

## La comunicazione interculturale: la cortesia linguistica in una prospettiva cognitivista

Anna De Marco,  
Università della Calabria,  
[demarco.anna@gmail.com](mailto:demarco.anna@gmail.com)

### 1. Introduzione

L'incontro di culture diverse si fonda su equilibri delicati che sono infranti da fallimenti spesso causati da interpretazioni e valutazioni attuate sulla base delle proprie credenze e valori attribuiti momento per momento alle intenzioni dei nostri interlocutori e che emergono nelle interazioni dialogiche. Per comprendere le differenze significative coinvolte nella comunicazione umana, in particolare fra individui di culture diverse, è necessario fare riferimento a ciò che Wierzbicka (1994) indica come *ways of thinking*. L'espressione riassume molto bene ciò che sta dietro ogni tipo di interazione: il riferimento al contesto e alla conoscenza condivisa dagli interlocutori. L'impiego di conoscenze di tipo linguistico, contestuale e sociopragmatico e di strategie percettive fanno sì che gli individui possano dare un senso agli enunciati in un contesto determinato. Il bisogno di capire in che modo i partecipanti decidono quali sono i loro ruoli e quale lingua adoperare per codificare i loro assunti sulle differenze di ruolo richiede una consapevolezza relativa alle difformità nel loro modo di pensare. Uno dei modelli teorici che spiegano, in un'ottica universalista, l'impatto dei fattori sociali e della conoscenza sui ruoli e le relazioni dei partecipanti sull'uso della lingua è la teoria della cortesia (*Politeness Theory*) elaborata da Brown e Levinson (1987, da ora in poi B&L). Ogni comunità linguistica adotta un *linguaggio della cortesia* che include le strategie e le convenzioni verbali e non verbali che servono a favorire l'armonia delle relazioni e delle interazioni comunicative. In quanto tale, l'espressione linguistica della *Politeness*, o cortesia, è un fenomeno socio-pragmatico nel quale intervengono parametri come la distanza sociale tra gli interlocutori, i rapporti di potere e/o di solidarietà, il grado di familiarità, e di imposizione dell'atto linguistico. Le scelte linguistiche che ne derivano variano in relazione al contesto, allo stile, al registro, al canale e al mezzo di comunicazione.

Nei prossimi paragrafi presenterò una parte della teoria della *Politeness* con riferimento alle strategie di cortesia positiva e negativa e argomenterò in favore di un orientamento cognitivista all'analisi e all'interpretazione delle realizzazioni socio-pragmatiche di lingue e culture diverse.

### 2. Il fenomeno della Politeness

La teoria della cortesia ha avuto origine da una astrazione del concetto di faccia o reputazione di derivazione goffmaniana (1967), definita come

«il valore sociale positivo che una persona rivendica per se stessa mediante la linea che gli altri riterranno che egli abbia assunto durante un contatto particolare. [...] un'immagine di se stessi, delineata in termini di attributi sociali positivi; un'immagine tuttavia, che gli altri possono condividere, come avviene quando una persona conferisce prestigio alla propria professione o religione, comportandosi in modo da ricevere l'approvazione degli altri» (Goffman 1971: 7-8).

Il concetto di faccia è, in qualche modo, paradossale poiché nelle interazioni i partecipanti devono mantenere un contatto e quindi essere coinvolti nella relazione e, allo stesso tempo, rispettare una certa distanza o indipendenza dagli altri. La faccia possiede, inoltre, una notevole investitura emozionale ed è soggetta a mantenimento, perdita o innalzamento. Essa coincide con l'immagine pubblica che ognuno offre di sé, un'entità emozionale e sociale che ogni membro della società vuole che l'altro gli riconosca e rispetti. La cortesia si manifesta, perciò, come una strategia

comunicativa che i parlanti mettono in atto al fine di preservare l'armonia dell'interazione e delle relazioni sociali. La cortesia linguistica implica, a questo scopo, la scelta dei mezzi linguistici attraverso i quali i parlanti decidono di essere cortesi, di evitare di essere rudi o, ancora, di manifestare l'intenzione di essere non curanti dei desideri altrui, ossia di essere intenzionalmente scortesie. I parlanti esprimono, dunque, delle scelte che concorrono ad orientare il livello di cortesia degli enunciati. Naturalmente, la natura della scortesia può essere dovuta anche all'ignoranza dei principi che regolano l'etichetta linguistica e quindi risultare involontaria.

La difesa della propria immagine o faccia è dunque una conquista che il parlante quotidianamente realizza con i propri interlocutori nel corso delle interazioni comunicative, una linea di condotta che gli altri riterranno assunta in modo durevole. Essa è una preconditione continuamente soggetta al giudizio degli altri ed è dunque per questo che l'interazione con gli altri può provocare reazioni che ci impongono di attuare strategie di difesa della propria faccia.

Il concetto di faccia si articola, secondo B&L, in faccia positiva e faccia negativa. La prima si può attribuire al bisogno di essere accettati dagli altri ed alla sensazione che i propri obiettivi siano desiderabili almeno da qualcun altro, la seconda riguarda la libertà nelle proprie azioni che rappresenta la difesa e l'integrità personale e l'aspirazione a non sottostare ad imposizioni esterne. È importante però che gli interlocutori verso i quali si prova il desiderio di essere apprezzati siano individui significativi per gli scopi da condividere.

Nel quadro teorico di B&L le strategie di cortesia sono dunque tattiche finalizzate a minimizzare la minaccia della faccia (FTA, *face threatening acts*, "atti che minacciano la faccia") che certi atti linguistici possono esercitare sull'immagine, positiva o negativa, degli interlocutori.

Le minacce alla faccia negativa invece rappresentano per l'interlocutore al quale vengono rivolte, un'invasione della sua sfera personale e privata. Nel caso di un atto linguistico potenzialmente minaccioso come la richiesta, un esempio di strategia negativa è generalmente quello di utilizzare una formula indiretta: *Potresti passarmi il sale?*

La nozione di faccia o di immagine personale (intesa come insieme dei limiti che circoscrivono il territorio personale) è generalmente considerata universale da B&L anche se essa è strettamente connessa con il contesto culturale di appartenenza delle diverse lingue. La conoscenza reciproca dell'esistenza di questa immagine sociale e la consapevolezza del suo ruolo nella prassi comunicativa sono, secondo B&L, processi di natura universale.

