

«Scusi, guardi che stavo aspettando io per il parcheggio». Protestare in una prospettiva cross-culturale

Victoriya Trubnikova

Università degli Studi di Padova, Italia

Abstract The purpose of this article is to investigate complaint strategies used by Italian and Russian speakers as well as interlanguage complaints of Russians in an Italian L2 context. The sample of the study consists of 23 subjects from each group. The data for the research were elicited by means of a Discourse Completion Task (DCT) involving five stimuli with a short description of a situation which codifies basic information on social variables. This research attempts to revisit the concept of appropriateness and has important implications for non-native speakers who are learning about speech acts.

Keywords Speech acts. Complaints. Politeness theory. Rapport management. Pragmatic competence.

Sommario 1 Introduzione. – 2 L'atto linguistico di protesta. – 3 Procedura di raccolta dati. – 3.1 Metodo. – 3.2 Partecipanti. – 4 Una proposta di categorizzazione. – 5 Risultati – una rassegna delle strategie adoperate. – 6 Conclusione.

1 Introduzione

Questo contributo si prefigge lo scopo di illustrare la variabilità nella formulazione dell'atto linguistico di protesta in chiave cross-culturale e interlinguistica. L'importanza di condurre uno studio su un atto linguistico intrinsecamente conflittuale si spiega con la necessità di colmare delle lacune negli studi contrastivi sulle proteste. Con la presente proposta si cerca di richiama-

re l'attenzione sul ragionamento che mette in atto un parlante quando proferisce un enunciato in modo efficace e appropriato. Nel paragrafo successivo viene introdotta la definizione dell'atto linguistico di protesta, nel terzo si passa a individuare il profilo dei partecipanti e il metodo di raccolta dati; dopodiché, nel quarto paragrafo, viene proposto un quadro teorico per l'analisi dell'atto linguistico. Nell'ultima parte è proposta una rassegna delle strategie individuate e, infine, si passa alle conclusioni che contengono degli spunti didattici.

2 L'atto linguistico di protesta

La protesta è un atto linguistico che veicola una reazione negativa ad un atto 'socialmente inaccettabile' realizzato dall'interlocutore, cioè un comportamento inatteso che entra in conflitto con le aspettative del parlante. Da un lato, come ipotizzato da Searle (1976), le proteste rientrano nel gruppo degli atti espressivi in quanto esprimono uno stato psicologico del parlante, in questo caso la disapprovazione o insoddisfazione per un'azione subita (Hui 2010, 60). Dall'altro lato, con la protesta il parlante cerca di ottenere un risarcimento per il comportamento ritenuto inaccettabile. Sotto questo aspetto, l'atto di protesta rientra negli atti direttivi (Searle 1976) che impongono all'interlocutore la necessità di compiere una certa azione rimediale.

Secondo Olshtain e Weinbach (1993, 108), il parlante ritiene che 1) il comportamento inaccettabile del destinatario gli permetta (almeno parzialmente) di esimersi da un rapporto cooperativo con il destinatario e di esprimere la frustrazione o il fastidio nonostante si registri un tipo 'conflittuale' dell'illocuzione; 2) il comportamento inaccettabile conceda un legittimo diritto di chiedere una riparazione. In effetti, il primato dello scopo sociale è quello di adempiere alle norme convenzionali anche a scapito dell'apparente armonia.

Va da sé che il cosiddetto atto 'socialmente inaccettabile'¹ è un evento culturalmente vincolato da elementi razionali e morali codificati attraverso un'esperienza diretta e mediata che permette di valutare atteggiamenti e comportamenti (in)appropriati. Infine, dal punto di vista della classica teoria di Brown, Levinson (1987), la componente espressiva della protesta incrina la faccia positiva dei parlanti mentre quella direttiva limita la libertà di azione e, dunque, risulta 'minacciosa' per la faccia negativa dell'interlocutore. Per tirare

¹ Spencer-Oatey (2008, 15) annota che le norme sociali corredate dai valori culturali consentono di valutare i seguenti eventi come negativi: mancato mantenimento di una promessa; violazione delle aspettative; rifiuto di assecondare una richiesta; infrazione delle regole di galateo; inadempimento degli obblighi lavorativi/familiari ecc.

le somme, la realizzazione di una protesta rappresenta una gestione dell'immagine (inter)personale stipulata dalle norme sociali di comportamento con lo scopo di ottenere un risarcimento.

