



Il dialogo nei manuali didattici di italiano L2 di ieri e di oggi

A cura di Pierangela Diadori
e Donatella Troncarelli

Franco Cesati Editore



CIVILTÀ ITALIANA
Collana diretta da Silvia Contarini

Terza serie
54



ASSOCIAZIONE INTERNAZIONALE PROFESSORI D'ITALIANO

IL DIALOGO NEI MANUALI DIDATTICI DI ITALIANO L2 DI IERI E DI OGGI

A cura di
Pierangela Diadori e Donatella Troncarelli



Franco Cesati Editore

“Civiltà Italiana” è la collana dell’A.I.P.I. – Associazione Internazionale Professori d’Italiano. I contributi vengono selezionati mediante revisione paritaria da parte di almeno un lettore esterno e almeno un membro del comitato scientifico.

“Civiltà Italiana” is the peer-reviewed series of A.I.P.I. – Associazione Internazionale Professori d’Italiano. Each paper submitted for publication is judged independently by at least one external reviewer and at least one member of the Editorial Board of the Series.

Comitato scientifico

Michel Bastiaensen (Bruxelles)
Paola Casella (Zurigo)
Silvia Contarini (Parigi)
Lorenzo Coveri (Genova)
Pierangela Diadori (Siena)
Lia Fava (Roma)
Eddy Hoppe (Bruxelles)
Srecko Jurisic (Spalato)
Peter Kuon (Salisburgo)
Franco Musarra (Lovanio)
Domenica Perrone (Palermo)
Sergio Portelli (Msida)

Dagmar Reichardt (Riga)
Corinna Salvadori Lonergan (Dublino)
Elisabetta Santoro (San Paolo)
Roman Sosnowski (Cracovia)
Marina Spunta (Leicester)
Endre Székárosi (Budapest)
Leonarda Trapassi (Siviglia)
Isabella von Treskow (Ratisbona)
Anna Tylusińska-Kowalska (Varsavia)
Bart Van den Bossche (Lovanio)
Carmen Van den Bergh (Lovanio)
Ineke Vedder (Amsterdam)

Volume pubblicato con il contributo del Dipartimento di Scienze Umane dell’Università per Stranieri di Siena.



I contributi contenuti nel presente volume sono stati selezionati tramite revisione cieca paritaria.

ISBN 979-12-5496-159-9

© 2024 proprietà letteraria riservata
Franco Cesati Editore
via Guasti, 2 - 50134 Firenze

Cover design: ufficio grafico Franco Cesati Editore.

www.francocesatieditore.com – e-mail: info@francocesatieditore.com

INDICE

Introduzione, di <i>Pierangela Diadori & Donatella Troncarelli</i>	pag. 9
Alle origini del dialogo come strumento glottodidattico e di analisi linguistica conversazionale: i <i>Frutti</i> di Florio, di <i>Fabio Rossi & Raphael Merida</i>	» 13
Trattare sul prezzo in italiano: un sondaggio diacronico sui dialoghi «del comprare e del vendere», di <i>Michela Dota</i>	» 25
Evoluzione del dialogo nei manuali di italiano di autori russi, di <i>Elizaveta Prokopovich-Mikucka</i>	» 35
I dialoghi nei materiali didattici di italiano L2 per migranti e rifugiati tra modelli pragmatici e stereotipi sociali, di <i>Alessia Caviglia & Matteo Viale</i>	» 47
Quale lingua parlano i dialoghi dei manuali?, di <i>Luisa Amenta, Fabrizio Leto & Cinzia Mangiore</i>	» 61
“I dialoghi veri sono quelli faccia a faccia(?)”. Scritto <i>vs.</i> parlato in italiano L2: per una competenza comunicativa “reale”, di <i>Rossella Abbaticchio</i>	» 79
Una ricognizione in chiave discorsiva dei dialoghi artificiali scritti presenti nei manuali di italiano L2, di <i>Elisa De Roberto & Carolina Venco</i>	» 89
“Ancora non sa dire neppure buongiorno!”: gli atti di saluto nei dialoghi dei manuali di italiano L2, di <i>Pierangela Diadori & Elena Monami</i>	» 101
Un’analisi della funzione comunicativa <i>presentarsi</i> nei dialoghi dei manuali di italiano L2, di <i>Roberto Tomassetti</i>	» 117
Ordinare al ristorante in italiano. Parlato spontaneo e dialoghi didattici a confronto, di <i>Marina Castagneto & Stefania Ferrari</i>	» 135

La competenza sociolinguistica nei manuali di italiano L2: riflessioni da un'analisi dei dialoghi, di <i>Donatella Troncarelli & Leonardo Volpe Marano</i>	» 151
Insegnare a dialogare in L2: indagine sui modelli di lingua parlata presenti nei manuali di italiano lingua straniera, di <i>Matteo La Grassa & Andrea Villarini</i>	» 163
Il dialogo didattico per un effettivo sviluppo della competenza socioculturale sull'esempio della serie dei manuali <i>Va benissimo!</i> , di <i>Marta Kaliska & Aleksandra Kostecka-Szewc</i>	» 177
Aspetti culturali e pragmatici nei dialoghi dei manuali di italiano per stranieri, di <i>Antonella Benucci & Ginevra Bonari</i>	» 193
Indice dei nomi	» 205