Ci sono casi, però, in cui strategie indirette non comportano necessariamente esiti cortesi, così come strategie troppo dirette non implicano esiti scortesie, come ad esempio nei casi di urgenza comunicativa: *Attento!* vs. *Potresti prestare attenzione, stai per essere investito da un'auto*, oppure *Aiuto!* vs. *Ti prego mi aiuteresti? Sto per annegare*. Le strategie dirette come queste sono un esempio di ciò che B&L chiamano "FTA On-Record" attraverso le quali il parlante non mostra nessuno sforzo di ridurre atti di minaccia per l'immagine dell'interlocutore. In questo caso ci troviamo di fronte a strategie in cui la minaccia alla faccia non viene minimizzata: la faccia dell'interlocutore viene ignorata o è considerata irrilevante poiché viene data priorità massima all'urgenza comunicativa del messaggio. Un altro tipo di strategie dirette sono quelle che vengono normalmente realizzate fra amici e familiari che si sentono a proprio agio nella comune interazione, come nelle richieste: *Togliti il cappotto*, o nelle offerte, *Prendi ancora un po' di torta!*

Le strategie indirette che B&L chiamano "FTA off Record" servono a tirarsi fuori da qualsiasi possibile imposizione nei confronti dell'interlocutore come nel suggerimento: *Fa caldo qui dentro*, o ancora *Forse qualcuno avrebbe dovuto essere più responsabile* in cui il parlante si mostra intenzionalmente vago per non rischiare di assumersi la responsabilità di un atto di richiesta o di rimprovero. Secondo B&L, un parlante ideale calcolerebbe il peso di ogni suo atto linguistico basandosi sul valore di alcuni parametri di natura sociale, quali la distanza sociale, il potere e il grado di imposizione.

Tali fattori risultano importanti per definire il livello di cortesia che viene impiegato dal parlante (P) nei confronti dell'ascoltatore (A). L'equazione considerata dai due autori è rappresentata dalla

seguinte formula:  $P_x = D(P, A) + P(A, P) + I_x$ . Secondo questa formula il grado di minaccia  $P_x$  è calcolato in relazione alla distanza sociale tra parlante e ascoltatore  $D(P, A)$ , al potere che  $A$  ha su  $P$  e al grado assoluto di imposizione ( $I$ ). Il valore di queste componenti deriva dalle assunzioni che  $P$  ed  $A$  fanno sulla natura della loro interazione. Nel caso in cui la distanza sociale tra  $P$  ed  $A$  fosse ridotta sarebbero più frequenti gli atti volti a preservare l'immagine positiva di sé. La dimensione del potere è una dimensione simmetrica tra  $P$  ed  $A$ . Il grado di potere che  $A$  esercita su  $P$  è rappresentato dalla possibilità da parte di  $P$  di imporre ad  $A$  il proprio punto di vista ed i propri valori (Anolli, Balconi 1995: 490). La distanza sociale, il potere e la valutazione delle imposizioni sono fattori che dipendono dal contesto sociale e culturale.

### **2.1. Gli atti di cortesia in positivo**

Le minacce che sono rivolte alla faccia positiva non rappresentano un'invasione della sfera personale dell'interlocutore quanto piuttosto un tipo di comportamento volto a catturare la simpatia dell'individuo al quale vengono rivolte al fine ad esempio di ottenere dei benefici dall'azione richiesta all'interlocutore. Quando il parlante utilizza la cortesia positiva fa uso di strategie linguistiche che enfatizzano la solidarietà con l'ascoltatore, come una pronuncia informale, espressioni dialettali o gergali, uso di diminutivi (cfr. De Marco, 2010), riferimento frequente a parlante e ascoltatore con l'uso del *noi*, e richieste che risultano meno dirette: *Salve amore, cosa mangiamo stasera?*

Una caratteristica degli atti di cortesia in positivo è la compensazione o l'intervento riparatorio volto a soddisfare parzialmente il desiderio che quanto l'ascoltatore desidera (in termini di valori e credenze) o possiede (in termini materiali) è condiviso dal parlante. Diversamente dalla cortesia in negativo, la cortesia in positivo non è necessariamente riparatoria di un particolare desiderio infranto da una minaccia. La sfera della compensazione può essere unicamente estesa all'apprezzamento dei desideri dell'altro in generale o all'espressione di congruenza fra il proprio desiderio e quello dell'altro. L'unica caratteristica che distingue la compensazione della strategia in positivo dal comportamento linguistico di tutti i giorni fra persone intime è un elemento di esagerazione; tale elemento serve come marcatore di espressioni di cortesia in positivo e del loro aspetto compensatorio per indicare che anche se  $P$  non può con totale sincerità dire «Io desidero ciò che tu desideri», può almeno segnalare sinceramente «Io voglio sostenere la tua immagine positiva». Proprio perché le espressioni di cortesia sono utilizzate come un'estensione metaforica dei rapporti di intimità e possono essere potenzialmente estese anche ad una situazione in cui due estranei, in una determinata situazione si percepiscono in qualche modo simili, esse costituiscono un acceleratore sociale attraverso cui il parlante indica la sua volontà di vicinanza al proprio interlocutore (Anolli, Balconi *op. cit.* : 499). Gli atti di minaccia per la faccia positiva del destinatario sono le espressioni che mostrano di essere non curanti per le necessità o i sentimenti dell'altro come ad esempio i rimproveri, le critiche, le accuse. Gli atti di minaccia che sono un pericolo per la faccia del parlante sono invece le scuse, l'ammissione di colpa o di responsabilità per un atto che si è compiuto o ad esempio l'accettazione di un complimento che può costituire una situazione imbarazzante o di squilibrio (sui complimenti vedi De Marco 2011)

### **2.2. Le strategie in negativo**

Le strategie in negativo sono orientate a compensare gli atti di minaccia che si riferiscono all'immagine negativa del destinatario. Esse rappresentano il cuore del comportamento rispettoso e hanno lo scopo di minimizzare una particolare imposizione che una minaccia all'immagine del sé inevitabilmente comporta.