Vista l'influenza delle variabili sociali sul proferimento della protesta si è deciso di analizzare l'appropriatezza del suddetto atto collocandolo all'interno di una particolare situazione comunicativa con lo scopo di individuare delle strategie per la sua realizzazione. Pare opportuno ricordare che a scopo didattico sarebbe lecito analizzare ogni situazione *ad hoc* piuttosto che memorizzare una lista di strategie prive di ancoraggio ad un effettivo scambio comunicativo senza tener conto dei fattori interpersonali.

3 Procedura di raccolta dati

3.1 Metodo

Al fine della ricerca è stato applicato il metodo di raccolta dati tramite un *Discourse Completion Task* (DCT) scritto che permette di raccogliere le formule e strategie applicate dagli apprendenti per realizzare un atto linguistico. Un DCT contestualizza l'atto linguistico da sollecitare e fornisce un'informazione sufficiente per capire il rapporto instaurato tra gli interlocutori e il contesto circostante (Appendice 1). Il DCT rileva una consapevolezza pragmatica con un focus sulla conoscenza dichiarativa, ma non prevede l'attestazione dei fattori che riguardano la gestione della conversazione. Fermo restando il fatto che l'atto della protesta non si esaurisce in una sola coppia di turni, in questo studio viene realizzata solo la mossa di apertura. Con la prima replica il parlante apre il conflitto e mette a fuoco un piano d'azione predisposto per una simile situazione, quindi esprime un'intenzione comunicativa ancora non co-costruita con l'interlocutore.

3.2 Partecipanti

Allo studio hanno partecipato

- 23 parlanti non nativi di madrelingua russa, dottorandi/studenti universitari o lavoratori, che hanno avuto un apprendimento di tipo formale (corso di italiano per stranieri organizzato dal Centro Linguistico dell'Ateneo di Padova di durata semestrale, livello B1/B2 e C1) e hanno soggiornato in Italia per almeno 6 mesi;
- 23 parlanti madrelingua italiani, studenti o lavoratori residenti nella regione Veneto, Piemonte, Lombardia e Valle d'Aosta;
- 23 studenti e lavoratori parlanti russo residenti nella città di Kaliningrad (Russia).

La somministrazione del DCT è stata effettuata nel periodo di ottobre-dicembre 2015 e febbraio-aprile 2019; tutti i partecipanti sono di sesso femminile² con età media di 26 anni. Sono stati scelti tre gruppi di parlanti per poter effettuare un'analisi pragmalinguistica in chiave cross-culturale (la realizzazione delle lamentele da parte dei nativi di russo e di italiano) e in quella interlinguistica (l'interfaccia pragmatica dell'interlingua dei parlanti russofoni).

4 Una proposta di categorizzazione

Come è stato anticipato nell'introduzione, l'atto della protesta esula dalla considerazione standard della cortesia linguistica, essendo un atto minaccioso per la faccia e perciò intrinsecamente conflittuale.³ Come anticipato da Fraser (1990) con riferimento all'esistenza di un contratto conversazionale, la teoria sul rapporto interpersonale di Spencer-Oatey (2008) permette di avere un'apertura olistica verso la negoziazione dei ruoli di reciprocità, costi e benefici e di porre, quindi, un'enfasi maggiore sulla negoziazione piuttosto che sull'evasione del conflitto. Questo quadro teorico considera ogni mossa interattiva come azione sociale con l'intento strumentale, morale ed espressivo che risponde a determinati bisogni dell'interazione (adottato da Spencer-Oatey 2008):

1. Il bisogno di salvare la faccia degli interlocutori e di conservare il rapporto interpersonale;
2. Il bisogno di adeguarsi alle norme sociali e alle aspettative etico-morali;
3. Il bisogno di raggiungere lo scopo interazionale.

