

# DIMENSIONI FONOPRAGMATICHE DELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE IN ELF IN CONTESTI MIGRATORI SPECIALISTICI

SILVIA SPERTI

**Abstract** – This chapter introduces the ‘phonopragmatic’ approach (Sperti 2014) to the analysis of institutional legal interactions through ELF in intercultural immigration domains characterized by ‘gatekeeping’ asymmetries between the participants, where achieving successful communication through mutual accommodation strategies appears challenging, if not sometimes problematic (Guido 2008). The research hypothesis is that ELF users involved in intercultural encounters differently appropriate the English language not only according to their own different native linguacultural ‘schemata’, but also to specific pragmlinguistic goals and processes. The phonopragmatic approach, therefore, aims to explore the possible prosodic and auditory processes involved in such cross-cultural dynamics, with particular attention to the speakers’ illocutionary and pragmatic intentions and the performing of speech acts (Searle 1969, 1983). The approach is applied to a corpus of recorded cross-cultural interactions between asylum-seekers, refugees, language mediators and legal advisors, taking place at a centre for legal counseling and assistance to refugees, involving ELF and Italian Lingua-Franca. PRAAT software (Boersma e Weenik 2014) is here used with the purpose of investigating the use of prosodic strategies by ELF speakers from different L1 backgrounds, with the ultimate aim of describing: (i) how existing L1 prosodic and acoustic variations (in terms of e.g. stress, intonation, speech rate, and disfluency) are redefined in the use of an ELF variation; (ii) to what extent the resulting L1 phonological transfers affect the ELF variations (in terms of phonological phrasing, syntactic and lexical choices); (iii) how meaning, experience and understanding are mediated and cross-culturally constructed in interactions through phonopragmatic strategies; and (iv) the role played by prosody and paralinguistics in the negotiation of speakers’ attitudes, emotions, and socio-cultural ‘schemata’.

**Keywords:** ELF phonopragmatics; cross-cultural transfer; intercultural mediation; interlanguage prosody.

## 1. Quadro teorico e obiettivi

Lo studio mira ad applicare l’approccio fonopragmatico (Sperti 2013, 2014) all’analisi di un corpus di dati registrati sul campo durante una serie di interazioni cross-culturali – in inglese usato come ‘lingua franca’ (d’ora in poi ELF – *English as a Lingua Franca*) e talvolta in Italiano ‘lingua franca’ – tra richiedenti asilo, rifugiati, mediatori linguistici e consulenti legali, presso

un centro di consulenza e assistenza legale ai rifugiati.

Le implicazioni pragmatiche derivanti dagli scambi dialogici saranno esplorate con l'obiettivo di analizzare il ruolo giocato dalle dimensioni illocutorie e perlocutorie (Searle 1983) nelle realizzazioni fonopragmatiche, individuabili nelle interazioni orali cross-culturali, le quali rappresentano discrepanze linguistico-culturali nell'uso che ciascun partecipante all'interazione fa delle differenti variazioni ELF (Guido 2008).

I turni dialogici e gli atti linguistici sono, inoltre, osservati al fine di identificare e giustificare episodi di incomprensione, fraintendimento e di cattiva interpretazione del messaggio, dovuti a realizzazioni fonopragmatiche che provocano fenomeni di inaccessibilità socio-culturale e mancata corrispondenza pragmlinguistica al significato di volta in volta veicolato tramite la lingua franca.

Pertanto, i processi di mediazione linguistica interculturale sono qui esplorati nell'ambito specialistico della migrazione con particolare attenzione alle dimensioni fonopragmatiche dei dialoghi realizzati attraverso variazioni ELF caratterizzate da: (i) differenti strategie di appropriazione della lingua inglese, dovute tanto agli schemi mentali ('schemata' – Carrell 1983) linguistico-culturali nativi quanto ai processi pragmlinguistici che rivelano asimmetrie di status vigenti tra i partecipanti all'interazione (Guido 2008); (ii) correlati prosodici individuabili nella segmentazione del parlato e nelle realizzazioni acustiche dei parlanti, che rivelano intenzionalità illocutorie e producono relativi effetti perlocutori sui riceventi (Searle 1969; Selkirk 1984).

Tale background teorico si pone alla base degli obiettivi di ricerca, mirati all'esplorazione dell'uso di strategie prosodiche e paralinguistiche da parte di parlanti che possiedono L1 differenti e utilizzano ELF in contesti migratori, che giustificano: (i) l'influenza di correlati prosodici e acustici nativi preesistenti sui relativi *transfer* fonologici nelle variazioni ELF; (ii) la costruzione del significato e del processo di comprensione nella mediazione cross-culturale attraverso strategie fonopragmatiche applicate alla negoziazione degli atteggiamenti, delle emozioni e degli 'schemata' socio-culturali di ciascun parlante; (iii) episodi di incomprensione, di comunicazione interrotta o fallita, risultanti da asimmetrie socio-culturali alla base di interazioni impari, dal punto di vista della distribuzione dei ruoli e del potere, aventi luogo durante i processi di mediazione interculturali.

## 2. La fonopragmatica

Alla base del presente studio etnometodologico e dello stesso modello fonopragmatico vi è un grande interesse per le dimensioni pragmatiche in gioco nei processi di comunicazione cross-culturale attraverso ELF, con

particolare riferimento ai contesti migratori.

Per tale ragione, i processi interazionali analizzati sono esattamente quelli che si verificano all'interno di ambiti specialistici laddove i parlanti non nativi di inglese, rispettivamente professionisti occidentali (come consulenti legali, mediatori interculturali e operatori socio-sanitari e amministrativi) e migranti di origine non-occidentale (rifugiati e richiedenti asilo) interagiscono attraverso l'uso di variazioni ELF usate in ambito specialistico e professionale.

Particolarmente significativa nel paradigma fonopragmatico è l'applicazione che Guido (2008) fa dello *Schema Theory* di Carrell (1983) nell'ambito del processo comunicativo interculturale, fornendo una categorizzazione particolarmente interessante degli 'schemata' nativi, intesi come conoscenza di base di atteggiamenti linguistici e sociali culturalmente determinati ("background knowledge of culturally-determined linguistic and social behaviours" – Guido 2008, p. 22), che i parlanti possiedono e inevitabilmente trasferiscono – insieme ai loro valori semantici e pragmatici – alle loro interazioni cross-culturali in ELF, tanto nelle conversazioni spontanee quotidiane quanto nelle interazioni specialistiche.

Sulla base di tali considerazioni, per definire un'appropriata analisi fonopragmatica è necessario comprendere (i) come gli aspetti fonologici e prosodici sono condizionati da quelli pragmatici e come essi vicendevolmente contribuiscano alla percezione e all'interpretazione del messaggio, e (ii) come le strutture sintattiche e stilistiche native siano trasferite all'uso delle variazioni ELF e in che misura influenzino il processo produttivo e percettivo da esse derivanti e, di conseguenza, favoriscano la comunicazione interculturale.

L'intenzione ultima è quella di coniugare, in un contesto di ricerca etnografico sul campo (Hymes 1996), i fattori socio-culturali che influenzano la comunicazione interculturale (insieme agli effetti perlocutori – in termini di accessibilità cognitiva e accettabilità socio-culturale, etica e religiosa – de Beaugrande e Dressler 1981), con l'uso di variazioni ELF nell'oralità in situazioni di parlato sorvegliato da parte di esperti, mediatori e migranti negli ambiti istituzionali italiani. Si farà pertanto riferimento a: (i) l'analisi conversazionale cross-culturale degli atti linguistici prodotti in interazioni orali e spontanee; (ii) le influenze extralinguistiche dovute a 'schemata' socio-culturali (quali le conoscenze pregresse, gli obiettivi e gli atteggiamenti dei parlanti nei confronti di un determinato argomento, destinatario e/o pubblico); e (iii) la paralinguistica interculturale impiegata nei processi di mediazione (in termini non solo di fattori soprasegmentali, ma anche cinesici e prossemici).

In ultima analisi, il modello qui applicato si basa sull'ipotesi che le conclusioni e le riflessioni, derivate dai risultati dell'analisi fonopragmatica

dei dati acustici, possano essere trasmesse ai contesti di mediazione quotidiani, con lo scopo di fornire ai mediatori interculturali europei elementi di natura linguistica, paralinguistica e extralinguistica che possano sostenerli nel processo di presa di coscienza del fatto che perfino l'uso di determinate caratteristiche prosodiche e comportamentali, spesso inconsapevoli, influenzano e, talvolta, determinano il compimento del processo di costruzione del significato, e di conseguenza, della reciproca comprensione del messaggio da parte di entrambe le istanze interazionali.

### 3. Metodologia

In questo studio il modello fonopragmatico è stato applicato all'analisi qualitativa di due casi di studio selezionati da un corpus di dati raccolti durante interazioni spontanee (in inglese e in italiano usate come 'lingue franche') tra migranti, mediatori e consulenti legali presso uno sportello pubblico di consulenza e assistenza a richiedenti asilo e rifugiati.

I due casi di studio sono stati analizzati acusticamente per mezzo del software PRAAT (Boersma e Weenik 2014) allo scopo di individuare esempi di occorrenze prosodiche significative in una prospettiva: (i) 'fono-prosodica', tesa ad esplorare parametri prosodici (livello e spettro della curva melodica, intensità, durata delle sillabe accentate, numero e media della durata pausale, velocità d'eloquio, *phrasing* e contorno intonativo) e altri parametri paralinguistici ed extralinguistici (espressioni del volto, gestualità, postura, movimenti oculari, movimenti del capo e delle mani, qualità della voce); (ii) 'conversazionale', mirata all'osservazione di strategie dialogiche fonopragmatiche derivanti dagli obiettivi pragmalinguistici dei parlanti, corrispondenti ad altrettanti ed inevitabili risultati perlocutori sui loro destinatari; (iii) 'stilistica' e di 'registro', in termini di scelte lessicali, retoriche e sintattiche (quali l'uso di tempi e aspetti verbali, modalità deontica vs. epistemica, *hedges* conversazionali, strategie di popolarizzazione e semplificazione della terminologia e di 'accomodamento' (Jenkins 2000, Seidlhofer 2011).

Finora la ricerca ha quasi del tutto ignorato l'osservazione sistematica tanto dello sviluppo della competenza interculturale quanto della sensibilità multiculturale ai fini del successo delle pratiche comunicative, delle transazioni e negoziazioni in ELF tra parlanti coinvolti in contesti migratori che riguardano, in particolar modo, il welfare sociale.

Peraltro, i retroscena pragmatici degli aspetti prosodici e intonativi della comunicazione interculturale sono stati spesso trascurati dalla ricerca scientifica, giacché il parlato spontaneo è evidentemente complesso da analizzare e codificare nelle sue occorrenze, le quali inevitabilmente sono di gran lunga differenti rispetto a quelle prodotte nei contesti laboratoriali

solitamente impiegati per la ricerca e la sperimentazione fonologica.

