

DIEGO SIDRASCHI<sup>1</sup>

## La dissimmetria interazionale nativo / non nativo a uno sportello di associazione sindacale

This work aims at analyzing the dialogic interaction between Italian native speaker operators and non native speaker users in institutional/bureaucratic settings. The specific aim is to reveal the communicative strategies adopted by the speakers that feature a double dissymmetric interaction pattern. The asymmetry comes from both the context (native/non native interactions) and the co-construction of the unequal encounter which will also be studied using dialogic syntax. This work will focus on foreigner talk phenomena and on the interactional dominance, computed by using the annotative system Pra.Ti.D. Results show that native and non-native talk and dissymmetric interaction occur to maintain and increase the distance between user and operator in respect of conversational power.

### 1. *Introduzione*

Questo lavoro intende analizzare l'interazione dialogica tra operatore italiano e utente straniero in ambito sindacale allo scopo di indagare la dissimmetria tra gli interagenti e la dominanza di regia, avvalendosi del sistema annotativo Pra.Ti.D, in particolare per quanto riguarda la computazione delle singole mosse conversazionali. Ci si propone inoltre, sul piano pragmatico, di identificare le strategie comunicative usate dai parlanti non nativi.

Queste interazioni sono dunque caratterizzate dall'essere conversazioni asimmetriche, sia perché rientrano in quelle che Orletti definisce conversazioni istituzionali, o *unequal encounter*, sia perché si tratta di un'interazione tra nativo e non nativo. In particolare verrà messo in luce come queste interazioni risultino doppiamente sbilanciate dal punto di vista del potere conversazionale poiché il parlante che occupa il ruolo istituzionale è anche quello nativo, e l'analisi condotta in questo lavoro mostra come alle peculiarità delle conversazioni *goal-oriented* (Drew - Heritage, 1992) si sommino le caratteristiche delle interazioni tra nativo e non nativo, creando dinamiche conversazionali del tutto particolari. A questo fine si utilizzeranno anche gli strumenti forniti dalla sintassi dialogica.

Dopo avere presentato le principali caratteristiche della conversazione istituzionale (§ 2), dell'interazione nativo-non nativo (§ 3) e avere delineato le peculiarità

---

<sup>1</sup> Università degli Studi di Udine.

dell'approccio della sintassi dialogica (§ 4), viene presentato il *corpus* (§ 5) e vengono analizzati i fenomeni presentati in precedenza (§ 6 e § 7).

## 2. *La conversazione istituzionale*

Le interazioni prese in esame avvengono presso uno sportello di un'associazione sindacale e rientrano dunque nel novero dei *gatekeeping encounter* (Komter, 1991: 230), conversazioni istituzionali (*unequal encounter*) in cui vengono assegnati agli utenti richiedenti servizi e opportunità «sulla base del giudizio professionale di persone in qualità di supervisori» (Fornara, 2002: 123). Le conversazioni istituzionali sono interazioni asimmetriche in cui «i fini istituzionali [...] determinano una diversificazione dei ruoli partecipativi per cui non si ha una struttura in cui tutti possono tutto, ma una in cui qualcuno ha più potere interazionale degli altri» (Orletti, 2000: 26). Queste interazioni sono inoltre *goal oriented* (Drew - Heritage, 1992) e sono strutturate «intorno a un compito centrale che le costituisce e le identifica: questa identità fa parte della competenza metapragmatica [...] dei partecipanti, che orientano di conseguenza in base a essa il loro agire» (Caffi, 2000: 171).

Questa dissimmetria interazionale non è però predeterminata dal *setting*, bensì sono le pratiche comunicative degli interagenti a co-costruire (Jacoby - Ochs, 1995) l'istituzione sociale stessa: “context is treated as both the project and the product of the participants own actions and therefore as inherently locally produced and transformable at any moment” (Drew - Heritage, 1992: 19).

Lo sbilanciamento del potere conversazionale si manifesta principalmente nel sistema di allocazione dei turni e nel controllo del contenuto dei temi argomentativi. In questo tipo di conversazioni asimmetriche infatti l'allocazione dei turni è predistribuita (spesso in modo non reciproco), e gli argomenti trattati sono soggetti alle costrizioni e alle limitazioni predefinite dall'agenda nascosta (*hidden agenda*) di un *routine case* (Drew - Heritage, 1992). Inoltre l'operatore utilizza una varietà di lessico specialistico che concorre a confermare la distribuzione sbilanciata del potere sociale e interazionale.

