

# VECCHIE E NUOVE FORME DI COMUNICAZIONE DISEGUALE: CANALI, STRUTTURE E MODELLI

a cura di

Valeria Caruso - Marta Maffia

studi AltLA **17**

AltLA

**studi AltLA 17**

# VECCHIE E NUOVE FORME DI COMUNICAZIONE DISEGUALE: CANALI, STRUTTURE E MODELLI

a cura di

VALERIA CARUSO - MARTA MAFFIA

Milano 2023

L'AItLA pubblica una collana di monografie e di collettanee sui diversi temi della linguistica applicata. I manoscritti vengono valutati con i consueti processi di revisione di pari per assicurarne la conformità ai migliori standard qualitativi del settore. I volumi sono pubblicati nel sito dell'associazione con accesso libero a tutti gli interessati.

*Comitato scientifico*

Cecilia Andorno, Giuliano Bernini, Valeria Caruso, Simone Ciccolone, Silvia Dal Negro, Maria Elena Favilla, Anna De Meo, Laura Gavioli, Antonietta Marra, Natacha S.A. Niemants, Elena Nuzzo, Jacopo Saturno, Lorenzo Spreafico, Marilisa Vitale.

© 2023 AItLA - Associazione Italiana di Linguistica Applicata  
Via Cartoleria, 5  
40100 Bologna - Italy  
email: [info@aitla.it](mailto:info@aitla.it)  
sito: [www.aitla.it](http://www.aitla.it)



Edizione realizzata da  
Officinaventuno  
Via F.lli Bazzaro, 18  
20128 Milano - Italy  
email: [info@officinaventuno.com](mailto:info@officinaventuno.com)  
sito: [www.officinaventuno.com](http://www.officinaventuno.com)

ISSN: 2724-4830

ISBN edizione cartacea: 978-88-97657-59-0

ISBN edizione digitale: 978-88-97657-62-0

edizione digitale distribuita secondo la licenza Creative Commons CC BY NC ND



## Introduzione

Il titolo di questo volume rimanda a *La conversazione diseguale* di Franca Orletti, pubblicato nel 2000 come sintesi di ricerche condotte a partire dalla fine degli anni Settanta. Il libro è stato un importante riferimento per la ricerca linguistica in Italia durante gli ultimi vent'anni, offrendo ampliamenti teorici all'analisi conversazionale che è stata coniugata da Orletti con la riflessione sulle varietà settoriali e le interazioni in ambito istituzionale. Questi aspetti innovativi vengono ricordati nel primo saggio del presente volume, *La conversazione diseguale 30 anni dopo*, nel quale è la stessa Orletti a ripercorrere la genesi dei suoi studi e ad inquadrarne le categorie più esplorate oggi nello stesso ambito, come quella di "regia" e di "formulazione". Alla fine di questo bilancio Orletti si sofferma a tracciare le linee di una possibile ricerca futura, in cui l'analisi dell'interazione conversazionale si estende anche verso l'intelligenza artificiale.

Come già in Orletti (2000 e in questo volume), partendo dall'idea di esaminare le dinamiche comunicative in situazioni asimmetriche, tutti i lavori che vengono qui presentati sono dedicati alle comunicazioni durante le quali "i partecipanti si differenziano per un accesso diseguale alla gestione dell'interazione" (Orletti 2000:12). Il modo di relazionarsi con gli altri attraverso la lingua e i tipi di rapporti più o meno asimmetrici che si stabiliscono nello scambio comunicativo sono stati il focus di osservazione di diversi settori della linguistica a partire dall'analisi conversazionale di Sacks negli anni '60 (Sacks *et al.* 1974). Questo paradigma analitico ha definito gli strumenti per indagare come le identità degli interlocutori si modellino in maniera dinamica durante lo scambio verbale, attraverso strategie di controllo, attività di negoziazione e dominanza sociale che si realizzano nell'uso della lingua.

Fruttuose sono state le ricerche che hanno studiato la disparità tra interattanti in diversi contesti istituzionali facendo emergere come l'asimmetria possa pregiudicare anche lo scopo dell'interazione. Si pensi a come le modalità di correzione dei discenti possano scoraggiare l'apprendimento tra i banchi scolastici (Orletti 2000) o a come le modalità di interazione del terapeuta possano condizionare il successo della cura nelle relazioni con i pazienti (Auer & Hörmeier 2016) o, ancora, a come in qualsiasi tipo di interazione tra nativo e non nativo l'efficacia comunicativa possa essere compromessa dalla distanza culturale e sociale (Ferguson 1975; Berruto 1993).