Pertanto, il disegno fonopragmatico applicato ai contesti migratori specialistici, laddove sono utilizzate variazioni ELF, mira a colmare questa mancanza di attenzione per determinati aspetti pragmatici e comunicativi delle interazioni parlate che stanno inevitabilmente influenzando l'attuale processo di formazione della società multiculturale italiana.

Del resto, studiare e analizzare il parlato spontaneo e non sorvegliato potrebbe portare ad un modo totalmente differente di considerare e comprendere il funzionamento della comunicazione interculturale, poiché esso, in molti casi, rivela sequenze, strutture e atteggiamenti che implicano fenomeni pragmlinguistici e socio-culturali idiosincratici che difficilmente possono essere presagiti e ipotizzati a priori.

## **4. Analisi fonopragmatica e risultati**

### ***4.1. Un approccio multimodale all'analisi dei processi di mediazione***

Come anticipato, il modello fonopragmatico si basa su un'applicazione sinergica di metodologie d'analisi al fine di fornire una visione quanto più dettagliata e sfaccettata del discorso orale spontaneo nella dimensione interculturale e tanto più dei meccanismi pragmlinguistici ad esso sottostanti.

I seguenti casi di studio, pertanto, sono analizzati all'interno di un disegno induttivo frutto dell'approccio descrittivo interdisciplinare derivante da: (i) un'analisi acustica su base autosegmentale/metrica (Ladd 1996; Pierrehumbert 1980); (ii) un'analisi della conversazione nella realizzazione di atti e mosse linguistiche (Coulthard e Brazil 1992; Sinclair e Coulthard 1975; Stubbs 1983); (iii) un'analisi del discorso e del registro (de Beaugrande e Dressler 1981; Halliday 1994; Van Dijk 1980).

I dati riportati nelle trascrizioni seguenti sono presentanti (dopo essere stati raccolti e classificati in maniera da salvaguardare la privacy di partecipanti e non-partecipanti) nella loro naturale produzione, come scambi conversazionali spontanei e non indotti.

A tutela della privacy di ogni partecipante – e i cui dati acustici sono stati salvati perché intelligibili – nomi propri, luoghi, città e paesi, facilmente riconoscibili, sono stati cancellati e segnalati nel testo con asterischi (quattro \* per i luoghi, cinque \* per i nomi propri).

Per quel che concerne i parlanti, in un tipico incontro di mediazione interculturale in ambito specialistico sono seduti insieme un operatore (in questo caso un consulente legale, d'ora in poi CL), un migrante (un

richiedente asilo, un rifugiato o un titolare di protezione internazionale, d'ora in poi RA), e un mediatore interculturale (d'ora in poi MI)<sup>1</sup>.

I dati audio sono stati trattati acusticamente e trascritti tenendo conto dei parametri linguistici e paralinguistici che seguono:

- Correlati fonologici e paralinguistici (nelle trascrizioni sono segnalati in grassetto nero, maiuscolo e/o sottolineati in nero);
- L'uso della modalità e le scelte verbali (in 'Calibri' grassetto);
- Strutture testuali chiave (in 'Arial' grassetto);
- Tendenze stilistiche (lessicali e retoriche, in 'Arial Narrow' grassetto);
- Strategie di accomodamento ELF e *code-mixing* (in 'Verdana' grassetto per i singoli elementi lessicali e in doppia sottolineatura per i cluster sintattici in ELF);
- Espressioni in italiano lingua-franca (in corsivo).

Negli estratti seguenti alcuni passaggi sono stati cancellati (e segnalati nella trascrizione da [...]) in quanto considerati potenzialmente lesivi della privacy dei partecipanti o inutili per quel che concerne questo studio (ad esempio, i passaggi in italiano, le telefonate, interferenze e le interruzioni esterne). Tuttavia, nella prospettiva generale di rappresentare le interazioni cross-culturali spontanee e simulare il loro svolgimento dal vivo, è importante e rilevante segnalare nella trascrizione la presenza delle interferenze sopraccitate, in quanto capaci di dare un'adeguata e veritiera istantanea di quello che effettivamente accade o può accadere in un centro di consulenza legale per rifugiati e richiedenti asilo, al fine di valutare le modalità in cui attualmente si eroga il servizio di mediazione, ed individuarne punti di forza, errori e vulnerabilità che possano stimolare ulteriori ricerche in merito e sue implementazioni qualitative.

Gli aspetti paralinguistici (le pause, l'allungamento vocale, gli elementi non-lessicali, la prominente, il parlato sovrapposto e i meta-commenti) sono costantemente segnalati nella trascrizione attraverso appositi simboli e diacritici secondo la notazione adattata dal sistema elaborato da Edward (1997) e riassunta nella tabella che segue:

<sup>1</sup> Tuttavia, è opportuno precisare che nella maggior parte dei casi questa rappresentazione triangolare del processo di mediazione interculturale resta del tutto teorica, in quanto nella pratica essa spesso avviene in scenari e modalità comunicative del tutto irregolari e atipiche.

Sottolineatura in nero	Prominenza associata all'accento di frase
MAIUSCOLO	Aumento del volume e dell'intensità
◦ ◦	Parlato con volume più basso
(..)	Pause
(.)	Micropause
::	Allungamento vocalico
Hhh	Aspirazioni
> <	Parlato velocizzato
[ ]	Parlato sovrapposto
< >	Parlato rallentato
=	'Allacciamento' e alternanza di turno

#### 4.2. Primo caso di studio: mediazione specialistica in ELF e 'schemata' socio-culturali

Il primo caso di studio rappresenta un particolare esempio di mediazione in ELF tra un consulente legale italiano (CL), coadiuvato da una mediatrice proveniente dall'ex-Jugoslavia (MI), e un richiedente asilo della Sierra Leone (RA).

Nella trascrizione seguente (fornita qui nella versione originale e in nota nella traduzione italiana) l'obiettivo di CL è quello di fornire al migrante la consulenza legale di cui ha bisogno per dare una direzionalità alla sua esperienza migratoria negativa, finora minata da seri problemi di integrazione e disturbi psichici post-traumatici:

- (1) RA: Last time I **have been there** (.) **you know** (.) **so I don't know** what it is the problem
- (2) CL: **Maybe** (.) that (.) when (..) this kind of permit to stay (.) °humanitarian reason° (.) every time that you come to the police to **remove** it (.) they **have to ask eh** to the commission (.) **if** it is possible to **remove** the permit to stay (.) **ok? So** (.) maybe that the answer from the commission is it's not arrived (.) till now (.) **so** (.) they **must** wait this answer (.) before to **remove** (.) to prepare the big one permit to stay (.) **because** for other person it's the same (.) **ok?** Every time that you **remove** this kind of permit (.) [RA: sì] (.) police **must** ask to the commission (.) "it's possible to **remove** for another year?" (.) **ok? Because** every year (.) every year they **have to ask before** to the commission (..) **if** commission say "ok (.) you **can remove** it" (.) they prepare your permit (.) **if** the commission say "ok there are not **ehhh** other problem in \*\*\*\* (.) **so** we **remove** this permit for **a lot of** year **so** now it's **suffisient**" (.) or you change this permit in a permit for job (.) **if** you have a job (.) or <you lost your permit> (.) **so** (.) **this is the procedure** every time (.) **ok? So** (.) here the person with **eh** the receipt of the month of May (..) you are a receipt with the month of June (..) **so** there are some person who are waiting for a lot of time (..)
- (3) RA: **So** (.) what is the problem (.) **you know** about (..) about (..) about (..) the one year
- (4) CL: **Eh** (.) **so** you have a permit (..)
- (5) RA: **So**=

- (6) CL: =**But** the procedure (.) I explained to you (.) the procedure=  
 (7) RA: =**But** (..) **have you understand?**  
 (8) CL: **Mmm**  
 (9) RA: They told me that fifteen days  
 (10) CL: **Mmm**  
 (11) RA: After the past of fifteen days I **don't know** why (..)  
 (12) CL: I **know** (.) B\*\*\*\* (.) **but** to ask **if** there are specific reason (.) **but normally the problem is this** (.) that they **must** wait the answer from the commission before to **remove** (.) **but I can ask if** there are some other problem (.) **if** [RA: yes (.) **if** there are some other problem] (.) ok (.) ok (.) we **will** meet again next week (.) *va bene?*  
 [...]  
 (13) CL: *Ma tu stai bene?* B\*\*\*\*? About your health situation (.) it's all **ok?**  
 (14) RA: Not **so** fine (..) my stomach  
 (15) CL: *Ma tu ce l'hai un dottore* (.) **ah** B\*\*\*\*? Have you a doctor? Personal doctor?  
 (16) RA: I **don't understand**  
 (17) CL: **Ehm** (..) have you the health (..) **e::hm** [MI: card] card?  
 (18) RA: I have the card  
 (19) CL: And on the card is not write the name of (..) the:: doctor? **Ah?**  
 (20) RA: Yeah (..)  
 (21) CL: *Ce l'hai qua?*  
 (22) RA: Here? Not (.) I've lost (.)  
 (23) CL: *L'hai perso? L'hai lost?*  
 (24) RA: I've lost  
 (25) CL: **So** you **must** make **ehmm** (..) **denuncy** a::nd ask another time **because** everyone **need** to have a doctor and some time you **must need** him to make some control (.) **ok?**  
 (26) MI: **If** you have problem (.) stomach (.) or (..) I don't **know** why (.) **check**  
 (27) CL: **So** (.) you **must** go to the **denuncy** office of the police and say them that you lost your *libretto sanitario* (.) they give you a paper and with this paper you **can** go again to the office  
 [...]  
 (28) MI: **But** in the paper *c'è scritto* the name and address (.) you **can** go to him (.) **ok?**  
 (29) CL: *Allora* (..) next week (..) **come** here with your book (.) sanitary book (.) sanitary document **so** we **can** help you to ha::ve **so::me** health assistance (..) **ok?** *Va bene? Ti ricordi* (.) B\*\*\*\*?  
 (30) RA: Yeah (..) **but** (.) **but** (.) what I don't **know** (..) I don't (..) I don't **understand** (..) this is difficult in my life (.) **do you understand?**  
 (31) CL: **Mmm** (.) **but never you think** to come back in \*\*\*\*?  
 (32) RA: No  
 (33) CL: **Because** there are some specific project (.) they **can** give you some money **e::h** they **can** pay the flight to come back (.) and to start again your life in your country (.) they **think if** you have not a (..) a very con **ehm** situation you **can think** about this (..)  
 (34) RA: I don't have money I don't have any idea how to get some money **do you understand?**  
 (35) CL: **Mmm** (.) **mmm** (.)  
 (36) RA: **That's why** I come to them (.) **you know** (.) I don't have money (.) for example (.) **if** (.) **if** it is not possible **ahh** it's difficult **you know? Hhhh**  
 (37) CL: **So** you permit to stay is not a big problem (.) for now **ok?** (.) **Because** you have a permit (.) you have the slim (.) **so** you have **only** to wait <some time> and then you

**can** obtain it (.) **but I say you the situation is not good** (.) from a lot of year you stay here **but** you have not a job (.) a regular job (.) you have not accommodation (.) you have some health problem (.) **because** (..) you say me that you have this problem of (..) stomach **no?**

(38) RA: Well I'm not very well (..)