Occorre dunque soffermarsi ulteriormente sulle caratteristiche di questa specifica agenda nascosta e su questa peculiare dissimmetria.

### 2.1 Fasi dell'interazione

Nelle interazioni del tipo preso in esame in questo lavoro è possibile riscontrare una strutturazione in fasi, la quale è funzionale alla «adozione di comportamenti comunicativi specifici [...] a costruire lo specifico contesto istituzionale» (Polselli, 2008: 111).

La struttura sequenziale di queste interazioni è stata schematizzata da Heritage (1997), e ulteriormente verificata da studi successivi (per l'italiano si veda ad esempio lo studio di Polselli, 2008). Essa è divisa in cinque fasi (Polselli 2008: 111):

1. apertura;
2. identificazione dell'utente e definizione del servizio richiesto;

3. definizione della procedura da seguire e degli accordi sui compiti da svolgere;
4. accordi su contatti successivi con eventuale riepilogo conclusivo;
5. chiusura.

Si potrebbe suddividere ulteriormente ognuna di queste fasi, analizzandola in ulteriori microfasi ma, come si vedrà in seguito (§ 6), una suddivisione delle fasi in grana più fine non è rilevante per gli obiettivi del presente lavoro.

## 2.2 Regia e dominanze

Nelle conversazioni in esame l'operatore dello sportello dell'associazione sindacale assume il ruolo di regista dell'interazione. La regia conversazionale si manifesta attraverso la dominanza interazionale (Linell, 1990). Linell - Luckmann (1991) individuano quattro tipi di dominanza:

- *dominanza quantitativa*: lo spazio interazionale occupato da ogni singolo partecipante all'interazione può essere quantificato conteggiando il numero delle parole (Linell - Luckmann, 1991), dei turni conversazionali (Adelswärd *et al.*, 1987) o l'indice di parole per turno; come appare evidente questo parametro non può essere considerato isolatamente dal momento che in alcuni contesti istituzionali (ad esempio la scuola o il tribunale) la dominanza quantitativa è di norma assegnata alla parte in posizione di inferiorità;
- *dominanza interazionale*: il potere di un parlante di esercitare mosse forti in termini di controllo sull'organizzazione delle sequenze conversazionali (si veda su questo argomento *infra* § 2.2.1);
- *dominanza semantica*: il controllo sugli argomenti portati in discussione (questo tipo di dominanza è strettamente correlata alla dominanza interazionale);
- *dominanza strategica*: l'ottenimento di obiettivi di più ampia portata legati anche a fattori esterni, che può essere valutato solo a posteriori rispetto al momento in cui si svolge il dialogo.

### 2.2.1 Pra.Ti.D

Pra.Ti.D è un sistema annotativo multilivello organizzato gerarchicamente, che presenta un *tag-set* di 22 mosse conversazionali terminali (di terzo livello). Queste ultime (le uniche di cui si discuterà in questa sede<sup>2</sup>) corrispondono a veri e propri atti linguistici con una determinata funzione comunicativa all'interno dello sviluppo del dialogo. Le mosse di tipo *Influencing* e le mosse di tipo *Question* si sono rivelate di particolare rilevanza nell'analisi dei dialoghi del *corpus*. Entrambi questi tipi di mosse conversazionali inaugurano una rilevanza condizionata (Schlegoff, 1968) poiché richiedono all'interlocutore di apportare il proprio contributo in termini operativi (mosse *Influencing*) oppure conversazionali (mosse *Question*). Le singole mosse terminali incluse tra le mosse *Influencing* (*Action Directive*, *Open Option*, *Explain*) e le mosse *Question* (*Check*, *Query W*, *Query Y/N*, *InfoRequest*, *Align*) rappresentano

<sup>2</sup> Per ulteriori approfondimenti si rimanda a Castagneto (2012) e al normario presente sul sito [www.parlaritaliano.it](http://www.parlaritaliano.it).

gradi diversi di forza interazionale: una domanda sì/no (*Query Y/N*) inaugura una rilevanza condizionata più ristretta di una domanda aperta (*InfoRequest*) o di una semplice richiesta di conferma (*Check*).

### 3. *L'interazione nativo/non nativo*

Come è noto dalla bibliografia di settore, in una comunicazione interetnica la distanza sociale, culturale e linguistica che divide gli interagenti rende sbilanciata l'interazione a favore del nativo, relegando sovente il non nativo in una posizione non dominante. Nel caso in cui queste interazioni avvengano in un contesto istituzionale, come nel *corpus* in esame, si verifica una doppia asimmetria, un duplice sbilanciamento del potere interazionale: «il nativo entra con un ruolo fortemente dominante e tale ruolo è confermato passo dopo passo attraverso le scelte linguistiche, comunicative e interazionali» (Orletti, 2000: 111).

