1 | Me gustaría un ladrón de manzanas | Ordering | End | Drinks | Influencing | Action directive |
| Uomo 1 | Yo una copita de vino | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Cameriere | ¿Vino blanco o tinto? | Ordering | Open | Drinks | Question | Query W |

| | | | | | | |
|-----------|--|--|-----------------------------|---------|---------------|--------------|
| Uomo 1 | Un tinto | Ordering | End | Drinks | Answer | Reply W |
| Cameriere | ¿De la casa? | Ordering | Open | Drinks | Question | Check |
| Uomo 1 | Si | Ordering closing sequence | End | Drinks | Answer | Reply W |
| Cameriere | Vale, perfecto. (Pausa. Va' a prendere il vino) Con permiso señor aquí vino. Se lo deajo probar antes. | Ordering closing sequence + Interaction opening sequence | Tr_Closure + Tr_Begin | Serving | | |
| Uomo 1 | (lo prova) Está bien. ¿Qué vinos es? | Interaction | Open | | Question | Info Request |
| Cameriere | Un rioja. | Interaction | Open | | Answer | Reply W |
| Uomo 1 | Perfecto, gracias. | Interaction closing sequence | End | | Understanding | Over |
| Cameriere | ¿Traigo un poco de agua también? | Ordering opening sequence | Open | | Question | Query W |
| Uomo 1 | No no está bien. | Ordering closing sequence + Interaction closing sequence | Tr_Closure | | Answer | Reply W |

AT_ord09

Nome del file audio: AT_ord09

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 18/06/2023, ore 15.58

Durata del file audio: 02.13

Luogo: Abades Triana, Siviglia

Parlanti: Tre- Cameriere, Uomo 1, Donna 2

Macro-compito comunicativo: Ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il ristorante all'ora di pranzo non risulta particolarmente affollato. Il cameriere è gentile e disponibile.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-----------|---|--|-------------|------|-----------------|---------------|
| Cameriere | ¿Señores, habéis elegido el postre? | Interaction opening sequence + Ordering opening sequence | Tr_Begin | Food | Question | Query W |
| Donna 1 | Tenía una pregunta | Ordering | Open | Food | Question | Align |
| Cameriere | Me diga | Ordering | Open | Food | Understanding | Fatic |
| Donna 1 | ¿Con la mesa premium no está incluido en el precio el postre? | Ordering | Open | Food | Question | Info Request |
| Cameriere | Tenéis unas mignardises. | Ordering | open | Food | Answer | Reply W |

| | | | | | | |
|-----------|---|---------------------------|------------|------------------|--------------------------|--------------------------|
| Donna 1 | Vale... pues no, entonces queremos otro postre. ¿Qué es el chocolate? | Ordering | Open | Food | Understanding + Question | Acknowledgment + Query W |
| Cameriere | El 100% chocolate es un postre que presenta tres texturas diferentes de chocolate: negro de base, una nube de chocolate con leche encima y una tierra de cacao. Al interior se encuentra un helado de fruto de la pasión. | Ordering | Open | Explanation Food | Answer | Reply W |
| Donna 1 | Interesante | Ordering | Open | Food | Understanding | Acknowledgment |
| Cameriere | Está muy rico | Ordering | Open | Food | Understanding | Continue |
| Donna 1 | Pues yo uno de esto | Ordering closing sequence | End | Food | Influencing | Action directive |
| Uomo 1 | Que sean dos | Ordering closing sequence | Tr_Closure | Food | Influencing | Action directive |

| | | | | | | |
|-----------|---|------------------------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------------------|
| Cameriere | Dos 100% chocolate? Perfecto. ¿Algo de café también desean? | Ordering opening sequence | Tr_Begin | Drinks | Understanding '+ Question | Repeat Rephrase '+ Query W |
| Uomo 1 | Pues, yo un solo | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Donna 1 | Yo también | Ordering | Open | Drinks | Influencing | Action directive |
| Uomo 1 | Dos solos entonces | Ordering | Open | Drinks | Understanding | Repeat Rephrase |
| Cameriere | Dos solos, perfecto. | Ordering closing sequence | Tr_Closure | Drinks | Understanding | Repeat Rephrase + Over |

AT_ord10

Nome del file audio: AT_ord10

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 14/06/2023, ore 16.24

Durata del file audio: 01.56

Luogo: Abades Triana, Siviglia

Parlanti: Cinque - Cameriere 1, Cameriere 2, Uomo 1, Donna 1, Uomo 2.