Fra gli atti di minaccia alla faccia negativa del parlante vi sono le richieste, i suggerimenti, gli avvertimenti, gli ordini e le minacce o ancora espressioni di invidia, complimenti ed esternazioni di

sentimenti negativi nei confronti del destinatario. Tra gli atti di minaccia alla faccia negativa del parlante rientrano invece l'accettazione di un'offerta poiché ciò può comportare la contrazione di una sorta di debito o di riconoscenza nei confronti del destinatario; i ringraziamenti che comportano una possibile umiliazione nei confronti di chi ci ha portato dei benefici; la formulazione delle scuse e anche l'accettazione delle scuse dell'interlocutore che porta a minimizzare quanto si è compiuto a proprio svantaggio: la formulazione di promesse e offerte se impiegate a compiere qualcosa contro voglia poiché ci si limita nella propria libertà di azione.

Mentre la cortesia in positivo non ha limiti nel suo raggio d'azione, quella in negativo è focalizzata sulla minimizzazione e attenuazione degli effetti di una particolare imposizione che minaccia l'immagine dell'interlocutore. Piuttosto che ridurre la distanza sociale, come accade per le strategie di cortesia in positivo, le strategie in negativo tendono a mantenerla (Anolli, Balconi *ivi*: 508). Nella cultura occidentale la cortesia in negativo è la più elaborata e la più convenzionalmente impiegata tra le strategie volte a compensare gli atti di minaccia all'immagine del sé. Le sue realizzazioni linguistiche si possono sintetizzare nell'essere convenzionalmente indiretti, nelle minimizzazioni della forza illocutiva, nel pessimismo cortese (circa il successo delle richieste), nell'enfasi sul potere relativo dell'interlocutore. La strategia in negativo comprende sia una comunicazione palese che un atto compensatorio di una minaccia all'immagine dell'ascoltatore. Il modo più semplice di costruire un messaggio palese è quello di trasmetterlo direttamente; il problema sorge quando quest'ultimo entra in conflitto con l'esigenza di non essere coercitivo nei confronti dell'ascoltatore. Nessuno, d'altra parte, utilizza atti di minaccia attraverso la cortesia in negativo in modo completamente diretto. L'unico modo che rappresenta una sorta di compromesso è quello di essere convenzionalmente indiretti (Anolli, Balconi *ibid.*). Il compromesso consiste nell'impiego di frasi ed enunciati che contengono significati contestualmente chiari, non ambigui e diversi dal loro significato letterale. Gli atti linguistici indiretti (Searle 1976) sono perciò la forma migliore di uso del linguaggio per esprimere questo tipo di convenzione linguistica la cui realizzazione richiede che una condizione di felicità sia soddisfatta dall'evento comunicativo: affinché una richiesta abbia successo il destinatario deve essere in grado di poterla soddisfare e il richiedente deve effettivamente volere la cosa richiesta. Ciò che Gordon e Lakoff (1975) hanno notato è che attraverso la richiesta sulla possibilità che qualcuno possa compiere un qualsiasi atto (*Puoi chiudere la porta, Vorrei che tu chiudessi la porta, e così via*) un parlante non fa altro che costruire degli atti linguistici indiretti. Queste sono espressioni parzialmente indirette, poiché la loro convenzionalità non lascia dubbi sul loro significato anche se il significato non corrisponde al significato letterale (la frase *Puoi passarli il sale per favore?* Non può in alcun modo essere una domanda sulle abilità motorie dell'ascoltatore di compiere l'atto richiesto). Alcune frasi, inoltre, sono sensibili alle trasformazioni sintattiche che ne impediscono una lettura letterale, come nel caso dell'eliminazione dell'ausiliare: *Perché stai dipingendo la stanza di viola?* vs. *Perché dipingere la tua stanza di viola?* Mentre nel primo caso abbiamo una semplice domanda spinta dalla curiosità, nel secondo caso leggiamo la domanda come una critica all'evento in questione. Ogni comunicazione, o atteggiamento comunicativo, verbale o non-verbale, che trasmette qualcosa di più o di diverso dal suo significato letterale e che nel contesto non viene ritenuta ambigua, a metà tra un significato letterale e uno trasmesso, ha la stessa funzione delle espressioni più idiomatiche e costituisce un supporto per l'attuazione di strategie di cortesia in negativo. Ad esempio, nessuno negherebbe che le frasi: *Ho bisogno di un pettine, Sto cercando un pettine*, rivolte alla commessa di un supermercato siano richieste dirette anche senza marcatori di cortesia come *per favore* o l'utilizzo del condizionale. Un tipo di modificazione sintattica per realizzare una formula di cortesia è quella della negazione dell'affermazione: *Non potresti aprire la finestra?*, oppure l'aggiunta di modificatori come *per caso* o *suppongo* che sono esterni all'atto e che servono a mitigarlo poiché indicano un'espressione di possibilità ridimensionando la forza illocutiva dell'atto linguistico.

Esistono dunque due tipi di strategie indirette che servono allo scopo di mitigare l'atto di minaccia: le strategie indirette convenzionali e quelle non convenzionali. Le prime sono strategie che

realizzano l'atto attraverso il riferimento a precondizioni contestuali necessarie per la sua presentazione, proprio come sono rese convenzionalmente in una data lingua (ad esempio: *Può dirmi se va a Nizza?*, Blum-Kulka *op. cit.*: 47). Le seconde richiedono un'attività di inferenza sull'intenzione della richiesta maggiore, rispetto alle altre richieste, da parte dell'ascoltatore, proprio per la loro natura non convenzionale (ad esempio: *Sto cercando di capire qualcosa sul risarcimento per i voli in ritardo...*).