Nella stesura delle strategie di proferimento della protesta si possono individuare le 'mosse positive' (complimento, ringraziamento, scusa) che rispondono al bisogno di salvare la faccia (Geluykens, Kraft (2003, 256-7) e la 'giustificazione' che fornisce le spiegazioni per il proferimento della protesta (Lin 2007, 63-4). È stato attestato, inoltre, che un atto socialmente inaccettabile contraddice una certa norma, intesa come richiesta del sistema sociale, oppure un valore culturale, inteso come stato di cose desiderato. Nel rispondere al bisogno di restaurare la giustizia sociale, i parlanti ricorrono alla strategia

² Una variabile puramente casuale.

³ Mi riferisco agli studi classici di Lakoff (1975, 64) che definisce la cortesia come un comportamento «developed by societies in order to reduce friction in personal communication», Leech (1983, 19) che considera la cortesia come «strategic conflict avoidance» e Brown, Levinson (1987, 1) che propongono un concetto di cortesia come «1».

di 'affermazione del diritto', per quanto riguarda le norme sociali o 'menzione di fastidio' (Olshtain, Weinbach 1993, 111; Meinel 2010, 79), che può riguardare la violazione delle aspettative. Infine, siccome la protesta si orienta allo scopo di ottenere un risarcimento, il parlante passa alla negoziazione tramite 'l'indagine sulla fonte del problema e sul suo responsabile' (Chen et al. 2011, 260), alla 'richiesta di riparazione' (Decock, Spiessens 2017, 90-1; Chen et al. 2011, 260) oppure attribuisce direttamente la responsabilità all'interlocutore con un 'attacco' (Decock, Spiessens 2017, 90-1; Usó-Juan, Martínez 2015, 55). La tabella 1 riassume questo ragionamento.

Tabella 1 Strategie della protesta

Bisogno relazionale	Mosse positive	dimostrazione dell'interesse o della premura per un'altra persona (la scusa per un'imposizione futura, il complimento, il ringraziamento per la collaborazione)
	Giustificazione	motivi e spiegazioni per il proferimento della protesta
Bisogno di adeguarsi alle norme	Menzione di fastidio	descrizione dell'atto deplorabile
	Affermazione del diritto	denominazione delle norme comportamentali e morali vigenti per lo scambio comunicativo
Bisogno di raggiungere lo scopo interazionale	Indagine sulla fonte del problema e sul suo responsabile	tutti i modi in cui il parlante si informa sullo stato di cose antecedente l'evento
	Richiesta di riparazione	imposizione creata per l'interlocutore con lo scopo di ottenere il risarcimento
	Attacco	critica delle azioni dell'interlocutore e del suo comportamento

5 Risultati – una rassegna delle strategie adoperate

In questa parte vorrei proporre una rassegna delle strategie individuate nelle risposte dei tre gruppi di parlanti con il numero di occorrenze riportato nelle corrispondenti tabelle.

Nella situazione 1 si tratta di un atto 'reversibile', la cui riparazione è facilmente ottenibile. Il fatto di ascoltare la musica ad alto volume tardi la sera è considerato una violazione della norma sociale di convivenza nonché un segno di poca sensibilità nei confronti dei vicini. I parlanti hanno un rapporto simmetrico e condividono uno spazio comune, ma percepiscono una certa distanza sociale consolidata dal fatto di non aver ancora stretto amicizia.

Tabella 2 Protestare con i vicini

	Nativi russi parlanti di italiano L2	Nativi italiani	Nativi russi
Menzione di fastidio	4	2	6
Mossa positiva	11	18	4
Giustificazione	6	9	8
Richiesta di riparazione	19	20	16
Affermazione del diritto	1	1	2
Attacco	0	3	2
Rifiuto	1	0	1