Macro-compito comunicativo: Interazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il ristorante è elegante e tranquillo. L'interazione registrata avviene con due tavoli differenti, entrambi occupati da coppie di mezz'età.

| | | SEQUENZE | TRANSAZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-------------|---|---|-----------------------------|--------------------------------|---------------------------|----------------------|
| Cameriere 1 | ¿Me puedes poner el pan a las 23? | Interaction opening sequence | Tr_Begin | Co-interaction | Influencing | Action directive |
| Cameriere 2 | Si, voy. (Si avvicina al tavolo) Con permiso, dejo por aquí una degustación de pan mixto. Tenemos pan blanco, de semillas o de tomate y orégano. | Interaction closing sequence + Interaction opening sequence | Tr_Closure + Tr_Begin | Co-interaction + Serving | Understanding + Answer | Fatic + Reply Y/N |
| Donna 1 | ¿Tomate y orégano? | Interaction | Open | | Question | Check |
| Cameriere 2 | Si. Se acompaña con un poco de aceite. | Interaction | Open | | Answer | Clarify |
| Donna 1 | Vale, gracias | Interaction closing sequence | End | | Understanding | Acknowledgment |
| Uomo 1 | Gracias | Interaction closing sequence | Tr_Closure | | | |
| Uomo 2 | (Da un altro tavolo) Perdona, | Interaction opening sequence | Tr_Begin | | Question | Align |

| | | | | | | |
|-------------|---------------------------------------|------------------------------|------------|----------------|---------------|------------------|
| | ¿te puedo pedir la cuenta? | | | | | |
| Cameriere 2 | Se la traigo. | Interaction | Open | | Answer | Reply |
| Uomo 2 | Gracias. | Interaction closing sequence | Tr_Closure | | Understanding | Over |
| Cameriere 2 | La 25 quiere la cuenta | Interaction opening sequence | Tr_Begin | Co-interaction | Influencing | Open Option |
| Cameriere 1 | ¿Vas tú? | Interaction | Open | | Influencing | Action directive |
| Cameriere 2 | Si voy yo y traigo el agua para la 7. | Interaction | Open | | Understanding | Fatic |
| Cameriere 1 | Perfecto. | Interaction closing sequence | Tr_Closure | | Understanding | Over |

AT_ord11

Nome del file audio: AT_ord11

Nome del trascrittore: Ilenia Allesina

Data di registrazione: 18/06/2023, ore 21.32

Durata del file audio: 01.28

Luogo: Abades Triana, Siviglia

Parlanti: Cinque - Cameriere, Uomo 1, Donna 2, Uomo 2, Donna 2.

Macro-compito comunicativo: Ordinazione

Eventuali indicazioni o commenti vari: Il ristorante è elegante, ma risulta un po ' affollato.

Il cameriere è molto gentile. La registrazione è fatta sull'interazione con due tavoli diversi, ognuno composto da una coppia uomo-donna, entrambi di mezz'età.

| | | SEQUENZE | TRANSIZIONI | | SECONDO LIVELLO | TERZO LIVELLO |
|-----------|---|------------------------------|-------------|-------------|-----------------|---------------|
| Cameriere | Señores, tenemos por aquí el postre. Un percance con el cappuccino, una crema de mascarpone, un poco de licor amaretto y helado de café. No hay problemas con el gluten | Interaction Opening Sequence | Tr_Begin | Explication | | |
| Donna 1 | Perfecto, gracias | Interaction | Open | | Understanding | Over |
| Cameriere | ¿Copita ou algo de café os apetece? | Ordering opening sequence | Open | Drinks | Question | Query W |
| Donna 1 | No, está bien así | Ordering closing sequence | Open | | Answer | Reply W |
| Cameriere | Perfecto. Pues, que lo disfruten | Interaction closing sequence | End | Greetings | Understanding | Over |
| Uomo 1 | ¡Gracias! | Interaction closing sequence | End | | Understanding | Over |
| Donna 1 | Gracias | Interaction closing sequence | Tr_Closure | | Understanding | Over |

| | | | | | | |
|-----------|---|------------------------------|------------|--|---------------|---------|
| Cameriere | (Pausa.Va ad un altro tavolo) ¿Qué tal? ¿Le gustó la ensalada? | Interaction opening sequence | Tr_Begin | | Question | Query |
| Donna 2 | Muy rica | Interaction | Open | | Answer | Reply W |
| Cameriere | Perfecto | Interaction closing sequence | Tr_Closure | | Understanding | Over |

Bibliografia

Adolphs S., Clancy B., O’Keeffe A., (2011), *Introducing Pragmatics in Use*, Routledge.