### 3. La cortesia come valore culturale

Molti studiosi, in particolare nell'ambito delle lingue asiatiche (Gu 1990), africane e slave, sostengono che il principio di cortesia, nel modo in cui è stato formulato da B&L sia insufficiente a spiegare il fenomeno della *Politeness*. Per molti anni il paradigma della pragmatica linguistica è stato improntato su principi di ordine universale e le variazioni fra culture sono state concepite in termini di adattamento a presunte norme universali della comunicazione, norme di una natura talmente astratta tale da renderle irricognoscibili per alcune culture. Una pragmatica di tipo contrastivo che assume, ad esempio, un modello universale dei concetti di faccia positiva e negativa, e un inventario di atti linguistici ad essi collegati, rischia di essere viziata dall'assunto che le categorie inerenti agli atti linguistici, come i complimenti, le richieste, le scuse, siano strumenti adeguati per descrivere lingue che non posseggono tali categorie all'interno delle loro culture (Goddard e Wierzbicka 2004: 158-59, cfr. anche De Marco 2011). Il presupposto insito in questa concezione è che ciò gli esseri umani fanno con le parole sia universale. Negli ultimi anni l'etnocentrismo del paradigma universalista, e dunque la sua «cecità culturale», è stato sostituito da approcci etnografici (Gumperz, Hymes 1972), dalla antropologia linguistica (Duranti 1997, 2007) e dalla pragmatica multiculturale (Wierzbicka 1984, 1985, 1991; Goddard 2002, 2006) che hanno cercato di osservare l'adattamento culturale delle pratiche linguistiche elaborando spiegazioni interne alle singole culture. Wierzbicka (1985) sostiene che norme culturali riflesse negli atti linguistici differiscono non solo da una lingua all'altra ma anche da una varietà regionale o sociale all'altra. Culture diverse trovano espressione in differenti sistemi di atti linguistici e diversi atti linguistici che si fissano e vengono codificati in lingue diverse. Gli studi di Wierzbicka (e altri) partono dal presupposto che le pratiche linguistiche possono essere comprese solo da una prospettiva culturale interna e che dunque è importante chiedersi: Cosa distingue le culture rispetto ad un particolare modo di esprimersi? O ancora, Perché le persone parlano in un certo modo? Che senso ha per gli individui di una determinata cultura un certo modo di esprimersi? L'unico modo per dare una possibile risposta a queste domande è quella di intendere le pratiche linguistiche in termini di valori, credenze, attitudini, categorie sociali, emozioni interne ad ogni cultura (e le relative pratiche culturali). Goddard (2006) sottolinea, ad esempio, che è possibile comprendere molto della cultura malese se si riesce a catturare il significato o il senso dei concetti racchiusi nei due termini *malu* «vergogna, senso di proprietà» e *maruah* «dignità personale». Il problema risiede tuttavia nel fatto che le glosse che definiscono questi significati sono inadeguati a spiegare quelle che sono delle pratiche di discorso specifiche di quella determinata cultura. La soluzione è quella di articolare questi significati attraverso termini che siano chiari ed intellegibili a persone di lingue e culture diverse.

Wierzbicka (Goddard e Wierzbicka 1994, 2002) ha ideato una sorta di metalinguaggio semantico (NSM, 'Natural Semantic Metalanguage') indipendente da connotazioni culturali, che consiste di un insieme primitivi semantici (semantic primes) che rimandano a significati culturalmente condivisi impiegati per la descrizione semantica e pragmatica di una lingua. L'approccio alla descrizione linguistica del significato si basa sul fatto che, nonostante le enormi differenze, le lingue condividono un esiguo ma stabile insieme di significati che trovano il loro corrispettivo esponente linguistico in parole o espressioni in tutte le lingue; tale insieme è a sua volta soggetto ad una grammatica universale di combinazioni, valenze ed espansioni. I termini, che sono stati elaborati

attraverso il confronto di numerose lingue, includono parole come: qualcuno, qualcosa/cosa, dire, parole, fare, pensare, volere, buono, cattivo e connettivi del tipo, se, perché, come. Queste parole poi possono essere combinate secondo degli schemi grammaticali che danno luogo a frasi ed enunciati come: «Gli individui pensano che ciò sia buono», «È brutto se qualcuno pensa qualcosa come questo», «Se fai qualcosa come questo le persone penseranno qualcosa di brutto su di te» ecc. Queste sono le caratteristiche di questa sorta di mini-lingua che è composta dalle parole e dalla grammatica del metalinguaggio semantico (Goddard 2006: 5). Per avere un'idea di come siano strutturati i diversi sistemi linguistici in riferimento all'espressione della cortesia ed ad altri valori ad essa collegati analizziamo il confronto tra inglese e polacco proposto dalla stessa Wierzbicka, che sottolinea come in certe culture dominino valori che non sono adeguatamente interpretabili entro il quadro teorico di B&L (vedi anche Zamborlin 2004 ) e neppure analizzabili attraverso le forme sintattiche canoniche che realizzano le categorie degli atti linguistici.

L'inglese (e in modo analogo anche l'italiano) che ha sviluppato un sistema speciale di mezzi grammaticali in cui la forma interrogativa non è normalmente usata per chiedere ma per fare un'offerta, suggerire o proporre, si differenzia dal polacco in cui le frasi del tipo *how about* («Che ne dici?»), che in inglese o in italiano rappresentano appunto un suggerimento o proposta) devono essere distinte da quelle di una richiesta diretta. Il contenuto letterale delle offerte interrogative è un'altra delle differenze tra inglese e polacco. La domanda in inglese (o italiano) *Are you sure?* in risposta al rifiuto di un'offerta da parte di un ospite, è inappropriata per un polacco e, anzi, viola le regole della cortesia polacca, secondo la quale un ospite polacco non può mettere in atto alcun tentativo di stabilire i desideri dell'invitato riguardo all'offerta di bere o mangiare qualcosa, ma, al contrario, deve fare in modo che l'ospite mangi o beva il più possibile o che, comunque, accetti l'offerta come segno di gradimento e di cortesia. L'ospite polacco, in sostanza, non accetterebbe mai una risposta negativa dal suo invitato, perciò, ogni sua possibile resistenza viene completamente respinta. Il riferimento al desiderio del cibo da parte dell'interlocutore in un'offerta è tanto inappropriato quanto il riferimento all'incertezza dell'accettazione. Un enunciato come: *Mialbys ochote na piwo. Would you like a beer?* («Ti andrebbe una birra»), viene interpretato come una domanda piuttosto che come un'offerta.

Secondo il parlante polacco non sarebbe considerato corretto da parte dell'ospite indurre l'invitato a rivelare la sua voglia di avere una birra, pertanto le convenzioni sociali richiedono che l'ospite insista affinché l'invitato bevi o mangi qualcosa: *Prego, ancora un po' Ma non posso Ma devi!* Nell'atto linguistico dell'offerta, tra l'altro i polacchi impiegano il ricco sistema di diminutivi a disposizione nella loro lingua<sup>1</sup>. Nell'atto di offrire qualcosa, il cibo offerto viene indicato con un diminutivo, la frase: *Gradiresti ancora un po' di pesce?* in polacco si potrebbe parafrasare con: *Wez jeszcze sledzika! Koniecznie!* «Prendi ancora un po' di pesce+DIM, devi!». Il diminutivo e l'imperativo vengono impiegati insieme nel tentativo di convincere l'ospite a mangiare di più.