(39) CL: **So if you like** (.) we **can try** to help you to come back in \*\*\*\* at home (.) **because** there are some project and this project **can** give you some money (..) to **ehm** start your life again in your country **ok? If** you say "I **want** to buy some animal or I **want** to buy a shop (.)" **ok?** "To **try** to have have this kind of job in my country" (.) **ok?** <They **can** help you to buy it> (.) they **can** give you **eh** (..) some money like one thousand euro **but** they don't give you directly this money **but** [RA: **but no ehm**] they buy this for you this (..) **eh** (.) **thing** (.) **ok? So** (.) and they pay for you the flight to come back in \*\*\*\* (.) there is a specific (..) [RA: sorry (.) sorry (.) just a moment]

(40) RA: I told you all my parents=

(41) CL: =**but** you have some uncles (.) some=

(42) RA: They don't care about me my life (.) my future (.) my life is here

(43) CL: **Ah** (.) ok (..) is your life [MI: ok ok] it's only to give you this information [RA: so] (.) **but**=

(44) RA: =**So** (.) I'm living in a (..) bad life (.) nobody to help (..) bad life (.) **but if** I=

(45) MI: =**But** you have documents

(46) RA: I **wanna be** my destiny in this country (.) **do you understand?**

(47) MI: Ok you have document

(48) RA: **If ahm** is not my destiny I kill myself

(49) MI: No no no:: I **think** your problem now is only the job **ok?** (..) You have permit of stay (.) you have slim (.) and then you have this kind of permit to stay (.) **it's good for you** (.) **it's ok** (.) only problem your is (.) job (.) **ok?** (..) Come back next week and bring the paper (.) other papers **ok?**

(50) RA: Yeah

(51) MI: Ok

(52) CL: All your paper (.) **we want** to to see all the paper (.) **because** (.) **because there are some specific house** (..) <for the person who has some health problem> (.) **ok? So if we can** (..) see your document (.) health document (.) **we can** ask **if it's possible** to obtain hospitality inside this house (.) a house for refugee people inside a system of assistance and protection of refugee (.) **so you has** this permit for humanitarian reason and **if** you give **us** this document about your health situation (.) **we can try** to ask if it's possible to stay inside this project <with house (.) with someone who **can** help you to find (.) job> (.) with some course (.) **ok? So** is a situation (.) **is a very good situation** (.) **it's not sure we can try** to obtain e::h the possibility to stay inside this house (.) **ok?** There is one center (.) one house of this (.) in \*\*\*\* (.) **eh?** Near \*\*\*\* **so** (.) **we can try** (.) **but** you **must** give **us** this document (.) **ok?**

(53) RA: That document=

(54) CL: =Health document about [MI: *libretto sanitario*] (.) *libretto sanitario* (.) some health certificate (.) or **we can** (..) **we can try** to obtain some visit inside the hospital **so if some doctor declare** that you have some health problem (.) °**we can try** ° (.) we **can** obtain a place inside this house (..) **ok? So** (.) we **can try** to have a better situation for you (.) better accommodation

(55)RA: My life is just (..) crazy

(56)MI: Come next week with all papers (.) **ok?**

(57)RA: (..) No problem.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> RA: La volta scorsa sono stato lì (.) sai (.) quindi non so qual è il problema

CL: Forse (.) che (.) quando (.) questo tipo di permesso di soggiorno (.) motivi umanitari (.) ogni volta che vai alla polizia per rinnovarlo (.) loro devono chiedere ehm alla commissione (.) se è possibile rinnovare il permesso di soggiorno (.) ok? Quindi (.) forse la risposta della commissione non è arrivata (.) finora (.) quindi (.) loro devono aspettare questa risposta (.) prima di rinnovare (.) di preparare il permesso di soggiorno grande (.) perché per le altre persone è la stessa cosa (.) ok? Ogni volta che rinnovi questo tipo di permesso (.) [RA: sì] (.) la polizia deve chiedere alla commissione (.) “è possibile rinnovare per un altro anno?” (.) ok? Perché ogni anno (.) ogni anno loro devono chiedere prima alla commissione (..) se la commissione dice “ok (.) puoi rinnovarlo” (.) loro preparano il tuo permesso (.) se la commissione dice “ok non ci sono ehhh altri problemi in \*\*\*\* (.) quindi noi abbiamo rinnovato questo permesso per tanti anni quindi ora è sufficiente” (.) o tu cambi questo permesso in un permesso per lavoro (.) se tu hai un lavoro (.) o se hai perso il tuo permesso (.) quindi (.) questa è la procedura ogni volta (.) ok? Quindi (.) qui la persone con eh la ricevuta del mese di maggio (..) tu hai una ricevuta del mese di giugno (..) quindi ci sono alcune persone che stanno aspettando da tanto tempo (..)

RA: Quindi (.) questo è il problema (.) sai le cose (..) le cose (..) è un anno

CL: Eh (.) quindi hai un permesso (..)

RA: Quindi=

CL: =ma la procedura (.) ti ho spiegato (.) la procedura=

RA: =ma (..) hai capito?

CL: Mmm

RA: Mi hanno detto quindici giorni

CL: Mmm

RA: Dopo che sono passati quindici giorni non so perché (..)

CL: Lo so (.) B\*\*\*\* (.) ma per chiedere se ci sono motivi specifici (.) ma normalmente il problema è questo (.) che loro devono aspettare la risposta della commissione prima di rinnovare (.) ma posso chiedere se ci sono altri problemi (.) se [RA: sì (.) se ci sono altri problemi] (.) ok (.) ok (.) ci vediamo la settimana prossima (.) va bene?

[...]

CL: *Ma tu stai bene* (.) B\*\*\*\*? Riguardo alla tua salute (.) è tutto ok?

RA: Non tanto bene (..) lo stomaco

CL: *Ma tu ce l'hai un dottore* (.) ah B\*\*\*\*? Hai un dottore? Un medico curante?

RA: Non capisco

CL: Ehm (..) hai la tessera (..) ehm [MI: sanitaria] sanitaria?

RA: Ce l'ho la tessera

CL: E sulla tessera non c'è scritto il nome del (..) dottore? Ah?

RA: Sì (..)

CL: *Ce l'hai qua?*

RA: Qua? No (.) l'ho persa (.)

CL: *L'hai perso? L'hai perso?*

RA: L'ho perso

CL: Quindi (.) devi andare all'ufficio delle denunce alla polizia e dire a loro che hai perso il tuo *libretto sanitario* (.) loro ti danno una carta e con questa carta puoi andare di nuovo all'ufficio

MI: Ma nella carta *c'è scritto* il nome e l'indirizzo (.) puoi andare da lui (.) ok?

CL: *Allora* (..) la settimana prossima (..) vieni qui con il tuo libretto (.) libretto sanitario (.) documenti sanitari così possiamo aiutarti ad avere assistenza sanitaria (..) ok? *Va bene? Ti ricordi* (.) B\*\*\*\*?

RA: Sì (..) ma (.) ma (.) quello che non so (..) non (..) non sto capendo (..) la mia vita è difficile (.) capisci?

CL: Mmm (.) ma non hai mai pensato di tornare in \*\*\*\*\*?

RA: No

CL: Perché ci sono alcuni progetti specifici (.) ti danno dei soldi eh ti pagano il volo per tornare a casa (.) e iniziare una nuova vita nel tuo paese (.) loro pensano se tu non hai una (..) una situazione molto com...ehm puoi pensarci (..)

RA: Non ho soldi non ho idea di come trovare i soldi capisci?

CL: Mmm (.) mmm (.)

RA: Ecco perché sono venuto qui (.) sai (.) non ho soldi (.) per esempio (.) se (.) se non è possibile ahh è difficile sai? Hhhh

CL: Allora il tuo permesso di soggiorno non è un problema (.) per ora ok? (.) Perché tu hai un permesso (.) hai la ricevuta (.) quindi devi solo aspettare un po' di tempo e poi ce l'avrai (.) ma ti dico che la situazione non è buona (.) da tanti anni sei qui ma non hai un lavoro (.) un lavoro regolare (.) non hai una casa (.) hai problemi di salute (.) perché (..) hai detto che hai questo problema di (..) stomaco *no*?

RA: Non sto tanto bene (..)

CL: Allora se vuoi (.) noi possiamo provare ad aiutarti a tornare in \*\*\*\* a casa (.) perché ci sono alcuni progetti e questo progetto può darti dei soldi (..) per ehm iniziare una nuova vita nel tuo paese ok? Se tu dici "voglio comprare degli animali o voglio aprire un negozio" (.) ok? "per provare ad avere avere questo tipo di lavoro nel mio paese" (.) ok= possono aiutarti a comprarlo (.) possono darti eh (..) un po' di soldi tipo mille euro ma non ti danno direttamente i soldi ma [RA: ma no ehm] comprano per te questa (..) eh (.) cosa (.) ok? Quindi (.) e pagano per te il volo per tornare in \*\*\*\* (.) c'è uno specifico (..) [RA: scusa (.) scusa (.) un momento]

RA: Te l'ho detto tutta la mia famiglia=

CL: =ma hai qualche zio (.) qualche=

RA: Non si preoccupano della mia vita (.) il mio futuro (.) la mia vita è qui

CL: Ah (.) ok (..) è la tua vita [MI: ok ok] era solo per darti queste informazioni [RA: quindi] (.) ma=

RA: =quindi sto vivendo una (..) una vita difficile (.) nessuno che mi aiuta (..) è brutto (.) ma se io=

MI: =ma hai i documenti

RA: Voglio che il mio destino sia qui (.) capisci?

MI: Ok hai i documenti

RA: Se ahm non è questo il mio destino mi ammazzo

MI: No no no io penso che il tuo problema ora è solo il lavoro ok? (..) hai il permesso di soggiorno (.) hai la ricevuta (.) e poi avrai questo tipo di permesso di soggiorno (.) è buono per te (.) è tutto ok (.) l'unico problema è (.) il lavoro (.) ok? Vieni la prossima settimana e porta le carte (.) le altre carte ok?