Aijmer K. Ruhlemann C., (2014), *Corpus Pragmatics: A handbook*, Cambridge, Cambridge University Press.

Alcón Soler Eva, Martínez Flor Alicia, (2008), *Investigating Pragmatics in Foreign Language Learning, Teaching and Testing*, Second Language Acquisition, prima edizione.

Andión Herrero, M. A (2003): “El español como lengua extranjera: Relación entre el estándar y las variedades”, in *Actas del X Congreso de profesores de español*, Natal.

Arce J., (1976), "Italianismi in Spagnolo e Spagnolismi in Italiano" , *Bollettino dell'Istituto di Lingue estere*, Genova.

Arroyo Cantón Carlos, Berlato Rodríguez Perla, (2012), “La comunicación”, en Averbuj, Deborah, ed. *Lengua castellana y Literatura*, España, Oxford University Press.

Bali M., Rizzo G., *Nuovo Espresso 2. Libro dello studente ed esercizi. Livello A2.*, Firenze, Alma Edizioni, pp.83-96, 196-201, (file pdf su drive trovato presso la pastorale dell’università).

Bardovi-Harlig Kathleen, (1996), *Pragmatics and Language Teaching: Bringing Pragmatics and Pedagogy Together*; In: Bouton. Monograph Series, vol.7, pp.21-39.

Bardovi-Harling Kathleen, Hartford Beverly S., (2005), *Interlanguage Pragmatics: Exploring Institutional Talk*, Indiana University, Lawrence Elbaum Associates Publishers, Manwah, New Jersey.

Bardovi-Harling K., Mossman S., Vellenga H.E., (2015), “Developing corpus-based materials to teach pragmatic routines”, *TESOL Journal*, 6, pp. 499-526.

Barron Anne, Gu Yueguo, Steen Gerard,(2017), *The Routledge Handbook of Pragmatics*, Routledge, prima edizione, Londra.

Barth Danielle, Schnell Stefan, (2021), *Understanding Corpus Linguistics*, Routledge, prima edizione, Londra.

Bettinelli G., Favaro G., Frigo M., Piccardi E. (2009), *Nuovo Insieme. Corso di italiano per stranieri livelli A1-A2-B1.*, La Nuova Italia, Milano, pp.111-124, (file pdf su drive trovato presso la pastorale dell'università).

Bettoni C., (2006), *Usare un'altra lingua. Guida alla Pragmatica interculturale*, Laterza, Roma.

Bonfatti Sabbioni Maria Teresa, (2013), "Un approccio linguistico all'insegnamento dell'Italiano come seconda lingua", *Italica*, American Association of Teachers of Italian, vol.90, no.1, pp. 95-116.

Borio M., Rickler P., (2017), *Piano Piano 2. Percorso di alfabetizzazione per adulti stranieri.*, Guerini Studio, Milano, pp.87-111, (file pdf su drive trovato presso la pastorale dell'università).

Bublitz Wolfram, Jucker H. Andreas, Schneider P. Klaus, (2010), *Handbook of Pragmatics*, edited by Anna Trosborg, Pragmatics across Languages and Cultures, Vol.7, De Gruyter Mouton.

Brown Penelope, Levinson C. Stephen, (1988), *Politeness: Some universals in language usage*, Studies in Interaction Sociolinguistics 4, General Editor: John J. Gumperz, Cambridge University Press.

Calvi Maria Vittoria, (1999), "Aprendizaje de lenguas afines: español e italiano", *Diálogos Hispánicos*, no.23, Rodopi, Amsterdam.

Calvo Pérez J., (1994), *Introducción a la Pragmática del español*, Madrid.

Cano R., Morillo Velarde R., Narbona A., (2003) *El español hablado en Andalucía*, Ariel Lingüística, Siviglia.

Caon Fabio, Melero Rodríguez Carlos Alberto, Tonioli Valeria, (2023), *Criticità nella comunicazione interculturale tra spagnoli e italiani*, in Studi sull'apprendimento e l'insegnamento linguistico, Edizioni Ca' Foscari, Venezia.