Il complesso delle attitudini culturali che condizionano gli individui a prestare attenzione e a prendere coscienza delle altre persone, di altri punti di vista, a vedere se stessi come individui tra tanti, ognuno libero nel proprio spazio psicologico, con le proprie peculiarità ed eccentricità, porta a considerare l'oggettivismo come un valore sociale e culturale importante. Uno dei modi in cui si riflette attraverso il linguaggio questo oggettivismo sta nel tipo di atteggiamento che gli inglesi hanno nel riferirsi a se stessi, al proprio paese, cioè proprio come se lo facessero da un punto di vista esterno. In polacco sarebbe inconcepibile riferirsi alla propria patria come *ten kraj* «questo paese», come se fosse uno fra tanti paesi in cui un individuo si trova casualmente in un preciso

---

<sup>1</sup> Dal punto di vista dei mezzi linguistici che servono a realizzare e a trasmettere particolari significati emotivi come il calore e l'affettuosità, molte lingue, tra cui il polacco, si servono di un ricco sistema derivazionale che è quello dei diminutivi. Tale sistema è scarsamente produttivo in inglese eccetto che per alcune forme particolari di linguaggio bambinesco. In polacco lo stesso nome di persona utilizza svariate forme derivate impiegate in relazione a differenti stati emotivi.

momento. La stessa espressione sarebbe, invece, possibile in riferimento ad un paese straniero. Al contrario l'espressione che userebbe un polacco sarebbe *nasz naròd* «la nostra nazione» in cui è implicita l'identificazione del parlante con la propria patria. Lo stesso discorso vale anche sui valori culturali riflessi nel linguaggio. Dal punto di vista di un parlante inglese, il modo di esprimersi di un polacco rifletterebbe un certo dogmatismo, scarsa considerazione per le altre persone, inflessibilità, una tendenza ad essere troppo intrusivi ecc. D'altro canto per i polacchi, gli inglesi possono apparire poco espansivi, essere caratterizzati da una mancanza di sincerità e di spontaneità. La differenza fra i due stili culturali non può essere certamente descritta nei termini di cortesia, quanto piuttosto nei termini di tradizioni culturali differenti e di diverse gerarchie di valori. L'atteggiamento anglosassone nei confronti del punto di vista altrui si può riassumere dunque così: «se ciò che è bene per una persona non coincide con ciò che noi crediamo sia buono per lei lasciamo alla sua volontà decidere a riguardo». Il polacco, invece risolve questo dilemma nel modo opposto ossia cercando di attirare il più possibile l'interlocutore verso ciò che egli stesso ritiene giusto e migliore per il suo ospite. Invece di insistere affinché un ospite si trattenga in casa propria più a lungo, un anglosassone cerca di assecondare la volontà dell'ospite a lasciare la casa, atteggiamento che per un polacco viene visto come rude e poco sensibile nei confronti dell'ospite stesso. La cortesia nella tradizione culturale polacca rappresenta un valore aggiunto a quello di cordialità che possiamo definire cerimonioso, particolarmente espresso nelle formule con cui ci si rivolge a qualcuno. In inglese, ad esempio ci si può rivolgere con la forma *you* a chiunque, sia esso una persona con cui abbiamo un rapporto confidenziale sia un estraneo. In polacco e in molte altre lingue, come anche in italiano, si distinguono due forme, una forma per sottolineare l'intimità *ty* (polacco per tu) e l'altra per indicare una forma di cortesia *pan/pani* (signore, signora) con il verbo alla terza persona singolare. La cultura polacca distingue tra spontaneità ed emozionalità da un lato e formalità dall'altro. I polacchi amano molto i titoli onorifici ma al contrario dei giapponesi, ad esempio, la lingua del rispetto non implica umiltà e autodenigrazione: si rispetta lo status e il livello dell'interlocutore ma senza sminuire sé stessi. Tale rispetto verso l'interlocutore viene ad essere combinato, in polacco, con l'affetto e la cordialità. La differenza fra cortesia e cordialità è ben visibile nelle formule che combinano titoli formali come «Signor x (pan)» con la diminutivizzazione dei nomi personali: *panie Mareczku* «Signor Mark – DIM». I polacchi non amano la formalità e incoraggiano l'uso dei titoli anche tra persone che si conoscono bene (colleghi di lavoro). Allo stesso tempo tali formule non ostacolano l'esibizione dell'emozione attraverso l'uso dei diminutivi, dei titoli e del baciamento.

Le differenze descritte sottolineano un fatto molto importante, e cioè che non ci sono modi diversi per esprimere la cortesia quanto piuttosto valori culturali diversi, e che norme pragmatiche differenti riflettono differenti gerarchie di valori caratterizzanti culture diverse.

Valga come ulteriore esempio il fatto che le differenze esistenti nell'area degli atti linguistici indiretti sono tutt'altro che casuali e dipendono invece da assunti e norme culturali specifici. Tali differenze non riflettono solo una «logica naturale», come suggerisce Grice (1975), ma una «logica culturale». Searle sostiene a proposito il carattere non ambiguo di alcune espressioni indirette in inglese, insistendo sul fatto che se espressioni del tipo: *Can you pass the salt* («Puoi passarci il sale?») o *Would you pass me the salt?* («Mi passeresti il sale?») sono percepite come richieste e non come semplici domande è solo per una capacità inferenziale e razionale dei parlanti che le interpretano. Se un polacco dovesse imparare l'inglese o anche l'italiano, dovrebbe conoscere senz'altro la potenziale ambiguità delle espressioni *How about?* o *Why don't you?* (*How about a beer?*, *Why don't you come and have lunch with us?*), proprio come quella di parole polisemiche come l'inglese *bank* o l'italiano *esecuzione*.

Potremmo parlare allora, in questo caso, di convenzioni d'uso piuttosto che di significato? Proponiamo invece di considerare come un errore semantico la mancata comprensione delle frasi sopra citate come richieste e inviti proprio come faremmo nel caso dell'interpretazione errata di

*bank* in una delle accezioni nel contesto d'uso. Non è un fatto conversazionale ma un fatto convenzionale.