ORDINARE AL RISTORANTE IN ITALIANO. PARLATO SPONTANEO E DIALOGHI DIDATTICI A CONFRONTO*

di MARINA CASTAGNETO** & STEFANIA FERRARI***

1. Introduzione

Nell'ambito dell'insegnamento delle lingue straniere si sta ponendo, anche per l'italiano, sempre maggior attenzione verso la dimensione pragmatica della comunicazione parlata e lo sviluppo di competenze d'uso in interazione. Tale interesse ha stimolato una rinnovata riflessione intorno alle caratteristiche dei materiali input a disposizione dei docenti. A questo proposito, la letteratura dedicata all'analisi dei manuali didattici ha confermato anche in indagini più recenti come i dialoghi proposti nei libri risultino essere nella maggior parte dei casi esempi poco rappresentativi degli usi reali della lingua (Bardovi-Harlig *et al.*, 2015; Cohen e Ishihara, 2013; Nuzzo, 2015; Ren e Han, 2016). Tale discrepanza è in buona parte dovuta al fatto che per la costruzione degli input linguistici gli autori tendono a basarsi sulle proprie intuizioni di parlanti nativi piuttosto che su dati empirici (Tatsuki e Fujimoto, 2016; Vellenga, 2004). Di conseguenza, la ricerca auspica un impiego più diffuso di materiali autentici e sufficientemente rappresentativi della variazione situazionale (Cohen e Ishihara, 2013). Questo invito si scontra però nella pratica con la scarsità di studi e materiali disponibili, in particolare per l'italiano. Nell'ultimo decennio, alcuni lavori hanno tentato di contrastare l'inadeguatezza dei libri di testo portando a un crescente interesse per l'uso dei *corpora* come fonte di input nell'insegnamento della pragmatica (Aijmer e Rühlemann, 2014; Bardovi-Harlig e Mossman, 2022; Bardovi-Harlig *et al.*, 2017 e 2019; Furniss, 2016).

* Questo lavoro nasce da una stretta collaborazione tra le due autrici. Per quanto riguarda la stesura materiale del testo, sono da attribuirsi a Stefania Ferrari i §§ 1, 2, 3, 3.1, 4 e a Marina Castagneto i §§ 3.2, 3.3 e 3.4. Lo studio è stato realizzato grazie al supporto del Dipartimento di Studi Umanistici dell'Università del Piemonte Orientale (Progetto UPO Ricerca 2022).

** Università del Molise.

*** Università del Piemonte Orientale.

Il presente lavoro intende dare un contributo al dibattito in corso, proponendo uno studio esplorativo mirato alla compilazione, annotazione e analisi di due *corpora task-based* di italiano parlato. Più in dettaglio, a partire dalla rilevazione dei bisogni di un potenziale gruppo di apprendenti target, adulti immigrati e studenti interazionali apprendenti di italiano L2 in Piemonte, si è selezionato un *task* – ordinare al tavolo di un ristorante – e sono stati predisposti due *corpora* riferiti al compito selezionato, il primo di parlato spontaneo e il secondo composto da dialoghi didattici tratti da manuali di italiano LS. I dati, opportunamente trascritti, sono poi stati annotati con il sistema PraTiD¹ (Savy e Castagneto, 2009). L'analisi comparata dei due *corpora* da un lato ha portato alla descrizione della struttura sequenziale dell'interazione elicitata dal *task* considerato e all'identificazione dei ruoli interazionali assunti dagli interagenti coinvolti, cameriere e clienti, dall'altro ha permesso di rilevare interessanti differenze in termini di modelli interazionali rappresentati.

Nelle pagine che seguono, dopo una presentazione dei due *corpora* e del sistema annotativo utilizzato (§ 2), si descrivono e mettono a confronto i modelli interazionali rappresentati nel parlato spontaneo e nei dialoghi didattici (§ 3). Si conclude con alcune indicazioni utili per la progettazione di materiali per la didattica e per la ricerca (§ 4).

2. La compilazione di *corpora task-based*

In linea con l'approccio orientato all'azione proposto dal *QCER*, volendo affrontare il compito di avviare la costruzione di un *corpus* di italiano parlato, si è optato per un approccio *task-based*. In altri termini, ai fini della raccolta dati, si è preferito scegliere come unità di riferimento il compito comunicativo (es. ordinare al tavolo di un ristorante, prenotare una camera d'albergo), piuttosto che il tipo di testo (es. conversazione faccia a faccia, al telefono, via chat). Tale approccio ha almeno due vantaggi: da un lato, poiché i *task* vengono selezionati a partire da un'analisi dei bisogni, sarà più semplice costruire *corpora* rappresentativi di una varietà di situazioni comunicative in cui gli apprendenti target possono trovarsi ad agire; dall'altro tale approccio favorisce un'indagine sul parlato capace di tenere conto della conversazione nella sua interezza, come evento comunicativo unico, descrivibile per livelli successivi, che vanno dall'identificazione della sua organizzazione in sequenze al riconoscimento delle singole mosse e infine all'individuazione degli atti comunicativi e delle relative forme linguistiche (Orletti, 1994).

Nel caso specifico del lavoro qui discusso, il potenziale gruppo di apprendenti considerato è composto da adulti immigrati e studenti internazionali apprendenti

¹ parlaritaliano.studiumdipsum.it/index.php/it/corpora-di-parlato/645-corpus-pratid.

di italiano L2 in Piemonte. Il *task* selezionato è “ordinare al tavolo di un ristorante”, un compito che gli apprendenti si trovano ad affrontare fin dai livelli iniziali nel ruolo di cliente, in alcuni casi per ragioni professionali eventualmente anche nel ruolo di camerieri. Una volta identificato il *task*, si è proceduto con la raccolta di un campione di interazioni, compilando due *corpora* distinti, il primo di parlato spontaneo e il secondo composto da dialoghi didattici tratti da manuali di italiano LS. Vediamo più in dettaglio le caratteristiche dei due *corpora*.