RA: Sì

MI: Ok

CL: Tutte le carte (.) vogliamo vedere tutte le carte (.) perché (.) perché ci sono alcune case specifiche (..) per le persone che hanno problemi di salute (.) ok? Quindi se possiamo (..) vedere i tuoi documenti (.) documenti sanitari (.) possiamo chiedere se è possibile ottenere ospitalità in una casa (.) una casa per rifugiati all'interno di un sistema di assistenza e protezione per rifugiati (.) quindi hai questo permesso per motivi umanitari e se ci dai questa documentazione sulla tua situazione di salute (.) possiamo provare a chiedere se è possibile stare dentro questo progetto con una casa con qualcuno che può aiutarti a trovare (.) un lavoro (.) con qualche corso (.) ok? Quindi è una situazione (.) una situazione molto buona (.) non è sicuro possiamo provare ad ottenere eh la possibilità di stare dentro ad una casa (.) ok? C'è un centro (.) una casa di queste (.) in \*\*\*\* (.) eh? Vicino a \*\*\*\* quindi (.) possiamo provare (.) ma tu devi darci questa documentazione (.) ok?

RA: Quella documentazione=

### 4.2.1. *Analisi acustica*

L'analisi acustico-uditiva permette di determinare il comportamento prosodico di RA e soprattutto i correlati paralinguistici di CL a supporto dei suoi atti illocutori.

Le caratteristiche prosodiche di RA sono particolarmente interessanti in quanto, nonostante la situazione comunicativa lo coinvolga in prima persona, la sua voce è incerta, a volte inespressiva e accompagnata da profondi sospiri, mentre il profilo intonativo risulta piuttosto regolare senza movimenti tonali importanti e deviazioni nell'escursione tonale.

Dall'altra parte, invece, il comportamento intonativo di CL è particolarmente marcato e totalmente dipendente dagli aspetti pragmlinguistici dei suoi messaggi (analizzati nei paragrafi seguenti).

In (2), (4), (6) e (12), ad esempio, CL vuole rassicurare RA del fatto che la sua procedura burocratica è regolarmente in corso e lo fa attraverso movimenti melodici frequenti, soprattutto nella parte finale dell'enunciato in (12), dopo la pausa, i quali mirano a segnalare la sua disponibilità all'aiuto e a tranquillizzare RA (cfr. il tono ascendente su *'other problem'* e l'accento tonale su *'I can ask'*).

In (13), tuttavia, CL cambia atteggiamento nei confronti di RA, poiché avverte che l'uomo nasconde problemi di natura psico-fisica (come da lui stesso confermato in (14)): il contorno melodico di CL è ora accomodante e meno autorevole, nonostante resti paternalistico, come dimostrato anche dal tono conclusivo su *'health assistance'*, che mira a convincere RA che la proposta del legale è ragionevole e praticabile.

La Figura 1 che segue rappresenta, invece, lo spettrogramma del turno in (39). Qui, le pause, l'intensità, l'esitazione e i movimenti melodici in questa porzione del turno (ma anche nel resto della lunga mossa di CL in (39)) mirano a convincere RA dei vantaggi che gli possono derivare dal rimpatrio assistito (decisione sempre delicata e dolorosa da prendere). Il tono ascendente finale sulla parte conclusiva dell'enunciato (su *'your country'*) presuppone una replica positiva da parte di RA che – in ansia e visibilmente sconvolto – tuttavia tenta di interrompere il turno di CL attraverso una

CL: =la documentazione sanitaria su [MI: libretto sanitario] (.) libretto sanitario (.) i certificati medici (.) o possiamo (..) possiamo provare ad ottenere qualche visita all'ospedale così se qualche dottore può dichiarare che hai qualche problema di salute (.) possiamo provare (.) possiamo ottenere un posto dentro questa casa (..) ok? Quindi (.) possiamo provare a trovare una situazione migliore per te (.) una sistemazione migliore

RA: La mia vita è proprio (..) pazza

MI: Vieni la settimana prossima con tutte le carte (.) ok?

RA: Non c'è problema

sovrapposizione e, infine, guadagnando il terreno della conversazione in (42), come dimostrato nella Figura 2:

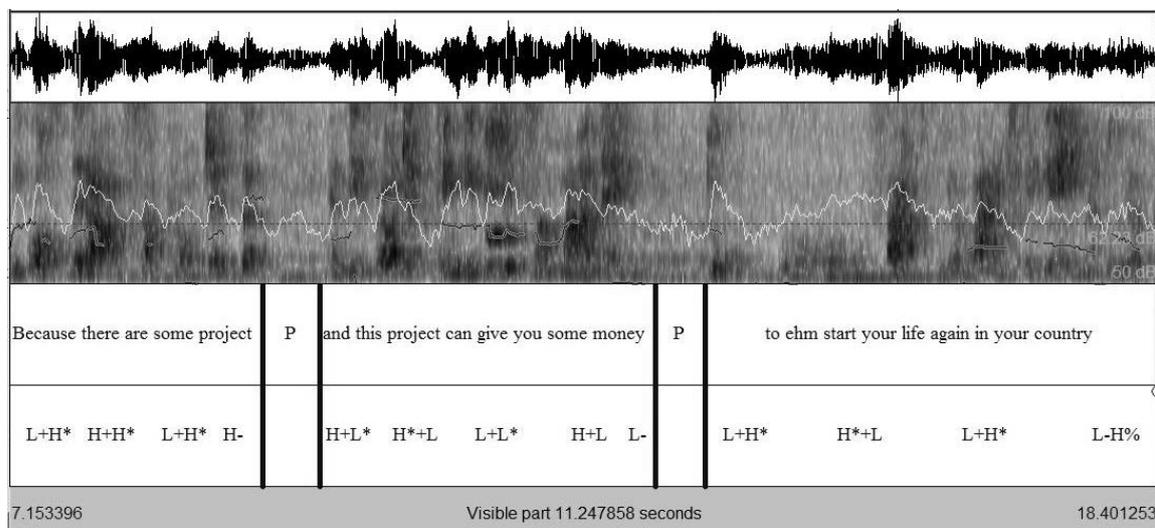


Figura 1. Forma d'onda, contorno di  $f_0$ , intensità e spettrogramma del turno (39)

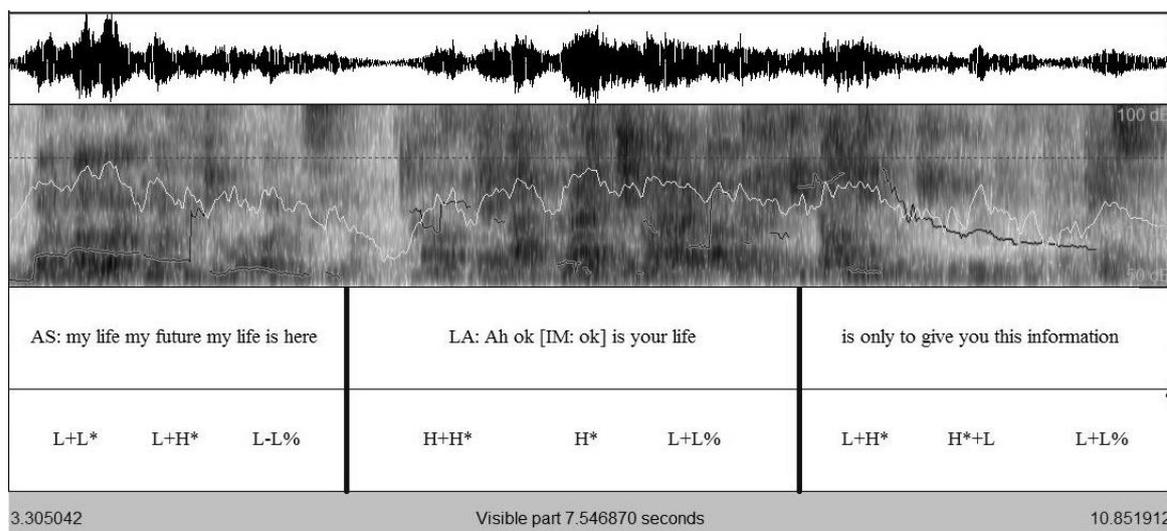


Figura 2. Forma d'onda, contorno di  $F_0$ , intensità e spettrogramma dei turni (42) e (43)

Qui RA esprime in conclusione i suoi sentimenti e atteggiamenti nei confronti dell'argomento oggetto della conversazione per mezzo di correlati prosodici importanti, come mostrano i movimenti tonali dati ai turni seguenti (cfr. (44), (46), (48)) prima di riprendere l'atteggiamento intonativo inespressivo fino alla fine dello scambio.

La posizione contrariata di CL (associata alla mossa di ridimensionamento e sovrapposta di MI, che utilizza un livello più alto di volume e un incremento dell'intensità d'eloquio) è facilmente riscontrabile nel movimento tonale discendente alla fine dell'enunciato in (43) (cfr. '*this information*').

Gli stessi atteggiamenti prosodici di CL e di MI si riscontrano per i turni restanti (soprattutto in (49), (52) e (54)), laddove, come dimostrerà anche l'analisi conversazionale, l'asimmetria di status e di potere decisionale tra i partecipanti si realizza, ancora una volta, anche attraverso correlati prosodici e acustici.

#### 4.2.2. *Analisi della conversazione*

Nonostante l'apparente mancanza di scioltezza linguistica in inglese, RA è inizialmente in capo allo scambio per mezzo delle insistenti mosse di elicitazione in (1), (3), (7), e (11) che disturbano CL il quale, in (6), in (12) e in (13), impiegando anche il *code-mixing*, riapre e riprende RA per il suo atteggiamento poco assertivo.

Tuttavia, l'ammissione da parte di RA dei suoi problemi di salute in (14) segna un cambio di tendenza nelle dinamiche conversazionali giacché, come visto sopra, il cambiamento linguistico e paralinguistico di CL provoca l'intervento di MI in (26), che rivela la sua predisposizione filtrata e paternalistica nei confronti di RA.

Infatti, da (15) a (29) CL e MI tentano di scoprire ulteriori dettagli sulla posizione sanitaria di RA attraverso una serie di mosse di elicitazione e atti direttivi ad esse corrispondenti: soprattutto in (25), (27), e (29) CL impiega atti commissivi e prescrittivi e il suo atteggiamento è particolarmente enfatizzato non solo dalle caratteristiche prosodiche, ma anche dal contatto fatico in italiano sul finale dell'enunciato (cfr. *Va bene? Ti ricordi?* in (29)).

Tuttavia, RA rilancia e riapre lo scambio in (30) producendo un effetto perlocutorio immediato, ma dispreferito e inaspettato su CL che in (31) suggerisce la possibilità del rimpatrio assistito. I lunghi argomenti persuasivi di CL in (33), (37) e (39) sono intenzionalmente costruiti a presagire un futuro migliore per RA nel caso in cui optasse per il ritorno in patria, ma ignorano le contestuali lamentele dell'uomo in (34), (36) e (38).

Tuttavia, le risposte dispreferite di RA in (40) e (42) (supportate ulteriormente e in maniera drammatica in (44) e (48)) ottengono un effetto perlocutorio su MI che, coinvolta emotivamente, contraddice quello che CL ha appena evidenziato in (39), e pertanto in (49) propone a RA una nuova prospettiva (quella del permesso per motivi di salute), supportata anche dal lungo commento di CL in (52).