Lo studio dal quale abbiamo tratto la discussione condotta fin qui, condotto da Wierzbicka sul contrasto fra polacco e inglese, mostra come ciò che è implicato in tali incomprensioni non è semplicemente una differenza nella capacità di fare inferenze, quanto piuttosto una differenza che emerge dalla logica culturale espressa nella lingua. Come sostiene Gumperz (1982: 185-186), il fatto che due parlanti differiscano nell'interpretare le strategie verbali messe in atto è chiaramente un fatto che dipende dalla conoscenza linguistica. Tuttavia, per comprendere questa conoscenza dobbiamo liberarci della dicotomia che prevede da un lato la conoscenza sociale e culturale e, dall'altro, l'aspetto puramente linguistico. Secondo quest'ultimo, il significato è il prodotto di un processo non lineare in cui dei suoni vengono proiettati nei morfemi, nelle frasi e nelle proposizioni attraverso l'applicazione di regole semantiche e grammaticali. Le norme sociali sono, invece viste come forze extralinguistiche che determinano semplicemente il modo e le condizioni in cui le unità semantiche vengono impiegate.

L'espressione degli atti linguistici diretti o indiretti sono strettamente legati alla teoria della Politeness secondo la quale ad esempio, i secondi rappresenterebbero forme di cortesia più accentuate rispetto ai primi. Tuttavia, risulta chiaro da quanto osservato fin qui che la loro realizzazione è strettamente legata e motivata da norme culturali da modi diversi di fare cose con le parole.

Nella cultura israeliana, ad esempio, il livello di immediatezza delle richieste è molto alto rispetto a quello americano. Per un israeliano chiedere un'informazione significa avere un atteggiamento del tipo: «Voglio che tu dica X» (il passeggero ad un conducente di autobus: *Apri la porta conducente!*), mentre per un americano la cui attitudine è meno diretta, significa riconoscere in qualche modo l'autonomia personale del destinatario: «Voglio che tu mi dica X», ma anche, «Non so se tu vorrai farlo» che giustifica la formula indiretta *Would you tell me...* Anche in atti linguistici come il rifiuto o l'espressione del disaccordo gli israeliani risultano essere molto categorici che si traduce in una risposta molto secca: *Non è vero!, Ti sbagli!* anche in una situazione estremamente formale. Un modo così diretto di esprimersi sarebbe considerato rude da un americano o un italiano che utilizzerebbero strategie di mitigazione per "indorare la pillola" del rifiuto. Adottando il metalinguaggio semantico i due atteggiamenti possono essere così sintetizzati per gli israeliani: «Dico 'no', penso di non dover aggiungere niente di più», mentre per gli americani (o per gli italiani) vale invece l'interpretazione: «Dico 'no', non voglio che tu possa offenderti, dunque aggiungo qualcosa di più». Per i francesi, ad esempio, il disaccordo, in certe circostanze non richiede nessuna sorta di mitigazione, ed anzi, questo stile di interazione nelle formulazioni del rifiuto o del disaccordo è ciò che i parlanti si attendono nello scambio comunicativo. Espressioni come *c'est pas vrai* ("questo non è vero"), *ça va pas* ("se matto?"), *tu rigoles ou quoi?* ("stai scherzando?"), *arrête tes conneries* ("smettila di dire cavolate") (34), and *arrête de dire ça* ("smettila di dire questo") presenti nelle conversazioni dei francesi (Bréal, ) testimoniano l'esistenza di uno stile interazionale in cui l'espressione diretta del disaccordo è valutata positivamente o comunque come un comportamento atteso in questa cultura. In uno studio sugli scambi di saluto il lunedì mattina in ufficio Bréal sottolinea il diverso sistema di attese nelle routine conversazionali fra francesi e australiani. La semplice formula di saluto rituale: *Did you have a nice weekend?* rivolto da un australiano al collega francese incoraggia in quest'ultimo un resoconto di episodi relativi al passato weekend, arricchito da una serie interminabile di dettagli.

La stessa richiesta: *Puoi aprire la finestra?*, nella cultura Thai avrà come risposta una reazione di collera poiché verrà interpretata come una messa in discussione delle capacità dell'interlocutore di eseguire un certo tipo di azione. L'assunto, perciò, che una domanda possa essere considerata una precondizione di un'azione, come la richiesta, nel caso specifico appena osservato, non può essere ritenuto valido universalmente. La variazione culturale influenza dunque in modo radicale la struttura interna di uno stesso atto linguistico. Per fare un ultimo esempio, l'atto del ringraziamento



richiede in molte culture un'espressione di gratitudine come «grazie». Tuttavia, in alcune culture asiatiche, per lo stesso atto è prevista un'espressione di scuse del tipo «mi dispiace» in quanto il parlante cerca di esprimere una sorta di compensazione per lo sforzo compiuto dalla persona che ha esaudito la sua richiesta. Il bisogno di un atto di scuse è insito nella profonda differenza che riguarda lo stesso atto del ringraziare. Come suggerisce Kebrat-Orecchioni (1990), per alcune culture, solo azioni altruistiche meritano un ringraziamento, cosicché certe persone (ad esempio, commesso di un negozio, cameriere, ecc.) non ricevono, né si attendono un riconoscimento verbale per un'azione conseguita come parte del proprio lavoro. Le differenze appena osservate, sia nella struttura interna dell'enunciato che sembra costituire lo stesso atto linguistico, sia nelle condizioni che determinano la sua realizzazione, possono essere definite come variazioni sociopragmatiche. L'universalità dei principi di cortesia, sostenuta da B&L, non può essere dunque mantenuta poiché non riesce a fornire una spiegazione di quanto avviene nelle pratiche comunicative di culture diverse e distanti dal modello occidentale. E anzi, l'etichetta stessa di cortesia è difficilmente applicabile universalmente e a culture che per di più non posseggono questo tipo di categoria concettuale. Come osserva Escandell-Vidal, «Our social behaviour (including language use) is not a matter of chaotic, unruly performance, but crucially reflects some kind of systematic knowledge behind it» (1996: 645).