Il primo è costituito di 18 interazioni spontanee registrate all’interno di un ristorante di una zona urbana del Piemonte orientale. La trascrizione dei dialoghi è accompagnata da un *heading* che descrive in dettaglio il contesto situazionale: ad esempio, si riportano indicazioni relative al tipo di ristorante, all’età di cameriere e clienti, al numero di interagenti, alla relazione tra loro, al grado di familiarità con il locale o il cameriere, così come deducibili da un’osservazione sul campo in fase di registrazione.

Il secondo *corpus* è invece composto da 11 dialoghi didattici, ricavati dallo spoglio dei manuali di italiano L2 presenti nelle biblioteche dei centri di apprendimento per adulti situate nella stessa zona urbana in cui sono state effettuate le registrazioni spontanee. A partire dalla consultazione di 30 manuali di livello A1, A2 e B1, è stato possibile selezionare 14 testi in cui si affrontava il tema della ristorazione. Tra questi, solo cinque contenevano dialoghi input relativi al *task* considerato, tutti di livello A1. Senza entrare in dettaglio nell’analisi delle unità didattiche considerate, qui è opportuno evidenziare alcuni elementi. Innanzitutto i dialoghi relativi al *task* raramente si trovano in posizione iniziale, più spesso vengono proposti solo in alcune porzioni dell’unità didattica come stimolo per la comprensione o la pratica controllata, accompagnati in genere da attività mirate a esercitare aspetti quali lessico relativo al cibo, forme verbali, gradi dell’aggettivo o articolo partitivo. Solo in un caso i dialoghi sono accompagnati da una registrazione audio, negli altri vengono presentati esclusivamente in forma scritta, anche come testi da completare con una serie di parole o espressioni date. In genere, mancano informazioni di contesto rispetto al tipo di locale o agli interagenti: questi ultimi sono in molti casi identificati con un’iniziale o un simbolo, senza che siano fornite all’apprendente informazioni di tipo socio-biografico. In molti casi poi i dialoghi non riportano per intero la conversazione potenzialmente generata dal *task*, ma tendono a concentrarsi solo sui frammenti relativi all’ordinazione vera e propria.

Le interazioni spontanee e i dialoghi didattici sono stati opportunamente trascritti secondo il sistema AVIP² e annotati con il sistema PraTiD (Savy e Castagneto, 2009; Castagneto, 2012). Quest’ultimo è stato scelto poiché, essendo un sistema annotativo multilivello organizzato gerarchicamente, permette di tener conto dei diversi livelli di organizzazione sequenziale dell’interazione (cfr. Schegloff, 1987;

² www.parlaritaliano.it.

Soria e Pirrelli, 2003; Traum, 1996; Wilson, 1991). In sintesi, l'interazione viene suddivisa in sequenze a loro volta organizzate in tre livelli: *Transactions*, *Conversational Games* e *Conversational Moves*. Le *Transaction* sono segmenti dialogici legati all'ottemperamento di uno specifico *task* all'interno del dialogo e possono o meno coincidere con una sequenza conversazionale. I *Conversational Game* corrispondono a segmenti della conversazione costituiti da sequenze di turni con rilevanza condizionale, costituiti da una mossa forte (di apertura) e una o più mosse deboli (di chiusura). Le *Conversational Move* sono enunciazioni minime che veicolano una specifica funzione conversazionale; hanno luogo all'interno di un turno conversazionale, che può contenere una o più mosse.

3. Parlato spontaneo e dialoghi didattici a confronto

I due *corpora* qui considerati si distinguono per una serie di elementi di ordine generale. Innanzitutto il *corpus* di interazioni spontanee si riferisce a unico ristorante e un unico cameriere, mentre i dialoghi didattici mettono in scena diversi partecipanti e vari locali. Il *corpus* di parlato spontaneo è poi circa sei volte più esteso di quello relativo ai dialoghi didattici, non tanto per numero di interazioni, ma soprattutto per numero di parole e di turni complessivi, oltre che per numero medio di turni ed estensione dei turni stessi. 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.

Nonostante queste differenze in termini di durata delle interazioni, nei dialoghi di entrambi i *corpora* possono essere riconosciute alcune sequenze ricorrenti e specifiche del *task* in questione. Le conversazioni risultano pertanto organizzate secondo una configurazione gerarchica a scatole cinesi: dalle fasi esterne si procede verso le fasi più centrali, per poi allontanarsene progressivamente. Si tratta di una struttura "a panino imbottito", caratteristica delle interazioni istituzionali come ad esempio il colloquio di assunzione (cfr. Fornara, 2002: 126) o il colloquio medico-paziente (Byrne e Long, 1976). L'interazione cameriere-cliente in fase di ordinazione non è una interazione libera, simmetrica, tra pari, come può essere una conversazione tra amici. È piuttosto una conversazione «diseguale» (Orletti, 2004) in cui diritti e doveri conversazionali sono distribuiti in modo non casuale. Nei termini di Fraser e Nolen (1981), potremmo dire che cameriere e cliente rispetteranno un «contratto conversazionale» di tipo istituzionale, che preesiste alla interazione e ne fissa le regole, che difficilmente potranno essere rinegoziate. Tali norme del contratto conversazionale vengono accettate dagli interagenti prima dell'inizio della interazione. In altri termini, nelle conversazioni al ristorante, i membri della comunità dei parlanti si spogliano della loro identità sociale per entrare nell'identità di cameriere o cliente e interagiscono con questa nuova specifica identità "locale".