Qui l'atto commissivo di CL in (52) rappresenta una strategia di *hedging* (rafforzata dalla mossa di richiamo in (54)) che mira a convincere RA che una soluzione alla sua situazione delicata può essere trovata grazie all'assistenza che lo sportello può offrirgli. L'effetto perlocutorio sull'uomo è segnalato dalle ultime mosse di conferma in (50) e (57) che svelano – almeno apparentemente – che RA sia persuaso e d'accordo con gli interlocutori, confermando così la posizione di status più elevata occupata dagli esperti occidentali.

### 4.2.3. Analisi del discorso

La linguistica testuale di De Beaugrande e Dressler (1981) e l'analisi del registro di Halliday (1994) aiuta a disvelare come le funzioni socio-semiotiche e linguistiche siano attivate nel campo della comunicazione cross-culturale in ELF attraverso un'inestricabile correlazione di dimensioni linguistiche e paralinguistiche.

Nel presente caso di studio la funzione ideazionale di RA emerge come una confusa organizzazione di concetti e idee corrispondenti a precisi bisogni che egli tenta di trasmettere attraverso il rapporto comunicativo interpersonale che instaura con CL.

Di fatto, sin dal suo primo enunciato in (1), egli fa riferimento ad un'altra dimensione situazionale (*last time I have been there (.) you know*) veicolata attraverso l'uso del *present perfect* che evidenzia gli effetti ancora vivi e attuali di quell'episodio di vita quotidiana – ovvero l'appuntamento presso l'ufficio immigrazione della questura. La stessa struttura di frase è usata nuovamente più avanti in (36), dove egli fa di nuovo appello alla comprensione di CL nei confronti della sua condizione di vulnerabilità (cfr. *that's why I come to them (.) you know, ahh it's difficult you know? Hhhh*).

Peraltro, come già mostrato dall'analisi acustica, gli enunciati di RA sono marcati prosodicamente da pause e disfluenze, spesso associate a sospiri, voce bassa e respiri profondi; pertanto, la sua performance testuale è pragmaticamente influenzata da questa partecipazione prosodica e paralinguistica.

Come già osservato, il profilo paralinguistico di CL è invece spesso caratterizzato da livelli alti di intensità e volume applicati a frasi lunghe, spesso a tema sospeso e sintatticamente irregolari, con pause rare che non permettono a RA di replicare o ribattere. Il giovane sierraleoniano, tuttavia, tenta più volte di interromperlo (ad esempio, in (5) *So=*), ma il suo enunciato è, quasi sempre, prontamente sovrastato da CL (ad esempio, in (6) *=But the procedure (.) I explained to you (.) the procedure=*).

È evidente che CL ha mal interpretato (o almeno trascurato) la preoccupazione di RA per i suoi documenti personali (cfr. in (9) e (11) *They told me that fifteen days, After the past of fifteen days I don't know why (..)*). È solo a questo punto, infatti, che il legale realizza la necessità di dare maggiore attenzione al migrante e anche MI interviene finalmente a mediare tra essi (cfr. in (49) *I think your problem now is only the job ok?*).

Il lessico utilizzato da CL è semplice e proviene dal campo semantico della legge e del welfare sull'immigrazione (ad es., *refugee, assistance, protection, humanitarian reason(s), center, health, system, hospital*). Tuttavia, le sue scelte lessicali e sintattiche non appartengono al registro specialistico e, per essere compreso, il legale impiega strategie testuali e

lessicali mirate alla semplificazione, alla generalizzazione e alla popolarizzazione (a volte attraverso un processo creativo di accomodamento in ELF: per es. *the police, the commission, the big one \*permit to stay, a permit for job, better accommodation, health situation, some control, a paper, sanitary book, the \*denuncy office, \*some specific house, stay inside this project, \*some course*).

Contemporaneamente, le strategie testuali applicate da CL vogliono agevolare la comprensione dei messaggi: la ripetizione (per es. *every year (.) every year, to start again your life in your country*); le dichiarative (per es., *this is the procedure, but normally the problem is this*); gli *hedges* (*but I can ask; but I say you the situation is not good (.)*; *is a very good situation (.)*; *it's not sure we can try*); gli interrogativi fatici e conativi (*ah?, no?, ok?*); il *code-mixing* e la commutazione di codice (*ma tu ce l'hai un dottore (.) ah B\*\*\*\*? Have you a doctor? Personal doctor? L'hai perso? L'hai lost?*; utilizzati anche dalla MI: *in the paper c'è scritto*).

Inoltre, l'uso del discorso diretto esplicativo in (2) e (39) è particolarmente interessante in qualità di mossa di 'recitazione', mirata ad accrescere la credibilità di quanto enunciato da CL e ottenere la fiducia di RA.

Le congiunzioni causali, ipotetiche e consecutive connettono idee e affermazioni illocutorie; laddove la modalità ancora una volta lavora alla funzione interpersonale dando enfasi prescrittiva e giudiziale ai messaggi (cfr. i turni (2), (12), (25), (52)).

In questo scambio MI ha un ruolo limitato ma importante, poiché CL intende gestire la conversazione senza intermediari con RA che, tuttavia, è evidentemente confuso e sconcertato. È interessante osservare le strategie di *hedging* attuate da CL in (52) e (54) per mitigare i suoi atti prescrittivi e direttivi attraverso (i) il pronome personale di prima persona plurale *we*; (ii) i verbi come *try, want, ask, can*; (iii) espressioni di ridimensionamento: *if it's possible to stay, if it's possible to obtain, is a very good situation, it's not sure we can try, the possibility to stay, we can try to obtain, we can try to have a better situation for you*).

Lo stesso comportamento è tenuto da MI che, soprattutto in (49) (probabilmente preoccupata dal minaccioso atto commissivo di RA in (48)), evita la formalità e la distanza sociale per persuadere il suo interlocutore che la situazione è sotto controllo e prospetta uno scenario positivo al suo interlocutore (cfr. *I think your problem now is only the job ok?, it's good for you (.) it's ok (.) only \*problem your is job (.) ok?*). *if you have problem (.) stomach (.) or (..) I don't know why (.) check*).

D'altra parte, gli intenti illocutori di CL possono essere giustificati dal comportamento bipolare di RA che alterna dichiarazioni positive (*My life (.) my future (.) is here*) ad atti commissivi negativi e pessimistici (*I kill myself*);

pertanto, gli operatori – influenzati da ‘schemata’ socio-culturali ed etici occidentali – realizzano di dover prendere in maggiore considerazione il caso e provano ad incoraggiare RA, influenzati anche dai pregiudizi sulle sue condizioni psichiche (*because because there are some specific house (..) <for all the person who have some health problem> (.) ok, some visit inside the hospital so if some doctor declare that you have some health problem (.)*).

Nella seconda parte dello scambio, il cosiddetto ‘baby talk’ (caratterizzato dal tipico parlato lento ed articolato con frequenti movimenti tonali e melodici a livello dei contorni prosodici) e l’uso del *we* maiestatico servono ad ottenere un risultato positivo sulla percezione e sulle reazioni di RA – cfr. ad esempio, il turno (52).

Per altro, gli ‘schemata’ socio-culturali occidentali emergono anche in merito al rimpatrio assistito poiché CL dimostra di non voler (o non riuscire) rispettare i parametri di accettabilità e accessibilità del suo interlocutore in termini di valori sociali e di conoscenza condivisa (cfr. in (39): *If you say “I want to buy some animal or I want to buy a shop (.)” ok? “To try to have have this kind of job in my country”*; in (41): *=but you have some uncles (.) some=;*). Visioni a cui RA prontamente replica mostrando di aver percepito le interferenze di ‘tenore’ in merito alle sue radici personali, intime e familiari, da parte dei suoi interlocutori: *sorry (.) sorry (.) just a moment*, in (39): *I told you all my parents=*, in (40): *they don’t care about me my life (.) my future (.) my life is here*.

Lo stesso atteggiamento di parte e filtrato da ‘schemata’ socio-culturali si incontra per l’assistenza medica: in (52) *there are some specific house (..) <for the person who has some health problem> (.) ok?, inside a system of assistance and protection of refugee, with someone who can help you to find (.) job>, so is a situation (.) is a very good situation*; o in (54) *some doctor declare that you have some health problem, better situation for you (.) better accommodation*, CL, supportato da MI in (56), giudica e valuta la situazione dalla sua prospettiva e attraverso le modalità di risolvere le problematiche tipiche della sua cultura. Qui, tuttavia, la conoscenza non è condivisa con RA, in quanto egli dimostra di non riuscire (o di non volere) ribattere alle indicazioni di CL e finisce per replicare positivamente e senza obiezioni in (50) e (57).

#### **4.3. Secondo caso di studio: asimmetrie di status e di genere nella mediazione interculturale in ELF**

Nell’estratto che segue (fornito qui nella versione originale e in nota nella traduzione italiana) una mediatrice albanese tenta di raccogliere le informazioni riguardanti l’esperienza personale di una giovane donna nigeriana che da subito appare bisognosa di assistenza (non solo legale) e la cui richiesta d’asilo è stata respinta. Inoltre, la mediatrice – che

probabilmente conosce già l'utente – è consapevole del passato di sfruttamento della prostituzione che ha riguardato la donna (per altro evidente dal verbale rilasciato dalla commissione territoriale per il diritto d'asilo) e questa informazione pregressa (con tutti i pregiudizi e i preconcetti socio-culturali ed etici che ne derivano) influenza il modo in cui si svolge la prima parte del colloquio:

- (1) *MI: When (.) you (.) arrive in Italy? **Describe me your story***
- (2) *RA: (..) When I leave Nigeria?*
- (3) *MI: Yes (.) ok (.) when you live in Nigeria *dai**
- (4) *RA: Why (..) now I **can't** remember the date now*
- (5) *MI: *Vabbè* (.) **don't worry** about the date*
- (6) *RA: When I live in Nigeria?*
- (7) *MI: Yes (.) what do you do? You go to school (.) you lived with your mother (.) your father (..)*
- (8) *RA: Yeah **but** I go to school and I leave to (..) before my mother death*
- (9) *MI: **Mmm***
- (10) *RA: The woman who take care of me the mother of \*\*\*\*\**
- (11) *MI: **Mmm** (.) the mother of \*\*\*\*\**
- (12) *RA: Yeah (.) she take care of me for=*
- (13) *MI: =She was a good woman*
- (14) *RA: Yeah*
- (15) *MI: Ok (..) **then**? [*RA cannot continue and cries*]*
- (58) *MI: No (.) **don't worry** (.) *dai* (.) **we want** to help you (.) **e::h** \*\*\*\*\* where is now? Where is now? You **know**? **If** you don't **want** to speak with **us don't worry** (.) **I want** to understand your story **we want only** to help you (.) **if** you **want ok**? **I need** to understand **ok**? **If you want if you don't want ok** (..) do you **want** to explain me?*
- (16) *RA: He live in \*\*\*\*\**
- (17) *MI: In \*\*\*\*\* ok and **so***
- (18) *RA: I **don't know***
- (19) *MI: **Ah** you **don't know** (.) **ok** (.) **but** (..) you **want** to speak about Italy (.) when you stay in Italy (.) what (..) you do (.) where you lived (..) what kind of work?*
- (20) *RA: I lived with an old man*
- (21) *MI: **Ah ok ok** (.) and now you don't work with them anymore? (..) **But** with this old person did you have a contract?*
- (22) *RA: No*
- (23) *MI: **So** (.) do you **remember** (..) when did you come in Italy?*
- (24) *RA: In (..) 20\*\**
- (25) *MI: **Ok** and (..) did you find a job immediately?*
- (26) *RA: The place I lived before in \*\*\*\*\* and I have a little baby (..) to take it to school (.) **because** the mother is working*
- (27) *MI: **Ah** ok (.) baby-sitter (..) always without contract (..)*
- (28) *RA: **Mmm**? (..) yes (.) yes (..) before they gave me six months*
- (29) *MI: And **then** is expired and you asked to renew it with the job contract?*
- (30) *RA: With the last contract (.) when I go to visit my friends to \*\*\*\*\**
- (31) *MI: **But** why you go in the hospital in \*\*\*\*\*? You have problem? Gynaecological problem?*
- (32) *RA: **Mmm**?*

- (33) *MI*: In the hospital?
- (34) *RA*: No (.) **because** of (..) my (..) **mmm** menses (..) they took me to check (..) my (..)
- (35) *MI*: **Mmm** (.) **ah** and now it's **ok**?
- (36) *RA*: Yes
- (37) *MI*: And what was the reason? **Because** you don't have (..) medical problem?
- (38) *RA*: No (..) the dates
- (39) *MI*: **Ah** (.) **ah** (.) **ok** (.) **ok** (.) the doctor explained to you your problem?
- (40) *RA*: **Mmm**
- (41) *MI*: Ok (.)  
[...]
- (59) *MI*: **So** first of all (.) **don't be afraid** (.) **we** are here to help you (.) **understand**? **Can** you **understand** me? (..) Ok (.) **try** to **think** about your life (.) other problems you had in Italy (.) **try** to **think** about your job (.) **don't know** (.) other activities (.) prostitution (.) **don't worry** (.) don't be [*RA*: No (.) I didn't do prostitution] (..) **mmm** **but** we **need** some more important elements (.) **ok**? **Don't worry** (.) **don't be afraid** (.)
- (42) *RA*: I didn't do it (.) it's not true (.) I cannot say that to commission
- (43) *MI*: **Ah ok** (.) **but** other reasons (..) do you **want** to come back in Nigeria?
- (44) *RA*: No
- (45) *MI*: **Do you understand? Sure?**
- (46) *RA*: **But what I have to say?**
- (47) *MI*: Your story  
[...]
- (48) *RA*: In questura finish (.) **but now** they say to find one lawyer (.) I call my lawyer in \*\*\*\*\* and my lawyer said I **should reappeal** (.) he said I **should reappeal** **so** that **if** I **can reappeal** they **will** give me back my document
- (49) *CL*: **Mmm** (.) **but** have you some paper about your **reappeal**?
- (60) *RA*: **Mmm**? What? I **want** to **reappeal** (.) the lawyer said I **should** come and **e::h** call the lawyer in \*\*\*\*\*
- (50) *CL*: *Sì*
- (51) *RA*: **So** that you **can** read the paper to **reappeal** (.) **this is what** I had before
- (52) *CL*: This is the first appeal or the second one?
- (53) *RA*: Yes (.) all the paper I had before
- (61) *CL*: **Ah** (.) **eh** (..) **can** I watch your last permit to stay?  
[...]
- (54) *CL*: **Mmm** (.) police say that it's not ready **because** they are waiting **ehh** like a paper of the lawyer? About your appeal?
- (55) *RA*: (..) yes
- (56) *CL*: **But who** is your lawyer?
- (57) *RA*: In \*\*\*\*\*
- (58) *CL*: Ok I find it **don't worry**  
[...]
- (59) *RA*: This is the number
- (62) *CL*: Ok (.) I **can try** to call him (.) **ok**?
- (60) *RA*: *Sì*  
[...]
- (61) *MI*: **So** the layer says that **ehm** maybe very probably the appeal is **ehm** <closed and lost> (..) your appeal (..) your previous appeal (.) **ok**?  
[...]

- (62) *CL*: Ok (.) **so** lawyer says that he ha:: **has to control** inside your paper **ok? But he remember** that your appeal **is (.) finish** and **you have not a good result (.) so** now he **has to** come back in his **office** and **then** he **will** call me or **advise** about **ehm (.) the result ehm (.) I says** that **there are another** possibility for our law (.) another form of asylum (.) **ok? So I want** to know **if** he:: **he like** to:: **try** this form this **appeal** this new appeal **ok? For that reason** he **ehm will** call me a::nd <I can explain him> what i::s this form of appeal **e::h so I think that it's possible** to meet again next week (..) now >I **have to** ask **if** is open the office< (..) **so** we **will** meet again to have some news (..) **ok?**
- (63) *MI*: °Ok° (..)³

- <sup>3</sup> *MI*: Quando (.) sei (.) arrivata in Italia? Raccontami la tua storia  
*RA*: (..) Quando sono partita dalla Nigeria?  
*MI*: Sì (.) ok (.) quando vivevi in Nigeria *dai*  
*RA*: Perché (..) ora non mi ricordo la data ora  
*MI*: *Vabbè* (.) non ti preoccupare della data  
*RA*: Quando vivevo in Nigeria?  
*MI*: Sì (.) che cosa facevi? Andavi a scuola (.) vivevi con tua madre (.) tuo padre (..)  
*RA*: Sì ma andavo a scuola e poi ho lasciato (..) prima della morte di mia madre  
*MI*: Mmm  
*RA*: La donna che si prendeva cura di me la madre di \*\*\*\*\*  
*MI*: Mmm (.) la madre di \*\*\*\*\*  
*RA*: Sì (.) si prendeva cura di me=  
*MI*: =era una brava persona  
*RA*: Sì  
*MI*: Ok (..) e poi?  
 No (.) non preoccuparti (.) *dai* (.) noi vogliamo aiutarti (..) eh \*\*\*\*\* dov'è ora? Dov'è ora? Lo sai? Se non vuoi parlare con noi non preoccuparti (.) voglio capire la tua storia vogliamo solo aiutarti (.) se tu vuoi ok? Ho bisogno di capire ok? Se vuoi se non vuoi ok (..) vuoi spiegarmi?  
*RA*: Lui vive in \*\*\*\*\*  
*MI*: In \*\*\*\*\* ok e quindi  
*RA*: Non so  
*MI*: Ah non sai (ok) ma (.) vuoi parlare dell'Italia (.) quando sei stata in Italia (.) quello che (..) facevi (.) dove vivevi (..) che tipo di lavoro?  
*RA*: Vivevo con un uomo anziano  
*MI*: Ah ok ok (.) e ora non lavori più con loro? (..) ma con questa persona anziana avevi un contratto?  
*RA*: No  
*MI*: Allora (.) ti ricordi (..) quando sei venuta in Italia?  
*RA*: In (..) 20\*\*  
*MI*: Ok e (..) hai trovato lavoro subito?  
*RA*: Il posto in cui vivevo prima a \*\*\*\*\* e avevo un bambino piccolo (..) da portare a scuola (.) perché la madre lavorava  
*MI*: Ah ok (.) baby-sitter (..) sempre senza contratto (..)  
*RA*: Mmm? (..) sì (.) sì (..) prima mi hanno dato sei mesi  
*MI*: E poi è scaduto e tu hai chiesto di rinnovarlo con un contratto di lavoro?  
*RA*: Con l'ultimo contratto (.) quando sono andata a trovare i miei amici a \*\*\*\*\*  
*MI*: Ma perché sei andata in ospedale a \*\*\*\*\*? Avevi dei problemi? Problemi ginecologici?  
*RA*: Mmm?  
*MI*: All'ospedale?

RA: No (.) per colpa di (..) le mie (..) mmm mestruazioni (..) mi hanno portata per controllare (..) il mio (..)

MI: Mmm (.) ah e ora è tutto ok?

RA: Sì

MI: E quale è stata la ragione? Perché non avevi (..) problemi medici?

RA: No (.) le date

MI: Ah (.) ah (.) ok (.) ok (.) il dottore ti ha spiegato i tuoi problemi?

RA: Mmm

MI: Ok (.)

[...]

MI: Allora prima di tutto (.) non avere paura (.) noi siamo qui per aiutarti (.) capisci? Riesci a capirmi? (..) Ok (.) prova a pensare alla tua vita (.) altri problemi che hai avuto in Italia (.) prova a pensare al tuo lavoro (.) non so (.) altre attività (.) di prostituzione (.) non preoccuparti (.) non avere [RA: No (.) non ho fatto prostituzione] (..) mmm ma abbiamo bisogno di elementi più importanti (.) ok? Non preoccuparti (.) non avere paura (.)

RA: Non l'ho fatto (.) non è vero (.) non posso dire questo alla commissione

MI: Ah ok (.) ma altre ragioni (..) vuoi tornare in Nigeria?

RA: No

MI: Hai capito? Sicura?

RA: Ma che cosa devo dire?

MI: La tua storia

[...]

RA: In *questura* è finito (.) ma ora dicono che devo trovare un avvocato (.) ho chiamato il mio avvocato a \*\*\*\*\* e il mio avvocato ha detto che devo fare ricorso (.) ha detto che devo fare ricorso allora se io faccio ricorso mi daranno indietro i miei documenti

CL: Mmm (.) ma hai qualche carta del tuo ricorso?

RA: Mmm? Cosa? Voglio fare ricorso (.) l'avvocato ha detto che devo venire e ehh chiama l'avvocato a \*\*\*\*\*

CL: Sì

RA: Così tu puoi leggere la carta per il ricorso (.) questo è quella che avevo prima

CL: Questo è il primo ricorso o il secondo?

RA: Sì (.) tutte le carte che avevo prima

CL: Ah (.) eh (..) posso vedere l'ultimo permesso di soggiorno?

[...]

CL: Mmm (.) la polizia dice che non è pronto perché stanno aspettando ehh una specie di carta dall'avvocato? Sul tuo ricorso?

RA: (..) sì

CL: Ma chi è il tuo avvocato?

RA: In \*\*\*\*\*

CL: Ok lo trovo io non preoccuparti

[...]