#### **4. Conclusioni: un approccio cognitivista alla logica della Politeness**

I limiti di una teoria generale della cortesia possono essere superati da un approccio di tipo cognitivista. Le più importanti ipotesi nel campo delle teorie cognitive guardano alla conoscenza umana (e dunque anche al linguaggio) come ad una serie di idee strutturate e organizzate che costituiscono una sorta di rappresentazione interna delle percezioni su persone, oggetti, eventi del mondo, e che la percezione, il comportamento e la comprensione dipendono da conoscenze pregresse. A questo insieme di conoscenze ci si riferisce di solito nella letteratura di riferimento con i termini *frame*, *schema* e *script*, che pur variamente definiti da vari autori, si possono ricondurre a «strutture di attesa» (*structures of expectations*, Tannen 1993), secondo cui la conoscenza viene organizzata nella mente sulla base dell'esperienza che l'individuo fa del mondo in cui è inserito. Tale conoscenza viene a sua volta utilizzata per prevedere tutto ciò che riguarda le relazioni e le interpretazioni della nuova esperienza, degli eventi e delle relazioni fra gli individui. Per questo motivo, ciò che rende la nostra comprensione degli eventi e delle relazioni un fatto automatico e procedurale è proprio la corrispondenza delle rappresentazioni trasmesse dagli enunciati con le rappresentazioni interne immagazzinate nella nostra mente. Ogni concetto per noi saliente espresso in un enunciato attiva uno *script* culturale (Wierbizcka 1994) di riferimento attraverso il quale riusciamo a dare un senso a ciò che ascoltiamo o percepiamo, e inoltre, tutte le informazioni che sono associate a partecipanti, esperienze attività prototipici legati ad uno *script* particolare vengono messe in luce e attivate quando è necessario, e senza un grosso sforzo. Anche elementi extralinguistici, come il luogo in cui avviene un'interazione, i referenti o gli oggetti legati al nostro discorso, servono da attivatori dello *script* corrispondente. La nostra rappresentazione mentale della situazione contiene dunque non solo le informazioni sui partecipanti e sulle attività ad esse connesse ma a tutto ciò che caratterizza il comportamento linguistico appropriato alla situazione. Il concetto di conoscenza comprende al suo interno un tipo di conoscenza specifica poiché specifiche sono le situazioni e gli eventi in cui ci si imbatte e diverse sono le culture in cui essi si realizzano. Se determinate conoscenze che si cristallizzano in una conoscenza specifica variano da cultura a cultura è possibile allora prevedere delle rappresentazioni cultura-specifiche. Agire in una società significa essere capaci di rappresentare il contesto sociale che ogni individuo ha interiorizzato nel corso della sua esperienza in una determinata cultura. Come membro di una cultura ciascun parlante impara ad esprimere, e si attende dall'altro, certi comportamenti verbali relativamente a delle situazioni specifiche, come nel caso della manifestazione della gratitudine illustrata sopra.

Secondo l'approccio cognitivista, dunque, la serie di assunti culturali sono immagazzinati nella memoria

«in some kind of ROM «ready only memory»: they can be retrieve but they cannot be written over - at most we can consciously open a new parallel file with new data from a new culture, but it will not replace the original existing file» (Escandell-Vidal *op. cit.*: 637).

La dipendenza del significato dal contesto si traduce nel “contestualismo radicale” (Bianchi 2002) secondo cui il senso non è determinato dalle convenzioni del linguaggio ma viene costruito a partire dai contesti d'uso. L'enciclopedizzazione semantica e il ruolo delle relazioni di somiglianza caratterizzano dunque la nozione di “contestualismo radicale. In questa prospettiva, la nozione di significato lessicale viene ad essere sostituita da quella di significato contestuale che si riferisce alle credenze e alle conoscenze dell'oggetto a cui un termine si riferisce. I sensi delle espressioni linguistiche si costruiscono quindi attraverso l'uso sulla base di un contesto di riferimento che è rappresentato dalla memoria di precedenti applicazioni d'uso delle espressioni linguistiche.

Si tratta della ricerca di una somiglianza tra l'applicazione attuale e quelle precedenti la cui relazione è sempre dettata dal contesto in questione.

La prospettiva cognitiva fornisce quindi una spiegazione della comprensione degli enunciati in virtù del fatto che le rappresentazioni trasmesse dall'enunciato (dati esterni) si associano alle rappresentazioni immagazzinate nella nostra mente (informazione interna). Ogni insieme di rappresentazioni ci fornisce un *pattern* di interpretazione che contiene degli *slot* da riempire con i nuovi dati forniti dall'input a cui vengono assegnati ruoli e funzioni diversificati. Come ascoltatori sappiamo che arriviamo ad una interpretazione degli enunciati quando riusciamo a far combaciare la nuova informazione con gli assunti esistenti. Come parlanti sappiamo che possiamo contare sul fatto che chi ci ascolta possiede una conoscenza che gli permette di fare a meno di una informazione non necessaria alla comprensione dell'enunciato. Perciò la comprensione e la produzione di un enunciato si basa su un tipo di conoscenza ben strutturata. Si tratta di un tipo di conoscenza che ci abilita, ad esempio, a valutare una situazione come cortese o meno e di attribuire un valore default di cortesia ad un enunciato in dipendenza dai nostri assunti circa i principi che presiedono alle nostre relazioni interpersonali (Escandell-Vidal *ibid.*: 642). Il fatto di utilizzare una nozione cognitiva di contesto permette di inglobare l'azione sociale, vale a dire gli aspetti situazionali e sociali della comunicazione all'interno di una prospettiva cognitiva della sociopragmatica. Il contesto è quindi un sottoinsieme delle rappresentazioni utilizzate per l'interpretazione di possibili enunciati estrapolato da frame particolari che vengono di volta in volta attivati sulla base delle conoscenze che l'individuo si forma attraverso l'esposizione frequente a situazioni particolari.

La nozione cognitiva (interna) di contesto rende possibile un'analisi congiunta dei fattori esterni (extralinguistici, enunciati precedenti e conoscenza enciclopedica) con gli assunti interni. Esempi che riguardano le forme di cortesia come l'espressione *Puoi passarmi il sale per favore?* possono essere spiegati attraverso lo stesso tipo di meccanismi che sono in azione per tutti gli esempi che ogni lingua ha reso convenzionali per l'espressione di un determinato atto linguistico. Questo vale anche per le implicature convenzionali che rendono un enunciato come *Cosa ci fai qui?* interpretabile come un atto di rimprovero e non come una mera richiesta di informazione. Tali meccanismi riguardano appunto il recupero del frame di riferimento e un determinato insieme di assunti culturali relativi all'atto linguistico in questione. L'interpretazione della formula convenzionalmente indiretta della richiesta (*Sa dirmi l'ora?*) è automatica in certe lingue come l'italiano o l'inglese in virtù del fatto che queste lingue condividono lo stesso insieme di convenzioni e quindi interiorizzano lo stesso insieme di assunti che riguardano le routine di interazione verbale.