Dalla tabella 2 si evince che le russe prediligono la componente espressiva, lasciando implicita la richiesta di riparazione, mentre le italiane fanno il contrario. Le seconde impiegano più mosse positive dimostrandosi più sensibili alla dimensione interpersonale, ad esempio, proferiscono complimenti per i gusti musicali, ringraziamenti per la collaborazione e scuse per l'imposizione. Nelle risposte delle non native si attesta invece un'alta occorrenza della scusa, con cui le parlanti riconoscono la natura minacciosa della protesta. La giustificazione accompagna sia la richiesta di riparazione sia la menzione di fastidio. Un tratto riservato solo alle parlanti russofone di ambedue i gruppi è quello di rafforzare la menzione di fastidio per far sembrare il motivo della visita inaspettata fondato su ragioni incontestabili. Infine, c'è da notare la strategia di veicolare la richiesta di riparazione, in quanto 8 richieste su 16 rappresentano un ordine con un verbo imperativo nella proposizione e accompagnato dalla marca di cortesia 'per favore', il che rappresenta uno strumento pragmatolinguistico assente nelle risposte delle italiane e delle russofone non native.

Nella seconda situazione si attesta un caso di violazione della regola di precedenza per il parcheggio in cui l'autista della prima macchina pretende di ottenere un posto liberato ed entra in conflitto con un altro autista. Le parlanti italiane fanno più spesso riferimento alla norma violata affermando il diritto di ottenere il posto [tab. 3]. A differenza di quanto ci si potesse aspettare da una presunta rigidità dei russi, 19 volte su 23 le parlanti russofone rifiutano di proferire una protesta. Le parlanti non native si rivelano invece incapaci di mostrare il bisogno di adeguarsi alle norme comportamentali, impiegano le mosse positive e lasciano all'interlocutore il compito di decidere la riparazione.

Tabella 3 Protestare al parcheggio

	Nativi russi parlanti di italiano L2	Nativi italiani	Nativi russi
Giustificazione	6	5	3
Mossa positiva	8	6	1
Affermazione del diritto	6	9	1
Richiesta di riparazione	4	1	1
Attacco	3	4	0
Rifiuto	7	7	19

Nella terza situazione il rapporto tra gli amici è stato messo a repentaglio in seguito a un danno provocato da uno di loro. Una presunta mancanza di intenzionalità assieme al valore di amicizia costituiscono le circostanze attenuanti che prevengono un possibile conflitto.

Tabella 4 Protestare con gli amici

	Nativi russi parlanti di italiano L2	Nativi italiani	Nativi russi
Menzione di fastidio	5	9	7
Indagine sulla fonte	6	14	10
Mossa positiva	3	5	1
Richiesta di riparazione	4	1	7
Attacco	6	3	3
Rifiuto	4	1	3

C'è da notare che, mentre le native italiane e russe si focalizzano sul danno provocato e richiedono una collaborazione dell'interlocutore per negoziare l'origine dello stesso, le parlanti non native attribuiscono la colpa all'interlocutore causa del malcontento [tab. 4]. Le native russe includono anche l'elemento direttivo e richiedono la riparazione che riguarda direttamente il danno oppure la condotta futura in generale, condizione necessaria per tramandare un rapporto infranto dal comportamento inatteso. Nell'ultimo caso il valore relazionale cancella la necessità di ottenere un rimedio.

Tabella 5 Protestare con il professore

	Nativi russi parlanti di italiano L2	Nativi italiani	Nativi russi
Menzione di fastidio	3	3	2
Mossa positiva	10	14	4
Giustificazione	14	16	21
Richiesta di riparazione	19	22	20

Nella situazione 4 il rapporto tra i parlanti non è simmetrico bensì gerarchico, il che potrebbe incidere sul grado di elaborazione delle proteste. Le proteste che hanno più occorrenze nelle risposte delle non native rendono l'interlocutore responsabile per il compimento dell'atto inaccettabile, incaricandolo di una risoluzione [tab. 5]. La tendenza comune è quella di giustificarsi per corredare la richiesta di risarcimento. L'uso sovraesteso delle giustificazioni mitiga il carattere eccessivamente impositivo dell'atto e, quindi, le parlanti russofone fanno leva sulla giustificazione la cui locuzione specifica il motivo sia oggettivo (istituzionale) sia personale per il proferimento delle proteste. Le native italiane in questo caso riconoscono il valore di imposizione da ponderare in base al rapporto gerarchico e quindi impiegano più mosse positive, che includono il riconoscimento dell'imposizione e le scuse. Nel caso delle parlanti russofone si nota un'incidenza minore delle mosse positive, che può indicare il primato del ruolo istituzionale del professore rispetto a quello personale.