RA: Questo è il numero

CL: Ok (.) posso provare a chiamarlo (.) ok?

RA: Sì

[...]

MI: Allora l'avvocato dice che ehm forse molto probabilmente il ricorso è ehm concluso e perso (..) il tuo ricorso (..) il tuo precedente ricorso (.) ok?

[...]

CL: Ok (.) allora l'avvocato dice che lui deve controllare nelle tue carte ok? Ma ricorda che il tuo ricorso (.) è finito e non ha avuto un buon risultato (.) quindi ora deve tornare nel suo ufficio e poi mi chiama o mi avvisa del ehm (.) del risultato ehm (.) io ho detto che c'è un'altra possibilità per la nostra legge (.) un'altra forma di asilo (.) ok? Quindi voglio sapere se lui vuole provare

### 4.3.1. *Analisi acustica*

Nella prima parte della conversazione (la cui durata è particolarmente lunga – 50m 04s – in quanto interrotta da diverse telefonate ed interruzioni esterne) MI è da sola con RA e i suoi tentativi illocutori sono da subito destinati a fallire, poiché il tono inquisitorio impiegato ostacola, invece di aiutare, RA nel rispondere alle domande di MI e riuscire a denunciare un caso di sfruttamento sessuale.

All'inizio dell'incontro MI apre bruscamente con una 'domanda *wh-*' e una mossa di elicitazione imperativa in (1), prodotte entrambe con tono discendente e con velocità d'eloquio lenta e articolata alternata a pause frequenti. Lo stesso tono paternalistico è usato ancora in (3), (5), e (7).

Tuttavia, dopo il pianto di RA, MI rivela le sue reali intenzioni illocutorie in (16) con un tono supplicante e preoccupato, realizzato con un incremento del volume e frequenti movimenti melodici associati ad una più alta velocità d'eloquio.

In (43), MI riacquista il tono accomodante (parlato lento, diminuzione del volume e pause al confine sintattico e lessicale) che sembra produrre gli effetti attesi su RA la quale, a sua volta, reagisce in (44) e subito dopo rivolge una domanda ambigua in (48) che tuttavia è mal interpretata da MI in (49).

Nella seconda parte della conversazione invece RA è con CL e qui i casi di incomprensione sono ancora più frequenti, in quanto RA non riesce a comprendere le domande di CL nonostante siano prodotte ad una velocità molto bassa e con valori elevati di intensità.

Probabilmente RA non è in grado di decodificare le mosse di elicitazione del legale perché caratterizzate da un transfer tonale dalla varietà diatopica italiana che parla. Infatti, le domande in (51), (55), e (59) sono marcate dal un tono discendente-ascendente tipico del pattern interrogativo applicato dalla varietà locale di CL trasferita direttamente e indifferentemente al suo ELF.

MI qui interviene sono alla fine dell'interazione quanto è costretta a comunicare a RA l'esito negativo del suo ricorso in appello. In (66) e in (67), infatti, MI e CL danno la stessa notizia a RA, ma il loro comportamento intonativo e prosodico è totalmente differente, come mostrato nelle Figure 3 e 4:

questa forma questo ricorso questo nuovo ricorso ok? Questo motivo lui ehm mi richiama e posso spiegargli qual è questa forma di ricorso eh allora penso che è possibile vederci di nuovo la prossima settimana (..) ora chiedo se l'ufficio è aperto (..) allora ci vediamo di nuovo per avere nuove notizie (..) ok?

MI: Ok (..)

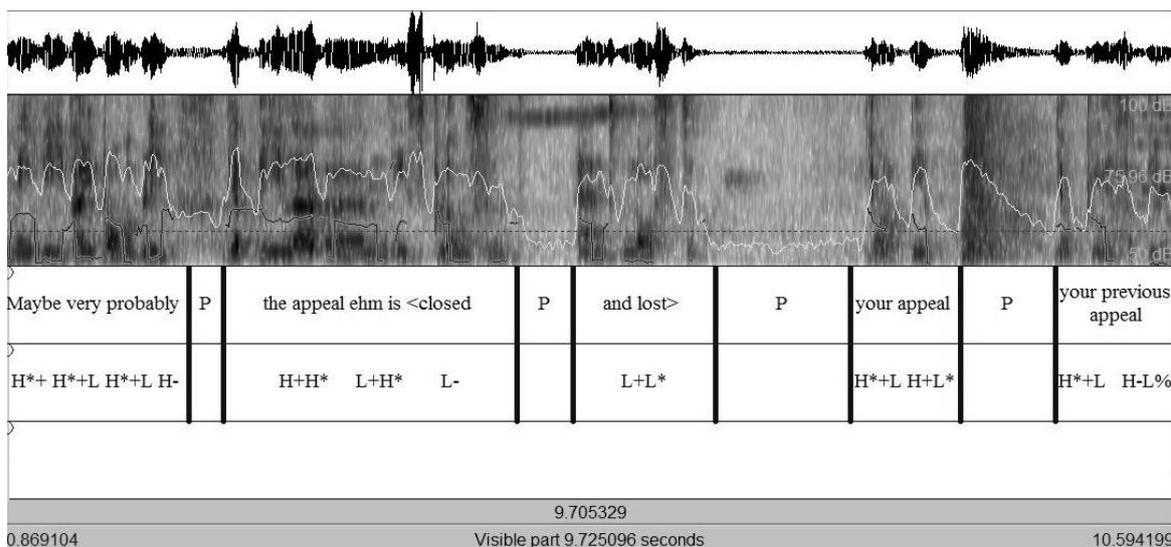


Figura 3. Forma d'onda, contorno di  $f_0$ , intensità e spettrogramma del turno in (66)

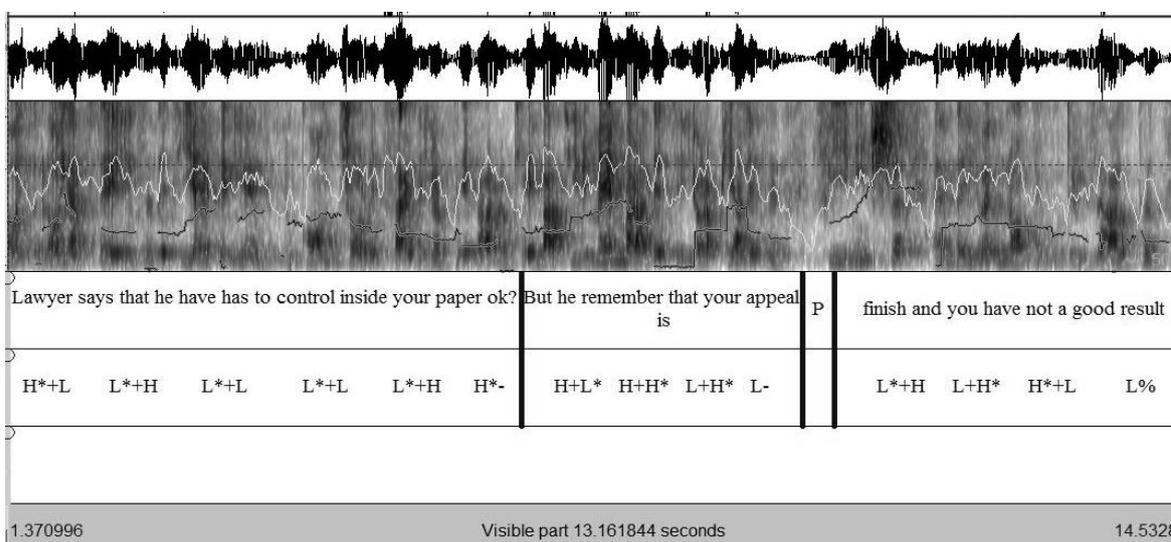


Figura 4. Forma d'onda, contorno di  $f_0$ , intensità e spettrogramma del turno in (67)

MI è coinvolta nel caso personale di RA (come confermato dal suo identificarsi con la donna in (68)): lunghe pause, voce profonda e tono non-conclusivo sul finale di enunciato (su *your previous appeal*) definisce la predisposizione pragmatica a schermare le informazioni negative e il tentativo di mitigarne gli effetti.

D'altra parte, CL in (67) inizia il suo atto direttivo con la riformulazione dello stesso spiacevole messaggio con un comportamento tonale differente: il tono alto su *ok?* ha la funzione conativa di preparazione ed è seguito dal *but* marcato dallo stesso pattern tonale. Il tono conclusivo su *not a good result* segnala l'intento illocutorio di considerare questa fase come conclusa e considerare invece un estremo tentativo legale.

RA parla la varietà di inglese nigeriano e i suoi strumenti linguistici e paralinguistici (soprattutto il silenzio, la voce piagnucolante e gli elementi non lessicali) sono piuttosto ambigui dal momento che non rivela se la sua

reticenza comunicativa è dovuta ad inadeguatezze linguistiche o piuttosto a finalità pragmatiche. La donna (almeno apparentemente) sfida la pazienza dei suoi interlocutori, poiché ha volontariamente scelto di essere assistita da un legale e il suo comportamento risulta, pertanto, ambiguo. Quest'inaspettato atteggiamento comunicativo, inoltre, mette in discussione le dinamiche di ruolo prestabilite, giacché il partecipante che normalmente occupa la posizione di status più elevata nella conversazione (ovvero CL o MI) qui è costantemente messo in dubbio.

Il comportamento paralinguistico (ed extralinguistico), pertanto, è influenzato non solo da finalità e intenti pragmatici, ma anche da adattamenti comunicativi a deviazioni conversazionali dispreferite.

#### 4.3.2. *Analisi della conversazione*

L'analisi degli atti linguistici e delle mosse conversazionali è nuovamente uno strumento pratico ed utile per l'individuazione di filtri e pregiudizi emergenti dagli incontri cross-culturali.

Lo scambio si apre con un'intervista 'gate-keeping' (Roberts e Sayers 1987)<sup>4</sup> condotta da MI e destinata subito a fallire: in (1), (7) e (15) la mediatrice cerca di portare avanti una serie di mosse di elicitazione per ottenere informazioni importanti sul passato di RA. Tuttavia, la donna non si mostra cooperativa e l'iniziale incomprensione in (2) e (3), dovuta ad un errore di pronuncia (*leave vs. live*), ostacola ulteriormente la fluidità del dialogo e ritarda la naturale alternanza dei turni domanda/risposta, mentre segue una serie di reazioni dispreferite da (4) a (15) quando RA scoppia in lacrime.

Il livello emozionale dell'interazione ostacola la sua riuscita, poiché neppure la massima di cooperazione di Grice (1975) vengono rispettate tanto dalle domande di MI quanto dalle risposte di RA. Esse, infatti, non sono efficaci e rilevanti, in quanto le mosse di elicitazione di MI mirano solo implicitamente ad investigare sui trascorsi di RA; mentre le risposte di RA sono oscure e ambigue (cfr. (8), (10), (12)).