Carrasco Cantos P., Torre Montes F., (2011), *Lengua, historia y sociedad en Andalucía*, Iberoamericana Vervuert, Spagna.

Carsten Roever, (2021), *Teaching and Testing Second Language Pragmatics and Interaction: A Practical Guide*, Routledge, prima edizione.

Castagneto Marina, (2012), “Il Sistema di annotazione PRA.TI.D. Tra gli altri sistemi di annotazione Pragmatica. Le ragioni di un nuovo schema”, in *ANNALI del Dipartimento di Studi Letterari, Linguistici e Comparati Sezione linguistica*, Università degli studi di Napoli, pp.105-147.

Cenoz J., Valencia J.F., (1996), *La competencia Pragmatica: Elementos lingüísticos y psicosociales*, Servicio Editorial, U del País Vasco, Bilbao.

Cohen D. Andrew, Ishihara Noriko, (2022), *Teaching and Learning Pragmatics: Where Language and Culture Meet*, Routledge, seconda edizione, New York.

Corino E., (2014) “Didattica delle lingue corpus-based”, in *EL.LE*, vol.3., num.2

Crawford William, Csomay Eniko, (2015), *Doing Corpus Linguistics*, Routledge, prima edizione, New York.

Culpeper Jonathan, Mackey Alison, Taguchi Naoko, (2018), *Second Language Pragmatics: From Theory to Research*, Routledge, prima edizione, New York.

Cummings Louise, (2013), *Pragmatics: A Multidisciplinary Perspective*, prima edizione, Routledge, New York.

Cutting Joan, Fordyce Kenneth, (2020), *Pragmatics: A Resource Book for Students*, Routledge, quarta edizione.

De Bustos Tovar José Jesús, Méndez Garcia de Paredes E., Narbona A., (2009), *La identidad lingüística de Andalucía*, Siviglia, Centro de Estudios Andaluces.

De Savorgnani G., Bergero B., (2010), *Chiaro! A1*, Alma Edizioni, Firenze, pp.31-40, 55-64, 136-141, 149-154, (file pdf su drive trovato presso la pastorale dell’università).

De Savorgnani G., Cordera Alberti C., (2011), *Chiaro! A2*, Alma Edizioni, Firenze, pp.51-60, 150-155, (file pdf su drive trovato presso la pastorale dell’università).

Demirkol Tuba, (2016) “How do We say ‘No’ in English?”, *Procedia, Social and Behavioral Science*, Elsevier Ltd, pp.792-799.

Escandell M. V., (1996), *Introducción a la Pragmática*, Anthropos, Madrid.

Eslami Zohreh R., Norouzian R., (2016), “Critical Perspectives on Interlanguage Pragmatic Development : An Agenda for Research”, Texas A&M University,

Escandell M.V., (1998), *La interrogación en español: semántica y pragmática*, Editorial de la Universidad Complutense, Madrid.

Félix-Brasdefer César J., (2007), “Pragmatic development in the Spanish as a FL classroom: A cross-sectional study of learner requests”, in *Intercultural Pragmatics*, Walter de Gruyter, pp. 253-286.

Felix-Bradsefer J. Cesar, Koike A. Dale, (2020), *The Routledge Handbook of Spanish Pragmatics: Foundations and Interfaces*, Routledge, prima edizione, Londra.

Ferrari S., Castagneto M. (in stampa), (2022), “Ordinare al ristorante in italiano. Parlato spontaneo e dialoghi didattici a confronto”, in Diadori P., Troncarelli D. (a cura di), Il dialogo nei manuali didattici di italiano L2 di ieri e di oggi. Raccontare la realtà. Italia ieri e oggi, Atti del XXV Congresso dell’Associazione Internazionale Professori di Italiano AIPI, Palermo, 26-29 ottobre 2022.

Ferrero Emma, Lopez Elizabeth, (2023), *Imparare lo spagnolo. Grammatica spagnola di livello intermedio. Livello da B1 a C2*, Amazon printed, pubblicazione indipendente.

Forti Luciana, (marzo 2023), *Corpus Use in Italian Language Pedagogy: Exploring the effects of Data-Driven Learning*, Routledge, prima edizione.

Frago García Juan Antonio (1993), *Historia de las hablas andaluzas*, Edizione Arcos Libros.