Nelle interazioni tra nativo e non nativo il parlante nativo pratica un adattamento (Dittmar - Stutterheim, 1986) dell'*output* nella direzione di una convergenza, adottando una varietà di lingua semplificata e maggiormente intellegibile per l'interlocutore, il *foreigner talk*.

### 4. *Sintassi dialogica*

La sintassi dialogica è una nuova disciplina che assume come propria unità di analisi due o più turni di parlato connessi tra loro attraverso delle reti di somiglianze strutturali. Le somiglianze strutturali non devono essere indotte obbligatoriamente dal sistema linguistico, ma liberamente volute dai parlanti. A cavallo dei diversi turni è possibile riconoscere un *mapping* di strutture e di significati (definiti per alcuni tratti anche su base locale) co-costruite dai parlanti attraverso parallelismi e risonanze su tutti i livelli linguistici.

Secondo la definizione di Du Bois (2014: 359):

dialogic syntax can be defined as the structure of engagement between and through signs. This engagement entails a structural coupling which establishes an array of links between two or more comparable linguistic units (or stretches of discourse).  
[...] The present utterance is coupled to prior one, whether near or distant.

La sintassi dialogica è stata finora utilizzata in numerosi ambiti di ricerca: tra gli altri l'interazione parlamentare (Zima *et al.*, 2009), il *report speech* (Niemelä, 2011), l'interazione tra logopedista e paziente afasico (Castagneto - Napoli, in stampa), lo studio dei complimenti (Sidraschi, 2017). A parere di chi scrive, questo approccio linguistico risulta quindi adeguato a rendere conto dei fenomeni di co-costruzione dialogica che si riscontrano nelle interazioni oggetto di studio del presente lavoro.

La sintassi dialogica si misura soprattutto attraverso le risonanze, cioè le «activation of affinities across utterances» (Du Bois 2014: 359).

Le risonanze sono riconoscibili su ogni livello linguistico: fonetica, fonologia, prosodia, lessico, morfologia, sintassi e pragmatica, e possono riguardare anche fenomeni di intertestualità, i sistemi cognitivi e la cultura condivisa.

La risonanza lessicale si ha quando viene ripetuto un solo lessema, la risonanza frasale quando viene ripetuta un'intera frase, la risonanza di *frame* diatattico si ha invece quando a risuonare sono le strutture sintagmatiche.

Ognuna di queste può inoltre comparire come autorisonanza, quando un parlante riprende ciò che ha detto lui stesso in turni successivi anche non consecutivi, o come eterorisonanza, quando un parlante riprende ciò che ha detto un altro parlante.

### 5. *Corpus*

Il *corpus* analizzato nel presente lavoro è tratto da Ubertalli (2011). Esso consta di otto colloqui audioregistrati presso uno sportello di un'associazione sindacale che offre servizi per adulti in mobilità. Le interazioni in esame coinvolgono nel complesso cinque operatori italiani e otto utenti stranieri di diversa origine e con L1 differente (di origine filippina, marocchina o ucraina). Le conversazioni si sono svolte a Biella tra gennaio e marzo 2012 e le registrazioni sono avvenute in seguito al rilascio da parte degli informanti del consenso secondo le norme di legge sulla tutela dei dati personali.

La durata delle interazioni è diseguale e complessivamente constano di circa un'ora e venti minuti di registrazione.

Le registrazioni sono state trascritte secondo lo standard AVIP e annotate utilizzando il sistema Pra.Ti.D.

### 6. *Presentazione e analisi dei dati*

All'interno del *corpus* sono stati indagati i principali fenomeni legati alla manifestazione delle dominanze e all'interazione tra nativo e non nativo. La suddivisione in fasi dei colloqui presi in esame non è stata analizzata, dal momento che la maggior parte delle registrazioni riguarda solo la parte centrale dell'evento comunicativo, non consentendo così un'analisi complessiva delle interazioni che rispecchi la loro organizzazione in fasi<sup>3</sup>.

#### 6.1 Dominanza quantitativa

Lo spazio conversazionale dei singoli partecipanti all'interazione è stato calcolato in base al numero delle parole proferite da ciascuno degli interagenti, al numero dei turni conversazionali e al numero medio di parole per turno (cfr. tab. 1).