In anni più recenti, con l'esplosione della comunicazione digitale attraverso i social media, la disparità nella comunicazione è diventata un fenomeno di allarme sociale per la velocità con cui possono diffondersi *fake news*, cyberbullismo e *hate speech*, o la denigrazione pubblica. In questo quadro il monitoraggio della lingua orale e scritta, condotto anche con strumenti di elaborazione automatica del linguaggio, può servire

a mettere in evidenza fenomeni di disagio sociale ma anche la diffusione di informazioni scorrette aventi finalità persuasive e di controllo dei comportamenti.

Forme di asimmetria comunicativa sono ampiamente studiate anche nel codice scritto, non solo digitale, con le recenti riflessioni sul rapporto tra lingua e genere socioculturale e sull'inclusività della lingua nel campo delle professioni, della didattica o anche in contesto clinico. In questi ambiti specifici, è emersa peraltro la necessità di educare all'uso dei registri e delle strategie comunicative, dal momento che l'uso della lingua può avere significative implicazioni sociali e comunitarie.

In Italia la comunicazione istituzionale è stata peraltro già oggetto di attenzione specifica da parte sia di linguisti (Lubello 2017; Vellutino 2018; Cortelazzo 2021), sia di comparti specifici dell'amministrazione pubblica, talvolta uniti in un lavoro di semplificazione del linguaggio legislativo e burocratico (Fioritto 1997). L'uso di una "scrittura controllata" (Piemontese 1996) che eviti complessità, ambiguità e vaghezza è parte essenziale di un processo democratico di avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.

Lo scopo di questo volume è, quindi, da un lato, riflettere su vecchie e nuove forme di comunicazione asimmetrica, nelle quali lo status diseguale tra gli interlocutori possa condizionare l'esito della comunicazione stessa; dall'altro, analizzare forme e modelli di interazione comunicativa tesi a ridurre le dissimmetrie di conoscenza del codice o dell'ambito referenziale e che si dimostrino di supporto alla coesione sociale e all'inclusività, come ad esempio quelle adottate in ambito sanitario da un mediatore linguistico-culturale per favorire la comprensione della lingua e delle consuetudini dei servizi sanitari da parte di pazienti con minore o diversa competenza nella lingua utilizzata, stranieri o anche italofoeni con forme di codice ristretto (Gavioli 2015). Riprendendo i principali obiettivi della linguistica interazionale (Couper-Kuhlen & Selting 2018), il volume vuole sollecitare riflessioni e discussioni volte a: i) descrivere le strutture linguistiche come risorse di interazione sociale, ii) fornire analisi e comparazioni per evidenziare come le esigenze interazionali modellino le strutture linguistiche e, per converso, come le strutture linguistiche interferiscano con aspetti organizzativi delle interazioni sociali, iii) offrire generalizzazioni che, nel quadro del funzionamento e dell'organizzazione stessa del linguaggio, siano di supporto alle teorie e ai modelli della linguistica generale.

A partire da questi temi, i contributi del volume adottano diversi approcci o tecniche di analisi, concentrandosi sui vari livelli strutturali della lingua e affrontando il tema proposto da diverse prospettive:

1. canali di trasmissione della comunicazione diseguale: (in)accessibilità testuale, ambienti e supporti della comunicazione, new media e comunicazioni asimmetriche nel giornalismo e nel web, etc.;
2. strutture della comunicazione diseguale: lingua dell'inclusione/esclusione, lingua della burocrazia, disturbi del linguaggio e parlato patologico, *foreigner talk*, etc.;
3. modelli linguistici per l'analisi della comunicazione diseguale nel discorso e nei testi: aspetti morfo-sintattici e pragmatici dell'interazione in forma orale e

scritta, analisi di strutture di organizzazione testuale a livello macro- e micro-laborativo, la metafora e il lessico metaforico per finalità di controllo, etc.

L'indagine su questi aspetti comincia dal contributo di Tommaso Greco, *Non solo chiarezza. La fiducia tra diritto e linguaggio*. Anche attraverso molteplici riferimenti letterari, è proposta una riflessione sulla lingua del diritto, sulla esasperata necessità della sua chiarezza e sui vantaggi della sua vaghezza, sulle possibilità che ha il diritto di creare, anche attraverso la lingua, forme di comunicazione egualitarie, basate sulla fiducia. Si afferma la necessità di spostare l'attenzione dalla forma e dalla struttura del testo normativo al modo in cui la norma costruisce le relazioni tra le istituzioni e i cittadini e, soprattutto, tra i cittadini stessi, al modo in cui essa dispone i soggetti l'uno verso l'altro e li richiama alla responsabilità.