C'è dunque una sostanziale differenza riguardo al valore di questa formula che viene utilizzata in italiano e in inglese per compiere una richiesta, mentre in polacco e in russo no. La spiegazione risiede nel fatto che, a livello lessicale e culturale le culture in questione (da un lato quella inglese e italiana, dall'altro quella russa e polacca) condividono frammenti di conoscenza che determinano l'interpretazione dell'enunciato.

Il contenuto e la struttura di questa conoscenza è ciò che differenzia le diverse culture. In virtù di questa prospettiva sugli atti linguistici e sulla Politeness, anche il termine stesso «imposizione», ad esempio, utilizzato per descrivere la presunta imposizione che certi atti linguistici eserciterebbero sull'interlocutore ha delle forti implicazioni culturali e mal si applica alla descrizione di lingue e culture che non hanno un termine equivalente e neanche un apparato concettuale a cui il termine possa rimandare. Proprio il fatto che certi comportamenti linguistici che riguardano il grado di imposizione di certi atti illocutivi, così come, ad esempio, le differenze relative allo status sociale degli interlocutori, vengono acquisiti nel corso del processo di socializzazione ci porta a concludere che quello di cui stiamo parlando, anche in termini di cortesia linguistica, è una questione di conoscenza. Descrivere e spiegare la natura di questa conoscenza significa spiegare anche ciò che sta alla base dell'uso del linguaggio e che rappresenta uno dei compiti della descrizione sociopragmatica degli atti linguistici da una prospettiva cognitiva.

### **Bibliografia**

- ANOLLI, L., BALCONI, M., (1995), La strategia della comunicazione della cortesia secondo il modello di Brown e Levinson, in Anolli L., Ciceri R., (1995), [a cura di], pp. 490-510.
- ANOLLI, L., CICERI R., (1995), [a cura di], Elementi di psicologia della comunicazione, Milano, LED.
- BÉAL, C. (1992), Did you have a good weekend? Or why there is no such thing as a simple question in cross-cultural encounters”, in Australian Review of Applied Linguistics 15 (1), pp. 23-52.
- BÉAL, C., (1993), Les Stratégies Conversationnelles en Français et en Anglais. Conventions ou reflets de divergences culturelles profondes?, in Langue Française n. 98, pp. 79-106.
- BIANCHI, C. (2002), Contestualismo radicale, in Penco C. (ed.) La svolta contestuale, Milano, McGraw-Hill, pp. 251-263.
- BROWN, P., LEVINSON S. (1987), Politeness: Some Universals in Language Usage, Cambridge, Cambridge University Press.
- ESCANDELL-VIDAL, V. (1996), Toward a cognitive approach to politeness, in Jaszczolt J., K. TURNER, K. (eds.), Cognitive semantics and pragmatics (Vol. II Discourse strategies ), Oxford, Pergamon, pp. 629-650.
- DE MARCO, A. (2010), Sociopragmatica, Roma, Editori Riuniti University Press.
- DE MARCO, A. (2011), Insegnare la pragmatica: complimentarsi in lingue e culture distanti dall'italiano, in Bozzone Costa, R., Fumagalli, L., Valentini, A. [a cura di], Apprendere l'italiano da lingue lontane: prospettiva linguistica, pragmatica, educativa, Perugia, Guerra Edizioni, pp. 173-194.
- GODDARD, C. (2002), Directive speech acts in Malay: An ethnopragmatic perspective, in Les Cahiers de Praxématique (Special issue 'Langue, discours, culture', edited by C. Béal) 38, pp. 113-143.
- GODDARD, C. (2006), Ethnopragmatics. A new paradigm, in Goddard, C. [ed.], Ethnopragmatics: Understanding discourse in cultural context, Berlin, Mouton de Gruyter, pp. 1-30.
- GODDARD, C., WIERZBICKA, A. (2004), “Cultural scripts: What are they and what are they good for?”, in Intercultural Pragmatics, 2, 153-165.
- GOFFMAN, E., (1967), Interaction ritual, New York, Doubleday Anchor Books (trad. It. Il ritual dell'interazione, Bologna, Il Mulino, 1971).

- GORDON, D., LAKOFF, G. (1975), *Conversational Postulates*, in Cole, P., Morgan, J. (eds.), *Syntax and Semantics*, 3, New York. Academic Press.
- GUMPERZ, J., HYMES D., (1972), *Directions in Sociolinguistics. The ethnography of communication*. New York, Holt, Rinehart, & Winston.
- GUMPERZ, J. (1982) *Discourse strategies*, Cambridge, Cambridge University Press.
- GU, Y. (1990), "Politeness phenomena in modern Chinese", in *Journal of Pragmatics*, 14, pp. 237-257.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C., (1990), *Les Interactions Verbales (Tome II & III)*, Peris, Armand Colin.
- SEARLE, J. R. (1976), *Atti linguistici*, Torino, Boringhieri (ed. or. *Speech Acts. An Essay in the Philosophy of Language*, Cambridge University Press, London 1969).
- TANNEN, D., (1993) [ed.], *Framing in discourse*, New York, Oxford University Press,
- WIERZBICKA, A. (1984), *Diminutives and depreciatives: semantic representation for derivational categories*, in *Quaderni di Semantica*, n. 5, pp. 145-178.
- WIERZBICKA, A. (1985), *Different cultures, different languages, different speech act: Polish vs English*, in *Journal of Pragmatics*, n. 9, pp. 145-178.
- WIERZBICKA, A. (1991), *Cross-cultural pragmatics: The semantic of human interaction*, Berlin, Mouton de Gruyter.
- WIERZBICKA, A. (1994), *Cultural scripts: A new approach to the study of cross-cultural communication*, in PÜTZ, M. [ed.] *Language Contact and Language Conflict*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, pp. 69-87.
- ZAMBORLIN, C. (2004), *Dissonanze di atti linguistici: richieste dirette, ringraziamenti e scuse in italiano, giapponese e inglese. Un confronto pragmatico trans-culturale alla ricerca dei presupposti della scortesia verbale involontaria*, in *Studi Linguistici e filologici Online*, Pisa, Università di Pisa, dipartimento di linguistica.