Infine, i partecipanti allo scambio comunicativo della situazione 5 hanno ruoli sociali ben definiti, il che permette loro di focalizzarsi sul scopo conversazionale senza tener presente la dimensione affettiva.

Tabella 6 Protestare al negozio

	Nativi russi parlanti di italiano L2	Nativi italiani	Nativi russi
Mossa positiva	4	4	0
Giustificazione	2	0	4
Menzione di fastidio	19	19	14
Richiesta riparazione	12	11	17
Affermazione diritto	0	0	1
Attacco	0	1	3

La scelta delle strategie verbali vincolata da queste circostanze dimostra una certa omogeneità non casuale dettata dal galateo commerciale. Si fa uno scarso ricorso alle mosse positive con una prevalenza della giustificazione come un mezzo persuasivo che fa leva sui fattori normativi in vigore [tab. 6]. Tutti e tre i gruppi dei parlanti individuano il problema e/o richiedono la riparazione, con un maggior ricorso alla menzione di fastidio nel caso delle parlanti non native e alla richiesta di riparazione nel caso delle parlanti russe.

6 Conclusione

In conclusione, preme ribadire l'importanza di considerare l'insieme delle motivazioni interazionali proprie di ogni situazione comunicativa onde evitare generalizzazioni del comportamento verbale. Ad esempio, per quanto riguarda un tipico modo di protestare in russo, negli studi sull'argomento si riscontrano diciture come «Russians tend to use threats, warnings and even curses» (Olshtain, Weinbach 1993, 119) o «il signore decide di non protestare affatto e cede il posto» (Bettoni 2006, 28) che portano ad una visione stereotipata e contraddittoria. Questi due punti di vista non possono essere considerati validi se non vengono contestualizzati con la presa in analisi dei parametri socio- e pragmlinguistici e con il riferimento ad una particolare norma sociale e alla sua violazione. Questo fatto spiega la variabilità nelle risposte delle parlanti e una dispersione non omogenea delle strategie.

Sotto questa luce bisogna considerare il proferimento di una protesta non come un comportamento marcato negativamente che esce dal perimetro della cortesia, ma piuttosto come una reazione socialmente adeguata. Si constata il fatto che non si tratta di infrangere una norma sociale, bensì di tramandarla tramite un comportamento verbale considerato appropriato per una data situazione di scambio comunicativo. Inoltre, ogni conversazione prevede la necessità di negoziare non solo le finalità dell'interazione, ma anche il rapporto esistente tra gli interlocutori.

A scopo didattico, quindi, sembra opportuno presentare un confronto tra le produzioni linguistiche passando dalla fase di osservazione, di analisi e di produzione per mettere a fuoco vari aspetti dei bisogni relazionali e la loro importanza per lo scambio comunicativo. Vediamo, dunque, che nel perseguire lo scopo interazionale:

- la stessa strategia può avere diversi mezzi pragmlinguistici (ad esempio, la richiesta di riparazione che può essere diretta e indiretta).
- diverse strategie rispondono allo stesso scopo comunicativo (ricorso al rimprovero oppure alla richiesta di risarcimento).

nell'adeguarsi alle norme sociali e morali:

- non si attesta l'infrazione della norma sociale (accettazione o rifiuto di eseguire l'atto linguistico)
- si attesta una variazione culturale sulla questione della norma 'socialmente accettabile'.

e nel preservare il rapporto:

- si impiegano le strategie per il mantenimento della faccia positiva (complimento) oppure della faccia negativa (scusa)
si impiegano le stesse strategie ma cambia la mitigazione interna dell'atto linguistico.

Lo scopo di quest'analisi non è quello di creare un repertorio delle strategie e delle formule prestabilite di cui servirsi in tutte le situazioni conflittuali, ma piuttosto di imparare a stendere il proprio piano d'azione consapevoli dell'esistenza delle variabili sociali e dei bisogni relazionali per evitare la stereotipizzazione del comportamento verbale.