Green Georgia M., (1996), *Pragmatics and Natural Language Understanding*, Routledge, seconda edizione, New York.

Griffiee Dale T., (2012), *Second Language Research Methods: Design and Data*, TESL-EJ Publications, Berkley, California, USA.

Grisot Cristina, (2018), *Cohesion, Coherence and Temporal Reference from an Experimental Corpus Pragmatic Perspective*, Swiss National Science Foundation, Cham.

Grundy P., (2001), *Doing Pragmatics*, Department of Linguistics and English Language, University of Durham, Arnold Edition, Second edition, New York.

Guidetti M.G., Lenzi G., Storchi S., (2012), “Potenzialità e limiti dell’uso dei corpora linguistico per la didattica dell’italiano LS”, Supplemento alla rivista *ELLE*, Balboni E.P. Direttore Responsabile, Laboratorio Itals, consultato in data 02/06/2023.

Guil Pura, (2007), "Cortesía lingüística en el aprendizaje/enseñanza del italiano L2", Universidad Complutense de Madrid, *Cuadernos de Filología Italiana*, vol.14, pp.33-58.

Gutiérrez Ordóñez S., (2002), *De Pragmática y semántica*, Arco Libros, Madrid.

Hunston S., (2002), *Corpora in Applied Linguistics*, Cambridge University Press, University of Birmingham.

Jones Christian, Waller Danie, (2015), *Corpus Linguistics for Grammar: A guide for research*, Routledge, prima edizione, Londra.

Kasper Gabriele, Ross Steven, (2013) *Assessing Second Language Pragmatics*, Palgrave Advances in Language and Linguistics, St. Martin’s Press LLC, New York.

Kennedy Graeme, (2014), *An Introduction to Corpus Linguistics*, Routledge, prima edizione, Londra.

Kiensling F. Scott, Paulston Brat Christina, Rangel S. Elizabeth, (2012), *The Handbook of Intercultural Discourse and Communication*, A John Wiley & Sons Ltd. Publication.

Kim Youjin, Taguchi Naoko, (2016), *Task-Based Approaches to Teaching and Assessing Pragmatics*, John Benjamins Publishing Company.

Kreuz L. Roger, Riordan A. Monica, (2011), “The transcription of face-to-face interaction”, in Bublitz Wolfram, Norrick R. Neal, (2011), *Foundations of Pragmatics*, De Gruyter Mouton, Berlin, capitolo 23, pp. 657-672.

Lenci A., Montemagni S., Pirrelli V., (2005), *Testo e computer: elementi di linguistica computazionale*, Carocci Print, Roma.

Liddicoat J. Anthony, McConachy Troy, (2022), *Teaching and Learning Second Language Pragmatics for Intercultural Understanding*, Routledge Studies in Language and Intercultural Communication, New York.

Llerena Medina, Edison Gerargo, Rodriguez Hurtador Carlos Patricio, (2017), “La interacción fonética en idioma italiano y español: aspectos pragmáticos dentro de la clase”, *Revista Publicando*, vol. 4, n.12, pp.485-495.

Lu Xiaofei, (2022), *Corpus Linguistics and Second Language Acquisition: Perspective, Issues and Findings*, Routledge, prima edizione, New York.

McCarthy Michael, O’Keeffe Anne, (2010), *The Routledge Handbook of Corpus Linguistics*, Routledge, prima edizione.

Mcenery T., Wilson A., (1996), *Corpus Linguistics. An Introduction*, Edinburgh, Edinburgh University Press.

Mondéjar José, (1991) *Dialectología Andaluza: Historia, fonética y fonología, lexicología, metodología, onomasiología y comentario filológico*, Edizione di Carrasco Pilar e Galeote Manuel, Universitá di Malaga, Malaga.

Mosel U., (2018), “Corpus compilation and exploitation in language documentation projects”, in *The Oxford handbook of endangered languages*, Oxford University Press, pp. 248–270.

Narbona A., (1997), “Actas del Congreso del Habla Andaluza”, Dipartimento di ricerca delle universitá di Siviglia, Granada, Malaga e Almería.

Nuzzo Elena, Santoro Elisabetta, (2017), *Pragmatica dell’italiano come lingua seconda/straniera*, E-journal, EuroAmerican Journal of Applied Linguistics and Languages, Vol.4, Issue 2., pp. 1-145.