<sup>3</sup> Solo S3 riporta le fasi di chiusura dell'interazione, nessuna interazione riporta invece le fasi di apertura.

Tabella 1 - *Dominanza quantitativa*

| <i>Interazione</i> | <i>Parole</i> |      | <i>Turni</i> |     | <i>Parole/Turno</i> |      |
|--------------------|---------------|------|--------------|-----|---------------------|------|
|                    | OP            | UT   | OP           | UT  | OP                  | UT   |
| S1                 | 1207          | 636  | 135          | 130 | 8,94                | 4,89 |
| S2                 | 164           | 105  | 31           | 26  | 5,3                 | 4    |
| S3                 | 183           | 72   | 21           | 20  | 8,7                 | 3,6  |
| S5                 | 390           | 52   | 26           | 22  | 15                  | 2,36 |
| S6                 | 909           | 149  | 59           | 57  | 15,4                | 2,61 |
| S7                 | 990           | 268  | 71           | 71  | 14                  | 3,77 |
| S8                 | 680           | 248  | 70           | 65  | 9,7                 | 3,81 |
| S9                 | 238           | 192  | 44           | 41  | 5,4                 | 4,6  |
| TOTALE             | 4761          | 1722 | 457          | 432 | -                   | -    |
|                    | 6483          |      | 889          |     | 7,29                |      |

Come si evince dalla seconda colonna della tab. 1 il numero di turni conversazionali occupati dall'operatore è sempre maggiore di quello dell'utente, ma la differenza è molto ridotta, quasi trascurabile (nel totale gli operatori occupano 457 turni conversazionali, gli utenti 432).

Se si presta però attenzione al numero di parole per ciascun interlocutore vediamo come la dominanza quantitativa sia assegnata in maniera più schiacciante all'operatore: si va da un incremento entro il 50% in S2 (164 parole proferite dall'operatore, 105 dall'utente) e in S9 (238 contro 192), a più del quintuplo in S5 (390 contro 52) e S6 (909 contro 149).

Questa tendenza viene confermata se si prende in considerazione l'indice di parole per turno: si va da una differenza contenuta in S2 (5,3 parole per turno per l'operatore, 4 parole per turno per l'utente) e S9 (5,4 parole per turno contro 4,6), a una decisamente più marcata in S5 (15 contro 2,36), S6 (15,4 contro 2,61) e S7 (14 contro 3,77).

Come si è già osservato (cfr. § 2.2) la misurazione dello spazio conversazionale occupato da ogni singolo parlante è un parametro che non può in isolamento cogliere la dominanza effettiva del dialogo nel suo complesso. Si vedrà inoltre come questa dominanza quantitativa in carico all'operatore possa in parte spiegarsi con ragioni dovute al fatto che ci troviamo di fronte a un'interazione tra nativo e non nativo (cfr. § 7).

## 6.2 Mosse forti

Al fine di comprendere meglio il fenomeno della dominanza all'interno del *corpus* occorre prestare attenzione in particolare alla dominanza interazionale e alla dominanza semantica. L'annotazione del *corpus* utilizzando Pra.Ti.D ha permesso di conteggiare e catalogare le mosse forti presenti nelle interazioni (cfr. tab. 2).

Tabella 2 - *Mosse forti all'interno del corpus*

|                  | S1  | S2 | S3 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | TOTALE |
|------------------|-----|----|----|----|----|----|----|----|--------|
| Action Directive | 17  | -  | -  | 8  | 3  | 1  | 5  | 2  | 36     |
| Open Option      | 1   | 1  | -  | -  | -  | -  | -  | -  | 2      |
| Explain          | 13  | -  | -  | 5  | -  | 6  | 14 | 1  | 39     |
| Query Y/N        | 24  | 4  | 1  | 2  | 23 | 7  | 4  | 13 | 78     |
| Query W          | 14  | 6  | -  | -  | 2  | 1  | 2  | 3  | 28     |
| Info Request     | 6   | -  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7  | 2  | 19     |
| Check            | 34  | 7  | 7  | 4  | 13 | 26 | 10 | 7  | 108    |
| Align            | 3   | -  | -  | -  | -  | -  | 1  | -  | 4      |
| TOTALE           | 112 | 18 | 9  | 20 | 42 | 42 | 43 | 28 | 314    |

Nella parte superiore della tabella si trovano le mosse *Influencing* (*Action Directive*, *Open Option*, *Explain*), in quella seguente le mosse *Question* (*Check*, *Query W*, *Query Y/N*, *InfoRequest*, *Align*). Queste ultime nel loro complesso prevalgono decisamente sulle prime (237 mosse *Question* a fronte di 77 mosse *Influencing*), ma ciò non sorprende, dal momento che è normale aspettarsi in una conversazione (ancorché dissimmetrica) più mosse forti che richiedano come risposta un contributo conversazionale anziché operativo. Inoltre è noto dagli studi di settore che «l'elemento base della struttura di un incontro di servizio è la coppia adiacente richiesta/risposta» (Zorzi, 1990: 19).