Il carattere istituzionale di questo tipo di interazione si riflette nella struttura conversazionale. Il *task* “ordinare al ristorante” prevede infatti un’organizzazione in 5 sequenze: *apertura dell’interazione*, *apertura dell’ordinazione*, *ordinazione*, *chiusura dell’ordinazione* e *chiusura dell’interazione*. In entrambi i *corpora*, non tutte le sequenze compaiono obbligatoriamente. L’unica fase che non può mancare è *ordinazione*, la vera “testa” pragmatica dell’interazione, senza la quale non sarebbe possibile portare a termine il *task*: il cameriere resterebbe senza lavoro, e il cliente non riuscirebbe a mangiare. La presenza delle altre fasi risulta invece opzionale. La scelta di riempire o meno queste posizioni conversazionali è lasciata alla valutazione del bilanciamento dei diversi fattori contestuali degli interagenti. Vediamo dunque in dettaglio come si caratterizzano e si distribuiscono le sequenze identificate nei due *corpora*.

La tabella 1 riporta una descrizione della distribuzione delle sequenze e l’indicazione del numero medio di turni utili; registra poi quale interagente opera mosse forti, avviando le transazioni eventualmente previste.

Tabella 1: Parlato spontaneo *vs.* dialoghi didattici³

	Numero di interazioni in cui è presente		Turni, media		Apertura Sequenza Cameriere		Apertura Sequenza Cliente	
	Spontaneo	Didattico	Spontaneo	Didattico	Spontaneo	Didattico	Spontaneo	Didattico
1. Apertura dell’interazione	4 (22,2%)	4 (36,4%)	3,16	1,25	1 (25%)	4 (100%)	3 (75%)	-
2. Apertura dell’ordinazione	16 (88,8%)	5 (45,5%)	3,22	1,80	16 (100%)	4 (66,7%)	-	2 (33,3%)
3. Ordinazione	18 (100%)	11 (100%)	27,91	9	6 (33,3%)	9 (82%)	12 (66,6%)	2 (18%)
4. Chiusura dell’ordinazione	8 (44,4%)	2 (18,1%)	1,85	2	5 (55,5%)	1 (100%)	4 (44,5%)	-
5. Chiusura dell’interazione	9 (50%)	2 (18,1%)	1,77	2	9 (100%)	-	-	1 (100%)

³ Quando i conti non tornano è perché possono esserci più tentativi di apertura di una *transaction* all’interno dello stesso dialogo o casi in cui la *transaction* viene solamente chiusa. Ad esempio, nel caso dei dialoghi spontanei, per la *chiusura dell’ordinazione* vengono segnalati 8 dialoghi su 18 in cui questa fase si presenta, ma 9 aperture di sequenza (5 a carico del cameriere, 4 del cliente): ciò accade perché nel dialogo M19 il primo tentativo di inaugurare questa sequenza è interrotto dal cliente con un segmento-inserito di conversazione su un *topic* differente; poi sarà lo stesso cliente a riaprire e condurre questa sequenza. Analogamente, per i dialoghi didattici vengono indicate 5 sequenze di aperture dell’ordinazione cui corrispondono 6 aperture; ciò accade poiché in un dialogo il cliente, dopo la chiusura del *task*, avvia una nuova ordinazione. Nei casi della *chiusura dell’ordinazione* e della *chiusura dell’interazione* l’apparente discrepanza è dovuta al fatto che tali sequenze in alcuni dialoghi vengono esclusivamente chiuse.

Procediamo ora con l'analisi del modello interazionale dei due *corpora*. Nella discussione inizieremo descrivendo prima le interazioni di parlato spontaneo e successivamente i dialoghi didattici, assumendo come livelli di analisi inizialmente l'unità globale del dialogo e la sua organizzazione in sequenze, e successivamente il livello locale dei turni, identificando i ruoli assunti dagli interagenti.

3.1. Apertura dell'interazione

La prima sequenza realizzabile dagli interagenti è *apertura dell'interazione*. Si tratta di una sequenza interazionale non finalizzata, che può consistere in uno scambio generico non informativo o in saluti, con fini esclusivamente pragmatici, così come esemplificato negli estratti (1) e (2) che seguono.

(1) parlato spontaneo, apertura dell'interazione:

[A = cliente; G = cameriere]
A01: allora
G02: è la prima volta che mangiate qui da me?
A03: sì

(2) dialoghi didattici, apertura dell'interazione:

[□ = cameriere; ○+Δ = cliente]⁴
□: Buongiorno
○+Δ: Buongiorno
□: Prego!
(De Savorgagni e Berger, 2010: 152)

Nei dialoghi spontanei questa sequenza è presente in 4 occorrenze su 18 dialoghi (22,22%), mentre per il *corpus* di dialoghi didattici si riscontra in 4 occorrenze su 11 dialoghi (36,36%). Nonostante l'apertura dell'interazione abbia una distribuzione abbastanza simile nei due *corpora*, è possibile individuare alcune differenze rilevanti. Nel parlato spontaneo sia il cliente che il cameriere possono aprire l'interazione, in genere attirando semplicemente l'attenzione dell'interlocutore o utilizzando formule di saluto. La composizione sostanzialmente libera di questa sequenza fa registrare una media di 3,16 turni. Diversamente, nei dialoghi didattici l'apertura dell'interazione è sempre inaugurata dal cameriere, composta di saluti e nella maggior parte dei casi realizzata in un unico turno, massimo due.

Questo primo dato appare significativo, almeno in termini di rappresentazione della dominanza interazionale nei manuali. La confusione nasce probabilmente dalla

⁴ La trascrizione dei dialoghi riporta i simboli impiegati nel manuale per indicare i parlanti.

difficoltà da parte degli autori a cogliere la differenza tra le conversazioni spontanee e una specifica conversazione di parlato istituzionale che ha regole sue proprie, come pare essere quella determinata dal *task* in questione. In genere nelle interazioni spontanee non *task-oriented* sarebbe impensabile, oltre che maleducato, iniziare un'interazione senza il segnale pragmatico del saluto. Nel caso del *task* qui considerato, proprio per la sua evidente finalizzazione, data invece l'assenza di *intimacy* tra cameriere e cliente, l'apertura della conversazione può essere affidata al solo contesto.