Paredes-Pérez Pascual, (2020), *Corpus Linguistics for Education: A guide for research*, Routledge, prima edizione, Londra.

Pérez-Cordón C., “Un sencillo acercamiento a la Pragmatica”, Dipartimento di Spagnolo, Rivista elettronica di didattica redELE, n.14., New York.

Porras Castro Soledad, “Interferencia lingüística en la enseñanza/aprendizaje de una L2: español-italiano”, Universidad de Valladolid.

Quilis, A. (2002), *La lengua española en el mundo*, Valladolid, Universidad de Valladolid.

Rod Ellis, (1991), “Learning to communicate in the classroom: a study of two language learners’ requests”, Temple University Japan, Stati Uniti d’America, pp.1-23.

Rodríguez Brosa A., (2021), “Corpus y universales lingüísticos en Pragmatica”, Asociación Española de Lingüística Aplicada (AESLA, Instituto Cervantes.

Roever Carsten, (2022), *Teaching and testing second language pragmatics and interaction: a practical guide*, Routledge, New York.

Roever Carsten, Taguchi Naoko, (2017), *Second Language Pragmatics*, Oxford Applied Linguistic, Oxford University Press, Oxford.

Romero-Trillo Jesús, (2018), “Corpus Pragmatics and Second Language Pragmatics: A Mutualistic Entente in Theory and Practice”, Springer International Publishing AG.

Rühlemann Christoph, (2018), *Corpus Linguistics for Pragmatics: A guide for research*, Routledge, prima edizione, Londra.

Sánchez Martínez Elena Andrea, Pluvinet Dephine, Tatay Fernández Maria del Carmen, (2021) “La reflexión metaPragmática en el aprendizaje del imperativo en la clase de italiano como lengua extranjera”, In *Estudios sobre educación en México: perfiles y horizontes de los procesos de aprendizaje y de las prácticas docentes*, Astra Ediciones, pp. 141-152.

Schauer Gila A., (2022), “Teaching L2 Pragmatics to young learners: a review study”, Università di Erfurt, John Benjamins Publishing Company, pubblicato online.

Senft Gunter, (2014), *Understanding Pragmatics*, Understanding Language Series, Routledge, Abington.

Taguchi Naoko, (2019), *The Routledge Handbook of Second Language Acquisition and Pragmatics*, Routledge, prima edizione, New York.

Thomas Jenny, (2013), *Meaning in Interaction: an introduction to pragmatics*, Geoffrey Leech & Mick Short, Lancaster University, prima edizione del 1995 pubblicata da Pearson Education Limited, Routledge, New York.

Trosborg Anna, *Pragmatics across Languages and Cultures*, Walter De Gruyter Mouton GmbH & Co. KG, Berlin/New York, stampato in Germania, 2010.

Vacas Matos Marta, (2020), “El aprendizaje de la Pragmática a través de un corpus multimodal de nativos y aprendientes de español”, *Revista Nebrija de Lingüística aplicada a la enseñanza de Lenguas*, vol. 14, n. 29.

Vedder I., (2008), Competenza Pragmatica e complessità sintattica in italiano L2: l'uso dei modificatori nelle richieste. *Linguistica e Filologia*, 25, 99-123.

Vila Natalia, (2013), “La interlingua: frontera cercana o lejana? Acercamiento a la importancia de la Pragmatica”, Università degli studi di Bari.

Zufferey Sandrine, (2015), *Acquiring Pragmatics: social and cognitive perspectives*, Routledge, Oxon.

Ringraziamenti

Non ci sono parole per spiegare quanto questo traguardo sia importante per me e quanto significhi essere arrivata a questo punto senza aver mollato.

Innanzitutto, é doveroso dire che nulla di tutto questo sarebbe stato possibile senza l'aiuto e il sostegno della mia relatrice, **la Porofessoressa Ferrari Stefania**, che ha creduto in me nonostante la mia situazione fosse complicata, e mi ha offerto questo progetto che si adatta perfettamente a quella che é la mia storia, dimostrandosi sempre disponibile nonostante le difficoltà logiche causate dalla distanza ed essere stata in ogni momento comprensiva e tempestiva per quanto riguarda risposte e chiarimenti, riuscendo sempre a trovare il tempo da dedicarmi in mezzo ai Suoi numerosi impegni.