Tra le mosse *Influencing* prevalgono poi le *Action Directive* (36 occorrenze), con le quali si invita l'interlocutore a fare qualcosa, e le mosse *Explain* (39 occorrenze), enunciazioni semplici con le quali il parlante spiega all'interlocutore cosa debba fare e perché lo debba fare, senza però impartire un ordine all'interlocutore, come accade nelle mosse *Action Directive*. Poco rilevante è la presenza di mosse *Open Option* (2 occorrenze).

Per quanto riguarda le mosse *Question* si può osservare come la mossa *Check* occupi da sola circa un terzo del totale delle mosse forti (108 occorrenze). Questo dato non sorprende in questo specifico contesto: mediante un *Check* infatti, il parlante pone una domanda all'interlocutore chiedendo conferma su conoscenze pregresse, presupposte o acquisite nel corso dell'interazione. Nelle interazioni presso uno sportello sindacale è infatti molto marcata l'interrelazione tra documenti scritti e interazione verbale (cfr. Polselli, 2008). La presenza pervasiva di queste specifiche mosse è quindi riconducibile alla necessità da parte dell'operatore di verificare la correttezza delle informazioni sull'utente già in suo possesso.

Sono presenti nel campione anche tutte le altre mosse *Question*: *Query Y/N* (78 occorrenze), *Query W* (28), *InfoRequest* (19), *Align* (4).

Ma è importante anche vedere la distribuzione delle mosse forti tra gli interagenti. Quasi tutte le mosse forti sono prodotte dall'operatore, ma in alcuni casi anche l'utente le produce (cfr. tab. 3).

Tabella 3 - *Mosse forti dell'utente*

|                  | S1 | S2 | S3 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | TOTALE |
|------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|--------|
| Action Directive | -  | -  | -  | 1  | -  | -  | 1  | -  | 2      |
| Open Option      | -  | -  | -  | -  | -  | -  | -  | -  | -      |
| Explain          | 2  | -  | -  | -  | -  | -  | 4  | -  | 6      |
| Query Y/N        | 7  | -  | -  | -  | -  | -  | 1  | 1  | 9      |
| Query W          | 1  | -  | -  | -  | -  | 1  | -  | -  | 2      |
| Info Request     | 2  | -  | -  | -  | -  | -  | 3  | -  | 5      |
| Check            | -  | -  | -  | -  | -  | 1  | -  | 1  | 2      |
| Align            | -  | -  | -  | -  | -  | -  | -  | -  | -      |
| TOTALE           | 12 | -  | -  | 1  | -  | 2  | 9  | 2  | 26     |

Come si può osservare dalla tabella vengono prodotte dall'utente solo 26 mosse forti (pari al 8,28% del totale delle mosse forti), di cui 21 (80,77%) nei dialoghi S1 e S8. Questo dato conferma che le interazioni prese in esame sono fortemente sbilanciate dalla parte dell'operatore dal punto di vista del potere conversazionale. Quando infatti anche l'utente mette in atto delle mosse forti, in realtà non fa altro che contribuire a co-costruire il significato stabilito dall'operatore all'interno dei binari determinati dell'agenda nascosta, per lo più chiedendo delucidazioni su qualcosa che non ha capito, di solito per motivi legati al suo non essere un parlante di italiano L1. Nei rarissimi casi in cui l'utente cerca di introdurre un nuovo argomento nella conversazione l'operatore provvede immediatamente a sanzionare l'insubordinazione e a riportare la conversazione sui binari da lui prestabiliti (1):

- (1) S9<sup>4</sup>  
 O42: e il cud?  
 U43: cud avevamo  
 O44: sempre fotocopie anche questo?  
 U45: <eh> sì a posto  
 O46: ok  
 U47: questo per residenza?  
 O48: adesso/ dopo lo compiliamo anche quello lì <pb> questo qua è a posto?