3.2. Apertura dell'ordinazione

La fase successiva è quella di *apertura dell'ordinazione*, orientata a preparare l'entrata nel merito dell'ordinazione vera e propria. Come si può osservare dalla tabella 1, nel parlato spontaneo questa fase è quasi sempre presente e compare in ben 16 interazioni su 18, occupando una media di 3,22 turni; nei dialoghi didattici risulta invece molto meno frequente, con solo 5 occorrenze su 11 conversazioni, oltre che più breve, con una distribuzione su uno o due turni al massimo. Nel parlato spontaneo l'apertura della sequenza è sempre a carico del cameriere, mentre nei dialoghi didattici in alcuni casi è introdotta dal cliente. Così come nel caso dell'apertura dell'interazione, il modello interazionale proposto dai manuali si differenzia da quello rappresentato nei dati reali in termini di rappresentazione della dominanza interazionale. Vediamo più in dettaglio con alcuni esempi.

Nel *corpus* di parlato spontaneo, il cameriere può realizzare l'apertura dell'ordinazione con espressioni formulaiche, così come esemplificato in (3) e in (4); in alternativa procede in modo minimale, con segnali discorsivi come in (5), o ancora prendendo semplicemente il turno per poi cederlo al cliente, mettendo in atto un'operazione di regia, come in (6).

(3) parlato spontaneo, apertura dell'ordinazione:

G01: abbiamo dato un'occhiatina?

(4) parlato spontaneo, apertura dell'ordinazione:

G01: vi disturbo? Me ne vado?

(5) parlato spontaneo, apertura dell'ordinazione:

G01: allora

A02: cosa ci consiglia?

G03: voi avete già mangiato qui da me o è la prima volta?

A04: prima volta a Xxxxxxx

(6) parlato spontaneo, apertura dell'ordinazione:

G01: prego

A02: grazie <pl> allora <pb> risotto, ossobuco...

Le strategie minimali appena descritte, così come la presenza di formule, sono importanti indicatori linguistici del fatto che l'apertura dell'ordinazione sia una specificità di questo tipo d'interazione. In questa sequenza, il cameriere si conferma come il regista indiscusso dell'interazione: apre e chiude la sequenza e le relative *transaction*, realizza mosse forti cui al cliente tocca rispondere, esercitando sostanzialmente un controllo sull'andamento dell'interazione. L'esempio (7) mostra come sia il cameriere a dovere dare segnali che è possibile passare alla fase successiva:

(7) parlato spontaneo, apertura dell'ordinazione:

G01: me ne vado?

A02: no no siamo pronti

G03: dai

A04: allora noi vorremmo dividere un magnifico

Solo dopo che il cameriere ha chiuso la sequenza, il cliente ha facoltà di entrare nel merito, eventualmente inaugurando la fase *ordinazione*. Non è un caso dunque che questa sequenza sia sempre aperta dal cameriere e non si registri alcuna insubordinazione alla distribuzione dei diritti convenzionali che la caratterizza: tutti i partecipanti appaiono orientati alla possibilità e alla rilevanza di questo momento comunicativo e così facendo confermano il carattere istituzionale dell'interazione. Nonostante possa essere in alcuni casi assente, incompleta o realizzata attraverso formulazioni anche molto diverse, la fase *apertura dell'ordinazione* pare un'invariante sulla quale sarebbe opportuno attirare l'attenzione dell'apprendente.

Diversamente da quanto rilevato nei dati spontanei, la sequenza di *apertura dell'ordinazione* non è rappresentata allo stesso modo nei dialoghi dei manuali. Innanzitutto non è intesa come compito esclusivo del cameriere, dunque il modello offerto non rispecchia la distribuzione dei ruoli conversazionali così come prevista dal *task*. Inoltre, lo spazio ad essa dedicato è scarso: non solo è meno presente, ma coincide spesso con l'apertura del dialogo, condensata in un unico turno con *apertura dell'interazione*, così come esemplificato in (8).

(8) dialoghi didattici, apertura dell'ordinazione:

[○ = Cameriere]

○: Buongiorno, cosa le porto?

(Costa *et al.*, 2014: 78)

Nelle conversazioni spontanee invece, le due sequenze di *apertura dell'interazione* e *apertura dell'ordinazione* non compaiono quasi mai in un unico turno, proprio perché corrispondono a due momenti diversi della “Agenda Nascosta” del cameriere.

3.3. *Ordinazione*

La fase centrale *ordinazione* è la sequenza più rilevante del dialogo. Vediamo come viene realizzata nei due *corpora*.

Nel *corpus* di parlato spontaneo questa fase ha una durata variabile – da 4 a 55 turni – con una di media 27,91 turni. Tale variazione è legata a una serie di fattori contestuali, tra cui la possibilità di optare per un menu fisso, che riduce il numero di turni delle ordinazioni, in quanto meno negoziabile. È interessante notare come nelle interazioni spontanee il numero di clienti non sempre accresca il numero di turni o la complessità della sequenza stessa. Più in dettaglio, il numero di turni non è strettamente legato all'effettivo numero di partecipanti: in alcune delle interazioni spontanee esiste infatti quello che qui definiamo il partecipante “silenzioso”, ossia un commensale che lascia il carico conversazionale all'altro cliente presente al tavolo, affidandogli in qualche modo il ruolo di portavoce. Anche in presenza di tre o più clienti l'interazione può dunque essere diadica e coinvolgere due soli interagenti, il cameriere e uno dei clienti. Non discuteremo oltre questi casi. Basti qui evidenziare che esempi di questo tipo di ruolo conversazionale non sono contemplati nei manuali.