Il secondo grazie deve senz'altro essere rivolto alla mia co-relatrice, **la Professoressa Ravetto Miriam**, il cui appoggio é stato fondamentale sia nel periodo del mio Erasmus, sia per il lavoro che ha portato alla realizzazione di questa tesi.

Riguardando indietro e ripensando all'inizio di questo percorso, non posso fare altro che analizzare tutta la storia che mi ha portato a questo risultato e pensare a quanto straordinaria sia stata.

Due anni fa solo salita su un aereo con sole due valigie, senza nessuno ad aspettarmi dall'altro lato, senza certezze e senza garanzie, sola, ma con la forte speranza che tutto sarebbe andato bene, che avrei trovato il mio posto anche a chilometri di distanza da casa, e cosí é stato.

Dico sempre di non essere stata io a scegliere Siviglia, ma viceversa: sin dal primo giorno, questa città mi ha aperto le sue porte e mi ha invitata a passeggiare sotto i suoi aranci in fiore, dando una risposta a tutte le mie domande.

Sono stati due anni intensi, pieni di cambiamenti, durante i quali ho completamente stravolto la mia vita, ma sono orgogliosa di poter dire che nulla di tutto questo mi ha cambiata come persona, e questo lo devo a tutte le persone che mi sono state vicine, senza mai lasciare di difendermi e appoggiarmi.

E quindi, grazie **a mia mamma e mio padre**, per non avere mai giudicato le mie scelte ed avermi appoggiato, per aver capito la mia volontà di allontanarmi da casa in cerca di qualcosa di nuovo, per sopportare la distanza e per venirmi sempre a prendere in aeroporto ogni volta che torno, accogliendomi con abbracci e sorrisi. Mi mancate tanto.

Grazie **a mia sorella**, da sempre e per sempre la mia spalla: è assolutamente straordinario svegliarsi ogni mattina e sapere di avere nella tua vita una persona che mai, mai, mai ti abbandonerá e sará sempre al tuo fianco qualsiasi cosa succeda. Ti voglio bene.

A mio cognato **Carlo** per trattarmi come una sorella, con gentilezza e amore, senza mai chiedere nulla in cambio.

Alla mia **Betta**, per portare sempre luce e sorrisi in ogni mio giorno, per i tuoi audio infinite e le tue chiamate, che sempre aggiungono un tocco in piú alla mia vita. Non so

cosa farei senza di te, sei la prova che la distanza non vale nulla quando ci si vuole bene davvero.

A **Chiara**, per essere sempre presente e ascoltare tutte le mie lamentele, difficoltà, e offrirmi sempre ottimi consigli. Grazie per tutti questi anni al mio fianco.

A **Gaia**, per cui non ci sono neanche abbastanza parole per dire grazie per tutto il sostegno ricevuto in questi anni, per ascoltarmi sempre nei miei momenti no e cercare sempre di prendersi cura di me, anche quando magari non me lo merito.

Ad **Andrea**, grazie per la tua pazzia e la tua dolcezza, per prenderti sempre il giorno libero quando torno e venire a Siviglia ogni volta che ne hai l'occasione: per me è ancora come se vivessimo a 10 minuti di distanza.

Alla **Carda**, per essere quella di sempre, il punto fisso che non cambia mai, e che è sempre pronta ad accogliermi ogni volta che torno.

A **Irene**, per la tua infinita dolcezza e la tua amicizia, e ancora grazie a tutte le bellissime persone che mi hanno visto crescere e arrivare a questo punto: **mia nonna, mia zia Monica e mio zio Mirko, Giulia, Bubu e Marina.**

La mia esperienza non sarebbe stata la stessa senza le meravigliose persone che ho conosciuto in questa città e che ogni giorno mi fanno sentire a casa, nonostante non sia neanche nel mio paese.

Grazie a **Antje, Daniela, Miklos, Feros, Luther e Sean** per essere diventati i miei compagni di vita, amici, fratelli e genitori quando ce n'è bisogno.

EN - My experience would not have been the same without the wonderful people I met in this city and who make me feel at home every day, even though it is not even in my country.

Thank you to **Antje, Daniela, Miklos, Feros, Luther and Sean** for becoming my life partners, friends, siblings and parents when needed.

Grazie ai miei ragazzi di Abades, per aver accolto la prima e unica cameriera straniera ed averla riempita di amore, rendendo il lavoro peggiore del mondo un'esperienza che mi manca ogni giorno, solo perché mi mancate voi.