In questo frammento di conversazione si può notare come al turno 47 l'utente interrompa la serie di *Query Y/N* dell'operatore intorno al reperimento dei documenti necessari alla pratica mettendo in atto a sua volta una mossa *Query Y/N*. L'utente vuole ottenere ulteriori informazioni circa i moduli da compilare per ottenere un altro tipo di documento (certificato di residenza), ma l'operatore al turno successivo interrompe immediatamente la sequenza domanda-risposta inaugurata dall'utente producendo in sequenza una *Action Directive* (*adesso/ dopo lo compiliamo anche quello lì*) e mette in atto una nuova *Query Y/N* (*questo qua è a posto?*) che riporta subito la conversazione sul topic previsto dall'agenda nascosta.

<sup>4</sup> "O" è l'operatore, "U" è l'utente.

### 6.3 Fenomeni di foreigner talk

Nel corpus sono presenti pochi fenomeni di *foreigner talk* individuabili sui livelli tradizionali dell'analisi linguistica.

Sul piano fonologico, si nota un rallentamento del *spacing* dell'eloquio (S7).

Sul piano morfologico in un solo caso troviamo da parte dell'operatore la soppressione di parole funzione (in questo caso un articolo e un clitico) (2):

(2) S6

O81: <mhm> ok e<e> invece permesso di soggiorno<o> hai rinnovato?

In (2) è ben visibile anche il fenomeno della dislocazione a sinistra del complemento oggetto. Questo fenomeno sintattico consente di mettere bene in evidenza il tema dell'enunciato (*permesso di soggiorno*) seguito dal rema (*hai rinnovato*). Sebbene venga modificato l'ordine SVO tipico dell'italiano creando una struttura marcata dal punto di vista sintattico, dal punto di vista argomentativo viene data maggiore salienza al tema, e ciò non può che essere di aiuto per il parlante non nativo.

Sul piano lessicale è evidente come l'operatore non provi a utilizzare termini di alta frequenza, ma usi abbondantemente il lessico specialistico che ritiene adeguato (3):

(3) S7

O11: ho segnato tipologia di pazienti non a+ non autosufficiente <pb> quindi persone invalide a letto o su una sedia a rotelle parzialmente autosufficiente oncologico quindi persone con/ che hanno bisogno di farmaci e tutto quanto

In (3) possiamo vedere che l'operatore usa parole non di alto uso (*autosufficiente, oncologico*), ma nel primo caso offre anche una spiegazione utilizzando una parafrasi, mentre nel secondo caso non pratica alcun tipo di negoziazione dell'*output*.

## 7. Interazioni doppiamente sbilanciate

Nelle interazioni oggetto del presente studio il *foreigner talk* è la varietà di lingua principale con cui l'operatore manifesta il suo adattamento nei confronti dell'utente parlante non nativo. Questo è evidente in particolar modo nella sequenzializzazione delle mosse forti attuate dal regista (4).

(4) S6

O45: poi [consulta pc] tu hai fatto un corso da infermiera in Marocco

U46: sì

O47: quindi <ah> quindi è per questo che hai dimestichezza coi farmaci tutto quanto

U48: sì

O49: [...] allora hai detto sia convivenza che ore

U50: <annuisce>

O51: poi n+ <oh> dovessi lavorare<e> nei festivi o nei fine settimana?

U52: sì

O53: lavorare di notte dormire<e>

U54: sì

- O55: di giorno? ok <pb> non hai la macchina però comunque allora tu s/ abiti a?  
 U56: XXX  
 O57: abiti a XXX quindi dovessi prendere/ per XXX va bene anche i paesi vicini dovessi<i>  
 U58: eco sì  
 O59: dovessi prendere il pullman e venire a Biella?  
 U60: sì sì  
 O61: [...] hai un assegno di disoccupazione intanto che sei disoccupata?  
 U62: sono disoccupata sì  
 O63: sei disoccupata  
 U64: sì sì

In questo estratto si può notare come l'operatore minimizzi la necessità di contributo interazionale dell'utente frammentando le domande in più nuclei tematici, che vengono così scomposte in domande semplici a cui l'utente può rispondere limitandosi a confermare o a negare. Le mosse forti messe in atto dall'operatore sono prevalentemente *Check* (turni 45, 47 e 49), dal momento che il parlante sta solo cercando conferme su quanto gli è già noto (infatti durante l'interazione l'operatore consulta un pc in cui sono registrate le informazioni relative all'utente), *Query Y/N* (turni 51, 53, 59 e 61) e *Query W* (seconda mossa del turno 55).