In ragione della complessità di questa sequenza, nel parlato spontaneo l'ordinazione viene organizzata in diverse *Transaction*, legate alle varie fasi di ordinazione del cibo o delle bevande (vino, acqua, ecc.). L'ordine in cui compaiono queste *Transaction* è meno fisso e prevedibile di quanto sembri, raramente segue l'ordine espositivo previsto dalla formulazione testuale del menu (con i primi, poi i secondi e i contorni). L'ordinazione del vino segue effettivamente l'ordinazione del cibo, ma la richiesta di un secondo può scavalcare quella del primo (o sovrapporsi ad essa, se i clienti operano scelte diverse), anche in dipendenza da fattori contestuali, quali il tipo di offerta culinaria del ristorante in questione. Ad esempio nel caso del locale a cui fanno riferimento le interazioni qui analizzate, in ragione delle specialità proposte dalla casa (soprattutto di carne), i clienti tendono ad aprire la loro ordinazione con la richiesta di un secondo, per poi eventualmente negoziare successivamente un antipasto, magari da condividere. Stando ai dati, l'ordinazione dell'antipasto ha invece una posizione mobile nella sequenza ed è quasi sempre proposta dal cameriere, in qualunque momento della fase *ordinazione*. Ogni *Transaction* dell'ordinazione può essere poi interrotta da una sequenza inserto in cui i clienti chiedono informazioni su una delle pietanze proposte dal menu o dal cameriere. La posizione attesa per queste *Transaction* è quella immediatamente precedente all'ordinazione vera e propria, così come esemplificato in (9).

(9) parlato spontaneo, ordinazione:

G01: allo<oo>ra volete #<A02> qualche consi+#?)

A02: #<G01> il <ll> lampredotto?#

G03: Sì

A04: che cos'è?

G05: è una trippa la quarta parte dello stomaco del bue

Alla luce di queste riflessioni, risulterebbe dunque opportuno mostrare all'apprendente la variabilità dell'ordine di sequenzializzazione di queste *Transaction*. Allo stesso modo sarebbe interessante far notare che in questa fase il cameriere perde la regia locale della conversazione: in due terzi delle interazioni spontanee l'ordinazione è infatti aperta dal cliente. In questa fase il cliente mostra di detenere sia la dominanza semantica, legata al controllo degli argomenti posti in discussione, sia la dominanza strategica, in ragione del potere finale di decidere ciò che vuole mangiare. Al cameriere resta la dominanza interazionale, che spesso esercita attraverso richieste e consigli, o con la ripetizione dell'ordine ricevuto, per mostrare la comprensione dei desideri del cliente e per chiudere la negoziazione, così come esemplificato in (10).

(10) parlato spontaneo, ordinazione:

G06: [...] di secondo?

A07: costine

G08: buone

B09: <eh> volevo il biancostato, ma sono un po' indeciso

G10: costine

B11: costine?

G12: costine

È interessante notare come proprio nell'ordinazione, sequenza centrale per questo tipo di *task* che caratterizza e giustifica tutta l'interazione, la dominanza locale del cameriere diminuisca e la distribuzione di diritti e doveri conversazionali sia in parte rinegoziata a vantaggio del cliente. In questa fase il cameriere perde poteri di regia, fa le sue proposte ma è pronto a ritirarsi momentaneamente, lasciando spazio alla riflessione dei clienti nella scelta del pasto e alle possibili e imprevedibili ricadute sulla conversazione del momento della scelta. Durante l'ordinazione, infatti, i clienti possono anche decidere di aprire una *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: il cameriere non può decidere di chiudere la sotto-*transaction* dei clienti e nemmeno di indirizzarla; non può appropriarsi del turno, né riallocarlo. La natura asimmetrica di questo tipo di interazione non è dunque generalizzabile a tutto il dialogo, come può accadere in altri contesti più strettamente “istituzionali” (es. le interazioni medico-paziente, o le interazioni in tribunale), ma è su base locale.

Nel *corpus* di dialoghi didattici la sequenza di *ordinazione* è rappresentata secondo modalità parzialmente diverse. Innanzitutto ha una durata molto più ridotta – tra 1 e 18 turni, con una media di 9 –, inoltre risulta piuttosto stereotipata nella sua realizzazione interazionale e linguistica. Al contrario di quanto avviene nel parlato spontaneo, questa fase è nella maggior parte dei casi affidata al cameriere, nonché caratterizzata attraverso l’uso di espressioni formulaiche quali *che cosa vi porto* o *che cosa posso portarvi*, a cui segue l’ordinazione completa da parte del cliente, che tende così a condensare in un unico turno tutte le *Transaction* previste, come esemplificato in (11) e in (12).

(11) dialoghi didattici, ordinazione:

[C = Cameriere; S = cliente]

C03: Per primi avete deciso? Cosa posso portarvi?

S04: Io prendo del risotto ai funghi e come secondo del pollo agli aromi e un’insalata

(Costa *et al.*, 2014: 78)

(12) dialoghi didattici, ordinazione:

[C = Cameriere; P = cliente]

Cameriera: Buongiorno, che cosa vi do oggi?

Paolo: Prendo gli spaghetti al tonno e, per secondo, il pollo arrosto con le patate.

Cameriera: E da bere?

Paolo: Bevo dell’acqua frizzante e poi un caffè.

(Bettinelli *et al.*, 2009: 112)

Nel caso dei dialoghi dei manuali il cameriere assume dunque una dominanza anche semantica, lasciando al cliente la sola dominanza strategica.