In particolare, grazie a **Javi, Manu Recio, Manu Hato, Carlos, Flequi, Mizel, Vanessa, Allison, Amy, Aurora, Ramos, Moha, Pela, Moi, Javi A., Miguel, Nolasco e Povea.**

Non credo di essere in grado di spiegare a parole quanto abbia voluto dire per me incontrarvi. Mi avete accolta e mi avete fatto entrare nel vostro mondo con facilità, accogliendomi come una di voi e difendendomi in più e più occasioni, dimostrandomi affetto e stima giorno dopo giorno. Siete stati il motivo per cui ho iniziato veramente a sentire di 'incastrarmi' bene nel puzzle di Siviglia e per questo vi sarò infinitamente grata.

Voglio anche ringraziare il tuo attuale staff, partendo dal mio direttore **Jean Pierre** che ha deciso di offrirmi questa incredibile possibilità e di credere in me. Grazie a **Tere, María e Davina** per essere meravigliose e sostenermi ogni giorno.

E grazie ai miei meravigliosi studenti che ogni giorno mi fanno sentire soddisfatta del mio lavoro e me lo fanno amare sempre di più.

E ultimo, ma non per importanza, grazie a Javi, per essere giorno dopo giorno il mio migliore amico, compagno, appoggio e, alcune volte, anche psicologo. Grazie soprattutto

per non essersi mai stancato di sentire le mie lamentele durante questi anni, per avermi aiutato durante i momenti in cui mi sembrava che tutto fosse nero e non avesse soluzione. Grazie per guardarmi sempre con occhi pieni di ammirazione e orgoglio, per avermi aiutata a non mollare. Senza il tuo appoggio tutto sarebbe stato molto più brutto e difficile e spero con tutta me stessa di potermi ridare, in futuro, anche solo un decimo di tutto quello che tu hai fatto per me.

E grazie a me stessa, per essere stata abbastanza testarda da non aver ascoltato chi mi diceva che non aveva senso, che non era possibile, ed essere andata avanti lo stesso.

ES- Gracias a mis niños de Abades, por acoger a la primera y única camarera extranjera de la historia de Abades y llenarla de cariño, haciendo del peor trabajo del mundo una experiencia que echo de menos todos los días, solo porque echo de menos a vosotros. En especial, gracias a **Javi, Manu Recio, Manu Hato, Carlos, Flequi, José Antonio, Mizel, Vanessa, Allison, Amy, Aurora, Ramos, Moha, Pela, Mario, Sergio, Moi, Javi A., Miguel, Nolasco, Povea, Javi D., Loic.**

No creo que pueda expresar con palabras lo que significó para mí conocerlos: me acogisteis y me dejasteis entrar en vuestro mundo con facilidad, acogiéndome como ‘un tío más’ y defendiéndome en más y más ocasiones, mostrándome en todos momentos cariño y estima día tras día.

Fuiste la razón por la que realmente empecé a sentir que encajaba en el rompecabezas de Sevilla y por eso os estaré infinitamente agradecida.

También quiero agradecer a mi MyEs Team, comenzando por mi director **Jean Pierre**, quien decidió ofrecerme esta increíble oportunidad y creer en mí. Gracias a **Tere, María y Davina** por ser maravillosas y apoyarme todos los días, y a mis estudiantes, para enseñarme todos los días el valor de mi trabajo y hacer que me enamore más y más de lo que hago.

Y por último, pero no menos importante, gracias **Javi**, por haber sido mejor amigo, apoyo, compañero y, a veces, también terapeuta.

Gracias por no haberte cansado nunca de escuchar mis quejas durante estos años, por ayudarme en los momentos en los que me parecía que todo era negro y no tenía

solución. Gracias por mirarme siempre con ojos llenos de admiración y orgullo, por ayudarme a no rendirme.

Sin tu apoyo todo habría sido mucho más feo y difícil y espero de todo corazón que en el futuro pueda devolverte aunque sea una décima parte de todo lo que has hecho por mí.

Y gracias a mí misma, por haber sido bastante cabezona como para no escuchar a los que me decían que lo que estaba haciendo no tenía sentido, y por haber seguido delante de todos modos.



Firmato digitalmente da Stefania Ferrari
Data: 11.04.2024 14:39:34 CEST
Organizzazione: UNIVERSITA' DEGLI
STUDI DEL PIEMONTE
ORIENTALE/01943490027