Le *Query Y/N* e le mosse *Check* (che in questo caso dal punto di vista esclusivamente formale sono strutturate come domande sì/no) consentono all'operatore di estendere la sequenza domanda-risposta mettendo l'utente nella condizione di dover cogliere e di dovere fornire solo poche informazione per turno conversazionale. Questo procedimento da un lato permette anche al parlante non nativo di contribuire a co-costruire il significato, ma dall'altro fa aumentare in maniera esponenziale il numero di mosse forti attuate dall'operatore, contribuendo a sbilanciare ulteriormente il potere interazionale dalla parte del parlante nativo che ricopre il ruolo istituzionale.

La distribuzione delle particolari mosse forti all'interno dei dialoghi presi in esame si spiega dunque con la necessità da parte dell'operatore di postulare domande che richiedono solo un contributo comunicativo ridotto da parte dell'utente.

Il livello di co-costruzione in alcuni dialoghi è molto forte, al punto che a cavallo dei diversi turni è possibile riconoscere un *mapping* di strutture e di significati (definiti per alcuni tratti anche su base locale) co-costruite dai parlanti attraverso parallelismi e risonanze su vari livelli linguistici (5).

(5) S3

- O11: ok quindi questo è il titolare <pb> tu eri il lavoratore fino al 25 febbraio  
 U12: ok sì sì giusto giusto sì  
 O13: va bene? dopo sei s/ diventato socio  
 U14: sì giusto  
 O15: ok ma è un'altra ditta però  
 U16: #<O17> sì#  
 O17: #<U16> cioè# questi cambiano ditta  
 U18: cambia dita  
 O19: cambia ditta?

U20: cambia dita<a>

O21: cambia ditta

Il *mapping* di risonanze e parallelismi consente di costruire un *diagraph*<sup>5</sup> (6).

(6)

|      |    |    |    |                            |
|------|----|----|----|----------------------------|
| O11: | ok |    |    | [quindi ... febbraio]      |
| U12: | ok | sì | sì | giusto [giusto sì]         |
| U14: |    |    | sì | giusto                     |
| O15: |    |    |    | ma è un'altra ditta [però] |
| U16: |    | sì |    |                            |
| O17: |    |    |    | cioè cambiano ditta        |
| U18: |    |    |    | cambia dita                |
| O19: |    |    |    | cambia ditta?              |
| U20: |    |    |    | cambia dita                |
| O21: |    |    |    | cambia ditta               |

In questo esempio si può notare la risonanza lessicale<sup>6</sup> del verbo *cambiare* e del sostantivo *ditta* (*dita* è la realizzazione della medesima parola da parte del parlante straniero), oltre che dei segnali discorsivi *ok*, *sì* e *giusto*. Inoltre risuona l'intero sintagma *cambiare ditta*, sia come eterorisonanza, sia come autorisonanza.

## 8. Conclusioni

In questo lavoro sono state analizzate delle interazioni dialogiche tra operatore italiano e utente straniero in ambito sindacale.

Utilizzando il sistema annotativo Pra.Ti.D è stata studiata la dominanza interazionale della figura del regista. Si è potuto così osservare come questo tipo di interazioni siano doppiamente sbilanciate. Alla dissimmetria portata dall'interazione istituzionale, che come si è visto non è data a priori ma è co-costruita durante l'interazione stessa, si somma quella portata dal contesto a priori, e cioè la dissimmetria conversazionale dovuta all'interazione tra nativo e non nativo. La computazione delle mosse forti ha messo in luce come la pratica di adattamento all'interlocutore straniero da parte dell'operatore si riveli in una peculiare gestione dell'evento dialogico. Questa porta l'operatore a gestire la conversazione in modo da lasciare il minor carico conversazionale possibile all'utente mettendo in atto ulteriori mosse forti. Ciò permette di vedere come la schiacciante dominanza interazionale a carico dell'operatore provenga dunque da due direzioni: dalle pratiche e dal contesto.

L'applicazione dei criteri della sintassi dialogica ha inoltre permesso di evidenziare ulteriormente la pratica di co-costruzione dell'impianto dialogico.

<sup>5</sup> Tra parentesi quadre sono inseriti tutti gli elementi estranei al *diagraph*.

<sup>6</sup> Si ha una risonanza lessicale quando viene ripetuto un singolo lessema, indipendentemente dai suoi tratti di flessione.