3.4. *Chiusura dell’ordinazione e chiusura dell’interazione*

Le sequenze *chiusura dell’ordinazione* e *chiusura dell’interazione* sono le fasi che avviano e segnano la conclusione del *task*. Nel parlato spontaneo le due sequenze sono opzionali e piuttosto brevi: si ritrovano in circa metà delle interazioni e sono realizzate in un paio di turni. Da un punto di vista prettamente linguistico,

entrambe possono contenere dei ringraziamenti, formule utili a negoziare la chiusura. Le due fasi dunque possono essere distinte principalmente sulla base di criteri funzionali e distribuzionali. Così come esemplificato in (13), i ringraziamenti possono espandersi su più turni: qui il primo *grazie* serve al cliente per chiudere la porzione conversazionale dedicata all'ordinazione, mentre quello successivo risponde alla chiusura dell'intera interazione avviata dal cameriere.

(13) parlato spontaneo, chiusura dell'ordinazione e dell'interazione:

B28: l'acqua ce l'abbiamo
A29: sì
G30: perfetto signori
A31: grazie
G32: vi ringrazio e vi auguro buon appetito
B33: grazie

Per quel che riguarda l'assunzione di ruoli conversazionali, nel parlato spontaneo la *chiusura dell'ordinazione* può essere indifferentemente avviata dal cameriere o dal cliente, mentre la *chiusura dell'interazione* è sempre a carico del cameriere. Il dato conferma dunque il ruolo di "maestro di cerimonia" al cameriere, lasciando la dominanza semantica e strategica del cliente.

Nel *corpus* di dialoghi didattici le due sequenze sono scarsamente rappresentate, anche in ragione della circostanza che in molti casi la conclusione della conversazione viene omessa. In (14) la sequenza di *chiusura dell'ordinazione* è risolta dal cameriere, mentre in (15), dopo la *chiusura dell'ordinazione* realizzata dal cameriere che porta al tavolo quanto richiesto, si innesta una sequenza legata ad un ulteriore *task* – pagare il conto – seguita da una *chiusura dell'interazione* a opera del cliente.

(14) dialoghi didattici, chiusura dell'ordinazione:

[C = Cameriere; SR = cliente]
C: D'accordo. E da bere<e> <pb> cosa posso portarvi?
SR: Ma direi faccia due bottiglie, una d'acqua naturale e una frizzante e un vino, un litro di vino, Chianti
C: Bene. Posso riprendere i menù?
(Costa *et al.*, 2014: 78)

(15) dialoghi didattici, chiusura dell'interazione:

[C = Cameriere; S e SR = cliente]
C: Eccomi signori. Questi sono i due limoncelli, che offre la casa, e questo è il conto.

S: Senta, dobbiamo pagare qui o alla cassa?

Cameriere: Pagate pure alla cassa, per favore.

SR: Grazie.

(*ibid.*)

Così come per altre delle sequenze discusse, anche in questo caso vi è una discrepanza nella rappresentazione dei ruoli conversazionali che appaiono qui invertiti rispetto a quanto accade nei dialoghi spontanei, con la chiusura dell'ordinazione a carico del cameriere e la chiusura dell'interazione a carico del cliente.

4. Conclusioni

Le interazioni spontanee *task-based* qui analizzate sono risultate sensibili a un forte orientamento contestuale e caratterizzate da un'organizzazione sequenziale specifica, due elementi che gli interagenti riconoscono e rendono visibili nel corso dell'interazione, ad esempio attraverso le scelte linguistiche, l'organizzazione o la durata stessa delle varie sequenze. In sintesi, il *task* "ordinare al tavolo di un ristorante" si è rivelato un compito che prevede una specifica organizzazione sequenziale, con alcune fasi che possono essere invariante e altre opzionali, così come è tipico delle interazioni istituzionali di tipo asimmetrico. In altri termini, il *task* richiede una precisa distribuzione dei ruoli di cameriere e cliente, negoziata su base locale e variabile da una sequenza all'altra. Se nell'*apertura dell'ordinazione* e nella *chiusura dell'interazione* il cameriere esercita sostanzialmente il ruolo di regista e tutte le mosse forti sono a suo carico, nell'ordinazione è il cliente che assume i poteri di regia locale della conversazione: esercita dominanza semantica e strategica controllando gli argomenti posti in discussione e decidendo cosa mangiare, mentre lascia al cameriere la sola dominanza interazionale, esercitata attraverso consigli, segnali di conferma o mosse di chiusura. Il confronto con il *corpus* didattico ha permesso di rilevare una serie di lacune nei dialoghi in termini di rappresentatività degli usi reali della lingua. Gli input dei manuali qui considerati si discostano infatti dal parlato spontaneo per almeno tre elementi: non forniscono dati socio-biografici sugli interagenti o riferimenti al tipo di locale; riportano in genere solo porzioni dell'ipotetico dialogo, tralasciando in modo sistematico alcune delle sequenze richieste dal compito; rappresentano il *task* come una conversazione ordinaria di tipo simmetrico piuttosto che una forma di parlato istituzionale asimmetrico. Tali discrepanze derivano in buona parte dal fatto che gli autori dei manuali nella selezione o predisposizione di materiali input tendano ad affidarsi alle proprie intuizioni di parlanti competenti piuttosto che su dati o conoscenze empiriche.