Dopo i due saggi introduttivi di Orletti e Greco, i contributi che compongono il volume sono organizzati in cinque sezioni tematiche: scuola e università, istituzioni e pubblica amministrazione, sanità, migranti, discorso digitale.

Il saggio di Claudio Baraldi e Laura Gavioli, che apre la sezione dedicata a *scuola e università*, propone una riflessione sulle pratiche di mediazione linguistica tra insegnanti e genitori. Grazie alla raccolta di un corpus di audio-registrazioni di colloqui in scuole primarie di Modena e Reggio Emilia, sono analizzate diverse strategie di mitigazione usate dalle mediatrici nella resa delle valutazioni effettuate dalle docenti, quali il rinforzo di aspetti positivi, il ricorso a suggerimenti o l'espressione di auspici per il futuro.

Nel contributo di Rossana Ciccarelli e Paola Pietrandrea si tenta di definire il ruolo che la linguistica può assumere nell'educazione democratica degli utenti del web e nello sviluppo di un pensiero critico, necessario a riconoscere e disinnescare le strutture linguistiche della manipolazione online. Sono riportati i risultati di due attività condotte nell'ambito del progetto OLinDiNum (*Observatoire Linguistique du Discours Numérique*) sull'educazione alla cittadinanza digitale: la proposta di un questionario a docenti di scuole di diverso indirizzo, ordine e grado di diverse regioni italiane e la realizzazione di un corso di formazione.

Federica Del Bono propone un'analisi comparativa delle strategie pragmatiche di *feedback* utilizzate da parlanti nativi di italiano e di inglese nel peculiare contesto di interazioni asimmetriche con colleghi non nativi, nell'ambito di un progetto universitario italo-statunitense di telecollaborazione. Sono evidenziate somiglianze e differenze tra le due lingue negli espedienti utilizzati per la mitigazione della forza illocutoria di critiche e suggerimenti.

Anche il saggio di Paola Masillo e Sabrina Machetti si concentra su interazioni tra parlanti nativi e non nativi, stavolta nel contesto dei test di produzione orale degli esami CILS – Certificazione di Italiano come Lingua Straniera – offerti dall'Università per Stranieri di Siena. Oggetto di analisi sono, in particolare, il ruolo del somministratore e i suoi comportamenti linguistici nella prova di interazione. Si conside-

ra l'influenza di tali variabili sull'asimmetria comunicativa della situazione d'esame e la loro incidenza sulla performance del candidato e sull'esito della prova.

Rosa Pugliese, nel contributo conclusivo di questa sezione, propone uno studio di natura conversazionale sui modi in cui bambini e bambine usano le parolacce nel contesto della scuola primaria, sia durante lezioni "ordinarie" sia in laboratori di italiano L2, analizzando diversi orientamenti assunti nei confronti della normatività linguistica: strategie di negoziazione degli usi linguistici, atteggiamenti di sanzionamento, tentativi di costruzione di ordini alternativi, attraverso l'uso ludico delle parole tabù. Sono discusse, infine, le implicazioni didattiche dei dati osservati.

La sezione sulle *istituzioni e la pubblica amministrazione* si apre con un saggio di Valeria Caruso che verte su aspetti micro-linguistici per indagare alcune modalità implicite di relazione, come quelle realizzate dalle strutture grammaticali che esprimono il possesso e l'appartenenza. Analizzando un corpus di parlato spontaneo di Mario Draghi e Matteo Renzi, emerge la frequenza con cui vengono usati tipi diversi di grammaticalizzazioni metaforiche, applicando per la prima volta all'analisi del discorso categorie elaborate dalla ricerca cognitivista sulla grammatica.

Il lavoro di Castagneto e Baggio adotta, invece, un approccio del tutto diverso per indagare altri fenomeni grammaticali con lo scopo, questa volta, di esplorare la deissi sociale nel *Decameron*. Le autrici del saggio pervengono ad alcuni risultati nuovi rispetto a quanto riportato in letteratura. Nell'opera di Boccaccio, infatti, la scelta dei vocativi sembra condizionata dal *gender* e l'*intimacy* nelle interazioni simmetriche. Le autrici registrano invece un uso più ristretto e regolato dalla norma nell'alternanza tra i pronomi *Tu* e *Voi*.