### Bibliografia

ADELSWÄRD V. - ARONSON K. - JÖNSSON L. - LINELL P. (1987), The Unequal Distribution of Interactional Space: Dominance and Control in Courtroom Interaction, in *Text* 7(4): 313-346.

CAFFI C. (2000), *La mitigazione. Un approccio pragmatico all'interazione nei contesti terapeutici*, Cooperativa Libreria, Pavia.

CASTAGNETO M. (2012), Il sistema di annotazione Pra.Ti.D tra gli altri sistemi di annotazione pragmatica. Le ragioni di un nuovo schema, in *AION* (n. s. 1): 106-148.

CASTAGNETO M. - NAPOLI G. (in stampa), *La sintassi dialogica nei dialoghi tra logopedista e paziente afasico: risonanza e diatassi in un corpus di 12 dialoghi*, in F. DOVETTO (a cura di), *Atti del congresso "Tra medici e linguisti", Napoli 10-11 dicembre 2015*, in *Linguistica delle differenze vol. 2*, Aracne, Roma.

DITTMAR N. - STUTTERHEIM C. (1986), Sul discorso dei lavoratori immigrati, in GIACALONE RAMAT A. (a cura di), *L'apprendimento spontaneo di una seconda lingua*, Il Mulino, Bologna: 149-195.

DREW P. - HERITAGE J. (eds.) (1992), *Talk at work. Interaction in institutional settings*, Cambridge University Press, Cambridge.

DU BOIS, J. (2014), Dialogic Syntax, in *Cognitive Linguistics* 25(3): 359-410.

FORNARA O. (2002), I colloqui di assunzione, in BAZZANELLA C. (a cura di), *Sul dialogo. Contesti e forme di interazione verbale*, Guerini Editori, Milano: 177-192.

HERITAGE J. (1997), Conversation Analysis and Institutional Talk. Analyzing Data, in SILVERMANN D. (ed.), *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*, Sage Publications, London: 161-182.

JAKOBY S. - OCHS E. (1995), Co-construction: An Introduction, in *Research on Language and Social Interaction* 28(3): 171-183.

KOMTER M. (1991), *Conflict and cooperation in job interviews: a study of talks*, Benjamins, Amsterdam-Philadelphia.

LINELL P. (1990), The power of dialogue dynamics, in MARKOVA I. - FOPPA K. (eds.), *The dynamics of Dialogue*, Harvester Wheatsheaf, Hemel Hempstead: 147-177.

LINELL P. - LUCKMANN T. (1991), Dialogue: Some Conceptual Preliminaries, in MARKOVA I. - FOPPA K. (eds.), *Asymmetries in Dialogue*, Harvester Wheatsheaf, Hemel Hempstead: 1-20.

NIEMELÄ M. (2011), *Resonance in storytelling: verbal, prosodic and embodied practices of stance taking*, Acta Universitatis Oulensis B Humaniora 95, Oulu.

ORLETTI F. (2000), *La conversazione diseguale*, Carocci, Roma.

POLSELLI P. (2008), Colloqui a uno sportello di servizio per immigrati: analisi di alcuni aspetti interattivi, in BERRUTO G. - BRINCAT J. - CARUANA S. - ANDORNO C. (a cura di), *Atti dell'8° Congresso dell'Associazione Italiana di Linguistica Applicata*, Guerra Edizioni, Perugia: 109-132.

SCHLEGOFF E.A. (1968), Sequencing in conversational openings, in *American Anthropology* 70: 1075-95; ripubblicato in GUMPERZ J.J. - HYMES D. (eds.) (1972), *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*, Holt, Rinehart & Winston, New York/Chicago: 346-80.

SIDRASCHI D. (2017), Sintassi dialogica del complimento, in ANDORNO C. - GRASSI R. (a cura di), *Le dinamiche dell'interazione. Prospettive di analisi e contesti applicativi*, <http://www.aitla.it/wp-content/uploads/2017/02/ebookAIItLA-5.pdf>.

UBERTALLI M. (2011), *L'interazione conversazionale tra italiani e stranieri in contesto dissimmetrico*, tesi di laurea non pubblicata, Università del Piemonte Orientale, Vercelli.

ZIMA E. - BRÔNE G. - FEYAERTS K. - SAMBRE P. (2009), «Ce n'est pas très beau ce que vous avez dit!» The activation of resonance in French parliamentary debates, in *Discourse* 4, doi: 10.4000/discours.7337.

ZORZI D. (1990), *Parlare insieme: la coproduzione dell'ordine conversazionale in italiano e inglese*, CLUEB, Bologna.