Lo studio esplorativo qui discusso, seppur limitato per dimensione, ha mostrato come l'uso di *corpora* basati su *task* possa contribuire a descrivere i modelli pragmatici e interazionali del parlato e identificare di conseguenza proposte didat-

tiche capaci di controbilanciare tali inadeguatezze. Un approccio *task-based* nella progettazione di un *corpus* può facilitare l'analisi dell'interazione come evento dipendente dal *task* e dal contesto, mentre un'annotazione pragmatica orientata ai diversi livelli della conversazione può guidare l'identificazione sia della struttura complessiva dell'interazione sia delle specificità in termini di contratto conversazionale o ruoli degli interagenti.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- AIJMER K., RÜHLEMANN C. (2014), *Corpus pragmatics: A handbook*, Cambridge, Cambridge University Press.
- BARDOVI-HARLIG K., MOSSMAN S. (2022), "Corpora in instructed second language pragmatics", in R.R. JABLONKAI, E. CSOMAY (a cura di), *The Routledge Handbook of Corpora and English Language Teaching and Learning*, London-New York, Routledge, pp. 71-88.
- BARDOVI-HARLIG K., MOSSMAN S., SU Y. (2017), The effect of corpus-based instruction on pragmatic routines, *Language Learning & Technology*, 21(3), pp. 76-103.
- BARDOVI-HARLIG K., MOSSMAN S., SU Y. (2019), "Integrating instructed second language research, pragmatics and corpus-based instruction", in R.M. DEKEYSER, G. PRIETO BOTANA (a cura di), *Doing SLA research with implications for the classroom. Reconciling methodological demands and pedagogical applicability*, Amsterdam, Benjamins, pp. 55-81.
- BARDOVI-HARLIG K., MOSSMAN S., VELLENGA H.E. (2015), Developing corpus-based materials to teach pragmatic routines, *Tesol Journal*, 6, pp. 499-526.
- BYRNE P.S., LONG B.E.L. (1976), *Doctors Talking to Patients: A Study of Verbal Behaviours of Doctors in the Consultation*, London, Her Majesty Stationery Office.
- CASTAGNETO M. (2012), Il sistema di annotazione Pra.Ti.D tra gli altri sistemi di annotazione pragmatica. Le ragioni di un nuovo schema, *Annali del Dipartimento di Studi Letterari, Linguistici e Comparati. Sezione Linguistica*, 1, pp. 105-148.
- COHEN A.D., ISHIHARA, N. (2013), "Pragmatics", in B. TOMLINSON (a cura di), *Applied linguistics and materials development*, London, Bloomsbury, pp. 113-126.
- FORNARA O. (2002), "I colloqui di assunzione", in C. BAZZANELLA (a cura di), *Sul dialogo. Contesti e forme di interazione verbale*, Milano, Guerini, pp. 121-135.
- FRASER B., NOLEN W. (1981), The Association of Deference with Linguistic Form, *International Journal of the Sociology of Language*, 27, pp. 93-111.
- FURNISS E.A. (2016), Teaching the pragmatics of Russian conversation using a *corpus*-referred website, *Journal of Language Learning & Technology*, 20(2), pp. 38-60.
- NUZZO E. (2015), "Comparing textbooks and TV Series as a source of pragmatic input for learners of Italian as a second language: The case of compliments and invitations", in S. GESUATO, F. BIANCHI, W. CHENG (a cura di), *Teaching, learning and investigating pragmatics*, Cambridge, Cambridge Scholar, pp. 85-107.

- ORLETTI F. (1994), “L’analisi conversazionale negli anni ’90”, in EAD. (a cura di), *Fra conversazione e discorso: l’analisi dell’interazione verbale*, Roma, NIS, pp. 63-80.
- ORLETTI F. (2004), *La conversazione diseguale: potere e interazione*, Roma, Carocci.
- REN W., HAN Z. (2016), The representation of pragmatic knowledge in recent ELT textbooks, *ELT Journal*, 70, pp. 424-434.
- SAVY R., CASTAGNETO. M. (2009), “Funzioni comunicative e categorie d’analisi pragmatica: dal testo dialogico allo schema xml e viceversa”, in G. FERRARI, R. BENATTI, M. MOSCA (a cura di), *Linguistica e Modelli tecnologici di Ricerca*. Atti del XL Congresso SLI (Vercelli, 21-23 settembre 2006), Roma, Bulzoni, pp. 569-579.
- SCHEGLOFF E. (1987), Analyzing Single Episodes of Conversation. An Exercise in Conversation Analysis, *Social Psychology Quarterly*, 50(2), pp. 101-114.
- SORIA C., PIRRELLI V. (2003), “A Multi-level annotation meta-scheme for dialogue acts”, in A. ZAMPOLLI, N. CALZOLARI, L. CIGNONI (a cura di), *Computational Linguistics in Pisa, Linguistica Computazionale*, special issues, 16-17, pp. 925-952.
- TATSUKI D., FUJIMOTO D. (2016), *Back to the basics: Filling the gaps in pragmatics teaching materials*, Tokyo, Japan Association for Language Teaching Pragmatics Special Interest Group.
- TRAUM D.R. (1996), *Coding Schemes for Spoken Dialogue Structure*, Technical Report, Draft, Université de Genève.
- VELLENGA H.E. (2004), Learning pragmatics from ESL and EFL textbook: How likely?, *TESL Electronic Journal*, 8(2), pp. 1-18.
- WILSON T.P. (1991), “Social Structure and the Sequential Organization of Interaction”, in D. BODEN, D. ZIMMERMAN (a cura di) *Talk and Social Structure*, Cambridge, Polity, pp. 22-43.

MANUALI ANALIZZATI

- BETTINELLI G., FAVARO G., FRIGO M., PICCARDI E. (2009), *Nuovo Insieme. Corso di italiano per stranieri*, Milano, La Nuova Italia.
- BOZZONE COSTA R., GHEZZI C., PIANTONI M. (2014), *Nuovo Contatto A1*, Torino, Loescher.
- BRIGHETTI C., MINUZ F., CONTENUTO S. (1994), *Presto detto*, Bologna, Pitagora.
- DE SAVORGNANI G., BERGERO B. (2010), *Chiaro! Corso di italiano A1*, Firenze, Alma.
- FAVARO G., BETTINELLI G., PICCARDI E. (2000), *Insieme. Corso di italiano per stranieri*, Milano, La Nuova Italia.