Appendice

Situazione 1

Non hai ancora conosciuto un tuo nuovo vicino di casa che mette la musica rock ad alto volume fino a tardi. Una sera gli suoni alla porta. Cosa gli diresti?

Situazione 2

Il parcheggio del supermercato è pieno. Dopo aver girato per un po' finalmente trovi un posto che si sta liberando, ma vedi che un'altra macchina lo prende. Cosa diresti al guidatore della macchina?

Situazione 3

Hai dato in prestito una tua giacca ad un tuo amico. Quando te la restituisce, ti accorgi di una macchia nera su una manica. Cosa diresti al tuo amico?

Situazione 4

Per poter partecipare ad un concorso per la borsa di studio bisogna avere un certificato degli esami sostenuti. Nonostante sia passata una settimana dall'ultimo esame il tuo professore non l'ha ancora verbalizzato. Siccome il bando scade domani vai al ricevimento dal tuo professore. Che cosa diresti al ricevimento?

Situazione 5

Hai comprato una macchina fotografica in un grosso centro commerciale. La porti in vacanza quando capisci che non si accende più. Al ritorno dalle vacanze la porti al negozio per fare un reclamo. Che cosa diresti all'impiegato/a?

Bibliografia

- Bettoni, C. (2006). «Lingua, cultura, identità nella comunicazione tra stranieri». Santipolo, M.; Di Siervi, C. (a cura di), *La lingua oltre la scuola: percorsi di italiano L2 per la socializzazione*. Perugia: Guerra Edizioni, 27-43.
- Brown, P.; Levinson, S. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chen, Y.-S. et al. (2011). «American and Chinese Complaints: Strategy Use from a Cross-Cultural Perspective». *Intercultural Pragmatics*, 8(2), 253-75.
- Decock, S.; Spiessens, A. (2017). «Customer Complaints and Disagreements in a Multilingual Business Environment. A Discursive-Pragmatic Analysis». *Intercultural Pragmatics*, 14(1), 77-115. <https://doi.org/10.1515/ip-2017-0004>.
- Fraser, B. (1990). «Perspectives on Politeness». *Journal of Pragmatics*, 14, 219-36.
- Geluykens, R.; Kraft, B. (2003). «Sociocultural Variation in Native and Interlanguage Complaints». Jaszczolt, K.; Turner, K. (eds), *Meaning through Language Contrast: Volume 2*. Amsterdam: John Benjamins, 251-61. <https://doi.org/10.1075/pbns.100.16gel>.
- Hui, J. (2010). «“I was so angry. It was unbelievable”: A Comparison of Written and Spoken Customer Service Complaints». Forey, G.; Lockwood, J. (eds), *Globalization, Communication and the Workplace*. London; New York: Continuum, 59-88.
- Lakoff, R. (1975). *Language and Woman's Place*. New York: Harper & Row.
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Lin, Y. (2007). «Making Complaints in Mandarin Chinese: Gender Differences and the Sociolinguistic Universal». Tseng, M. (ed.), *Exploring Language at the Interface*. Taipei: Crane Publishing, 41-76.
- Meinl, M. (2010). *Electronic Complaints: An Empirical Study on British English and German Complaints on eBay*. Bonn: Friedrich Wilhelm University Bonn.
- Olshtain, E.; Weinbach, L. (1993). «Interlanguage Features of the Speech Act of Complaining». Kasper, G.; Blum-Kulka, S. (eds), *Interlanguage Pragmatics*. Oxford; New York: Oxford University Press, 108-22.
- Searle, J. (1976). «A Classification of Illocutionary Acts». *Language in Society*, 5(1), 1-23.
- Spencer-Oatey, H. (2008). «Face, (im)politeness and Rapport». Spencer-Oatey, H. (ed.), *Culturally Speaking*. London: Continuum, 11-46.
- Usó-Juan, E.; Martínez-Flor, A. (2015). «Assessing EFL Learners' Performance of the Conventional Expressions of Complaining and Apologising». *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 173, 53-60. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.030>.