Nel saggio di Grossi e Marra, *Scritture digitali, lingua della pubblica amministrazione ed esercizio dei diritti di cittadinanza. Il caso INPS per la Famiglia*, viene condotta un'analisi sociolinguistica e testuale delle pagine social con le quali le istituzioni comunicano notizie relative a pratiche utili o necessarie per i cittadini. Le produzioni scritte degli utenti evidenziano i loro dubbi sulla comprensione dei messaggi istituzionali e le risposte offerte dai social media manager degli enti si configurano come tentativi di una mediazione intralinguistica che faccia aumentare la comprensibilità e la comprensione dei testi. Il saggio riflette anche su come rafforzare le competenze di lettura dei cittadini e migliorare la loro partecipazione alla vita sociale.

Pepponi si confronta invece con le nuove tematiche sociali riguardanti le identità di genere non binarie e la loro possibile integrazione all'interno della comunicazione istituzionale in italiano, lingua con due soli generi che non permette di grammaticalizzare identità diverse da quelle binarie. Vengono quindi analizzati i documenti e i moduli sulle identità *alias* usati nelle istituzioni accademiche italiane, esplorando soluzioni linguistiche inclusive per le persone non binarie da un punto di vista lessicale e frasale piuttosto che morfo-sintattico.

La sezione dedicata alla *sanità* si compone di due saggi.

Il primo, di Giulia Cerchi, Lucia Ferroni, Roberta Benedetti e Maria Elena Favilla, affronta il tema della comunicazione diseguale applicata al caso delle interazioni con parlanti afasici, di cui si vogliono valutare le abilità cognitive. Discutendo il ruolo centrale che spesso assume il linguaggio in questo tipo di valutazione, le autrici presentano i risultati di una ricerca condotta su 40 soggetti afasici e su un gruppo di controllo di 20 soggetti sani attraverso la somministrazione di un test neuropsicologico a basso contenuto verbale.

Il contributo di Daniele Urlotti, invece, si situa al confine tra diverse delle sezioni di questo volume poiché propone un'analisi conversazionale di interazioni mediate raccolte in due corpora di registrazioni effettuate in contesto clinico e in contesto scolastico. In particolare, sono analizzate le rese *multi-part*, ossia quei casi in cui i mediatori suddividono in più parti singoli turni dialogici prodotti dagli interlocutori primari. L'uso ricorrente di domande dimostra la presenza di interventi di coordinamento volti a facilitare la comunicazione e a prevenire eventuali incomprensioni.

Il primo saggio della sezione sui *migranti* è di Claudia Canuto e riporta l'esperienza di due laboratori di teatro sociale svolti con rifugiati e richiedenti asilo nella città di Torino. Le interazioni nei gruppi di partecipanti, eterogenei per provenienza e lingua materna, sono analizzate sulla base della gestione della turnazione e dei contenuti proposti. Si evidenzia la rinuncia, da parte degli insegnanti di teatro, ad alcune forme di dominanza comunicativa tipiche delle situazioni asimmetriche, con l'uso di tecniche di ascolto attivo volte a permettere ai partecipanti di esprimere liberamente la propria persona, seppure con mezzi linguistici limitati.

Il contributo di Fabio Caon e Sveva Battaglia affronta il tema del discorso d'odio e della comunicazione interculturale in contesto sportivo. Attraverso l'analisi di 74 storie raccolte attraverso interviste nell'ambito del progetto Erasmus+ RIGHTS (*Respect is the Goal: Hate Speech Threatens Sport Integrity*), sono indagate nello specifico le motivazioni dello *hate speech* e le diverse tipologie di realizzazione del fenomeno, con un focus specifico su quei casi di odio determinato da questioni relative all'etnia o all'origine nazionale delle persone coinvolte.

Elena Michellini, autrice del terzo saggio di questa sezione, propone uno strumento informatico rivolto ai docenti e utile alla creazione di materiali didattici per l'italiano L2 e, in particolare, per una formazione linguistica nel dominio professionale della ristorazione. L'applicazione consiste in una piattaforma collaborativa, un *wiki*, i cui contenuti sono organizzati sulla base di un sillabo per l'italiano L2 di livello A2, e di un corpus specialistico di risorse linguistiche, volto a garantire l'affidabilità e l'autenticità dell'informazione fornita dal docente e quindi, più a lungo termine, l'integrazione socio-professionale dell'apprendente.

La sezione si chiude con il contributo di Cecilia Varcasia, che presenta i risultati di una ricerca di natura longitudinale, condotta nel periodo dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19 e volta a osservare lo sviluppo della competenza linguistica e pragmatica in italiano L2 di bambini della scuola primaria con lingue materne



rumeno e arabo. La tecnica utilizzata per la raccolta dei dati consiste in un'attività ludica, una caccia al tesoro al buio, realizzata in autonomia nelle case dei bambini. I dati relativi ai comandi verbali e al lessico utilizzati nel compito proposto sono discussi alla luce di diverse variabili sociolinguistiche caratterizzanti il contesto di vita dei bambini.

Nella sezione dedicata al *discorso digitale*, Barotto e Zanchi analizzano l'uso persuasivo delle costruzioni a lista nel discorso politico su Twitter, evidenziando come queste liste creino categorie *ad hoc* per perseguire specifiche strategie persuasive. I *migranti*, ad esempio, compaiono assieme a membri inanimati e vaghi (*tasse, confusione*) o animati ma connotati negativamente (*criminali, spacciatori*). Le ONG, di contro, compaiono assieme a *trafficcanti/scafisti*, insinuando una somiglianza tra le attività a cui sono dediti questi due gruppi.

Il discorso sulle asimmetrie di genere torna nel contributo di Nodari e Fiormentini, dedicato alle *manosphere* o, spesso, 'maschiosfera': spazi di discussione online dove individui di sesso maschile discutono delle difficoltà a trovare donne accondiscendenti allo scambio sessuale. La scrittura di queste comunità è affine, per caratteristiche, alle lingue del web, ma presenta anche elementi di differenziazione non solo sul piano lessicale. La lingua usata dagli scriventi serve inoltre a veicolare l'ideologia, che delinea il rapporto tra i sessi come un mero scambio economico privo di connotazioni emotive.

Rita Cersosimo, Nora Gattiglia e Giulia Lombardi descrivono invece la struttura e i risultati di un laboratorio PCTO con studenti della scuola secondaria. Le attività didattiche sono state finalizzate a far maturare la consapevolezza metalinguistica necessaria a valutare l'attendibilità delle notizie. Al termine del laboratorio, gli studenti si sono dimostrati consapevoli del potere manipolatorio del linguaggio e dell'importanza dell'analisi linguistica sia per filtrare le informazioni, sia per comunicare in modo efficace.

La politica ritorna nel contributo di Cecilia Valenti che si sofferma ad indagare le caratteristiche dello *hate speech* multimodale su Twitter. Nello studio vengono illustrate diverse strutture volte a discriminare e a rafforzare gli stereotipi contro target specifici, sfruttando gli impliciti linguistici e gli elementi visivi delle immagini che accompagnano i testi.

Anche il contributo che chiude il volume, scritto da Giovanni Vinciguerra, verte sulla conflittualità che si scatena sul web, soffermandosi però sui meccanismi di intensificazione dell'insulto. L'autore analizza un corpus estratto dai social network, mostrando la preponderante presenza di fenomeni di intensificazione che i soggetti insultanti realizzano mediante l'uso strategico di elementi linguistici e paralinguistici tipici della scrittura digitale, come i segni paragrafematici, i tratti ortografici, i maiuscoli e i simboli espressivi.

*Bibliografia*

- Auer, Peter & Hörmeier, Ina. 2016. La costruzione dell'intersoggettività nella comunicazione aumentata e alternativa (CAA). In Andorno, Cecilia & Grassi, Roberta (a cura di), *Le dinamiche dell'interazione. Prospettive di analisi e contesti applicativi*, 235-252, Milano: AItLA.
- Berruto, Gaetano. 1993. Italiano in Europa oggi: 'Foreigner talk' nella Svizzera tedesca. *Omaggio a Gianfranco Folena*, 2275-2290, Padova: Editoriale Programma.
- Cortelazzo, Michele. 2021. *Il linguaggio amministrativo. Principi e pratiche di modernizzazione*. Roma: Carocci.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth & Selting, Margret. 2018. *Interactional Linguistics. Studying Language in Social Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ferguson, Charles A. 1975. Towards a characterization of English foreigner talk. *Anthropological Linguistics* 17. 1-14.
- Fioritto, Alfredo (a cura di). 1997. *Manuale di stile: strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*. Bologna: Il Mulino.
- Gavioli, Laura. 2015. On the distribution of responsibilities in treating critical issues in interpreter-mediated medical consultations: the case of 'le spieghi(amo)'. *Journal of Pragmatics* 76. 169-180.
- Lubello, Sergio (a cura di). 2016. *L'e-taliano. Scriventi e scritture nell'era digitale*. Firenze: Cesati.
- Orletti, Franca. 2000. *La conversazione diseguale*. Roma: Carocci.
- Piemontese, Maria E. 1996. *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*. Napoli: Tecnodid.
- Sacks, Harvey & Schegloff, Emanuel & Jefferson Gail. 1974. A simplest systematics for organization of turning-taking for conversation, in *Language*, n. 50, 696-735.
- Vellutino, Daniela. 2018. *L'italiano istituzionale per la comunicazione pubblica*. Bologna: Il Mulino.