Dopo un'interruzione inaspettata, la mossa di ridimensionamento di MI in (16) (così come la seguente in (20)) rivela i suoi intenti illocutori e mira a riparare la cornice conversazionale spostando l'argomento sul lavoro con l'evidente scopo di trattare il tema dello sfruttamento della prostituzione. Tuttavia, a parte un timido segnale di atteggiamento cooperativo in (17) e la

<sup>4</sup> Roberts e Sayers 1987 definiscono *gatekeeping interview* quei colloqui in cui uno o più parlanti detengono risorse e mezzi – a causa di dinamiche socio-politiche e culturali – che decidono di condividere o partecipare agli interlocutori nelle misure e nei tempi che ritengono opportuni, a seconda di parametri interpretativi e valutativi derivanti dal loro ruolo di *gatekeeper* (lett. 'portiere').

serie di risposte preferite di RA (in (25), (27), (29), e (31)), MI, tentando di spostare la conversazione su un altro tema in (32), invade la privacy della donna riguardo alla sua salute. Di fatto, in (34), (36), (38) e (40), le mosse interrogative dirette di MI sono fuorvianti, come conferma soprattutto il tono inquisitorio della sua conclusiva insinuante in (38).

In questa prima parte, come è evidente, l'alternanza dei turni è pragmaticamente inconsistente e asimmetrica, giacché le due partecipanti si muovono deliberatamente su dimensioni comunicative differenti e non sono completamente sincere, né pertinenti, con l'interlocutore. Solo alla fine della prima parte dello scambio MI dichiara apertamente le sue intenzioni attraverso strategie di *hedging* (cfr. la mossa di richiamo in (43)), che tuttavia non ottengono il risultato perlocutorio atteso: RA chiarisce definitivamente la sua posizione in (44) nonostante tenti di riaprire la conversazione in (48), ma invano.

Nella seconda parte dello scambio appare sulla scena conversazionale un terzo partecipante, CL, che costruisce con RA una cornice interazionale differente.

L'approccio dell'avvocato, infatti, è strettamente dipendente dalle tematiche legali che è suo compito illustrare a RA la cui posizione nel paese straniero, dove ha invano chiesto asilo, è ora quanto mai critica. Tuttavia RA interpreta male le domande di CL, come dimostrato dalla mossa di richiamo in (52), in seguito supportata in (54) e (56).

Per tale ragione CL, diversamente da MI, decide di trovare le informazioni di cui ha bisogno (che sono strettamente legali e giudiziarie) telefonando al precedente avvocato di RA, poiché percepisce che la donna è evidentemente poco cooperativa (almeno in apparenza) dopo le mosse di elicitazione che non trovano risposta in (57) e (58) (molto probabilmente perché non sono state – del tutto o in parte – comprese dalla donna).

La mossa di focalizzazione di MI in (66) è particolarmente interessante dal punto di vista acustico (come visto sopra), ma anche rispetto allo stesso messaggio semantico e pragmatico riformulato da CL poco dopo (in (67)), ma attraverso mezzi pragmlinguistici totalmente differenti al fine di presagire una possibile prospettiva di risoluzione dei problemi di RA.

È opportuno notare, infine, come la conversazione – finora così farraginosamente costruita – improvvisamente cessa con la risposta attesa da CL e con la quale la sua direttiva in (67) viene accettata, ma che curiosamente viene data da MI in (68), mentre RA (reale ricevente pragmatica) abbandona la conversazione uscendo dalla stanza senza replicare.

### 4.3.3. Analisi del registro

Nella prima parte MI, che mira ad investigare sul passato di RA, trascura l'accuratezza testuale e le sue domande sono spesso incoerenti e filtrare sulla base di 'schemata' e pregiudizi socio-culturali, oltre che noncuranti degli opportuni parametri di 'accessibilità' ed 'informatività' in merito alle conseguenze legali derivanti dalle esperienze giudiziarie negative e al passato di sfruttamento sessuale della donna.

Il livelli di 'cortesia' e 'impersonalità' segnalano un'asimmetria di status tra MI e RA, dal momento che la distanza sociale è conferita dal tipo di tono interrogatorio usato dalla mediatrice, al quale si accompagna il *code-mixing* in italiano (per es. *vabbè* e *dai* in (3) e (16)) che segnala irritazione e urgenza.

Più avanti, MI ridimensiona la sua posizione preminente in (16) e (43), dove la distanza è apparentemente eliminata per mezzo della prominenza prosodica, così come dal verbo modale *need* e dallo *hedging* testuale (per esempio, *we want only to help you (.) if you want ok?, I need to understand ok? If you want if you don't want ok).*

Tuttavia, le mosse seguenti sono costruite testualmente come interrogativi diretti che non rispettano le norme di 'formalità' e persino di 'cortesia' (per esempio, *did you have a contract?, \*but why you go in the hospital in \*\*\*\*? \*You have problem? Gynaecological problem?, And what was the reason?, because you don't have (..) medical problem, the doctor explained to you your problem?*).

In realtà, MI vuole davvero aiutare la giovane donna ed è visibilmente coinvolta nel suo caso personale, come dimostrato, per altro, dal tempo presente per le azioni passate, i conativi e le mosse di conferma (ad esempio, *ok, ok, don't worry*).

Inoltre, ad un certo punto (cfr. (43)) la mediatrice ridimensiona la sua portata conversazionale ed esprime le sue reali intenzioni attraverso frequenti *hedges* e domande fatiche, così come attraverso l'uso di congiunzioni come *so* e *but* (per esempio, *So first of all (.) don't be afraid (.) we are here to help you (.) understand? Can you understand me?, try to think, don't know (.) other activities (.) prostitution, don't worry (.)*).

Ciononostante, i ripetuti tentativi di MI inesorabilmente falliscono, poiché la sua strategia del discorso è pragmaticamente improduttiva e non causa i risultati attesi su RA.

Soprattutto, il comportamento paralinguistico della donna nigeriana conferma il suo sconforto e la sua preoccupazione che non le permettono di esprimere adeguatamente i suoi bisogni e richieste (probabilmente si è recata deliberatamente al centro per la consulenza legale, poiché è ancora irregolare sul territorio): esitazioni, imprecisioni linguistiche, lacrime e voce stridula

sono segnali inequivocabili del disagio psico-sociale che sta vivendo.

D'altra parte, il tono aggressivo di RA nella seconda parte dell'interazione ((*Mmm? What? I want to reappeal (.) the lawyer said I should come and e::h call the lawyer*) rivela un cambiamento del 'tenore' e questo tipo di comportamento risulta poco adatto alla 'situazionalità' dell'incontro. L'uso del direttivo *should* e del riferimento 'intertestuale' ad un altro avvocato in (50) e in (52), mette in discussione la posizione preminente di CL, il quale solo in (67), dopo aver ricostruito a fatica le tappe della vicenda, ripristina la sua posizione di status più elevato, decidendo di aiutare la giovane donna a capire come funziona il sistema legale italiano per quel che la riguarda personalmente.

Il lungo enunciato del consulente legale inizia con una serie di strategie di *hedging* che mirano a (i) dislocare la responsabilità della sue parole su un altro soggetto (cfr. *lawyer says...*, *\*he remember*, *\*he like*); (ii) mitigare l'effetto delle notizie negative sul ricevente (*\*your appeal is (.) finish and you have not a good result, there are another possibility for our law (.) another form of asylum (.) ok?*); (iii) riaffermare la posizione preminente di CL (*I can try to call him (.) ok?, So I want to know if he:: he like to:: try, I think that it's possible to meet again next week*). Allo stesso modo, le scelte lessicali e sintattiche (per esempio, i verbi modali, *I* vs. *he*, le domande fatiche) mirano a riaffermare nella conversazione sia il suo ruolo preminente sia il potere decisionale.

È evidente che la reazione di RA è quasi assente, poiché non replica e non interrompe il discorso di CL. Il suo silenzio è probabilmente dovuto alla sua delusione per le risposte dispreferite e le notizie inaspettate che ha appena ricevuto tanto dal suo precedente avvocato (come confermato dalla telefonata di CL) tanto da CL stesso. Tuttavia, il suo primo atto direttivo in (50) (cfr. *my lawyer said I should reappeal (.) he said I should reappeal so that...*) è costruito linguisticamente e paralinguisticamente con l'intento di ottenere l'interesse e l'attenzione per il suo caso (ripetizioni, verbi modali, accenti tonali, voce aggressiva, sguardo fisso). Invece, durante il dialogo con l'avvocato, RA gradualmente realizza che il suo intento (presentare un ricorso in appello) non può essere portato a compimento e molto probabilmente la sua situazione legale è più pericolosa e complicata di quanto si aspetta.

Inoltre, dopo la spiegazione di MI in (66) (cfr. *so the layer says that ehm maybe very probably the appeal is ehm <closed and lost> (..) your appeal (..) your previous appeal (.) ok?*), realizzata con esitazioni ed enfasi tonali, CL vuole intervenire, forse perché è sorpreso della reazione silenziosa della giovane donna e sospetta che MI non sia stata completamente chiara ed esplicita.

Si tratta di un caso di fraintendimento del silenzio. RA infatti non parla perché la sua delusione e la sua frustrazione (provocate dall'asserzione perfettamente chiara di MI in (66) ed ulteriormente riformulata dal turno di CL in (67)) non le permettono di replicare, e non per cattiva interpretazione o mancanza di competenza in inglese o in ELF.

## 5. Implicazioni e conclusioni

Lo studio ha discusso e messo in evidenza le modalità in cui l'impiego dei correlati prosodici nel parlato spontaneo può essere analizzato in una prospettiva pragmatica che definisca, non solo come il variegato carico di emozioni o atteggiamenti, opinioni, visioni e interpretazioni della realtà è veicolato durante i processi di mediazione; ma anche il grado in cui tali correlati possano influenzare la mediazione stessa, soprattutto quando essa riguarda ambiti specialistici, come quello legale, tipici delle situazioni comunicative cross-culturali di *gate-keeping*.

L'analisi dei due casi di studio ha confermato l'ipotesi di partenza, individuando le diverse strategie pragmlinguistiche applicate alla costruzione dei messaggi attraverso la lingua franca inglese, usata al posto delle varietà standard, negli incontri interculturali che coinvolgono migranti di origine africana e mediatori e consulenti legali di origine occidentale.

Qui la mediazione riguardante gli aspetti legali e amministrativi delle procedure per la richiesta d'asilo, è stata analizzata attraverso (i) un approccio pragmlinguistico, mirato ad indentificare specifiche caratteristiche lessicali, sintattiche e stilistiche, associato a (ii), un'analisi fonopragmatica che ha inteso esplorare la relazione tra le finalità pragmatiche dell'enunciato e la sua produzione per mezzo di strumenti prosodici e paralinguistici, impiegati per veicolare le intenzionalità illocutorie di ciascun parlante.

L'analisi, pertanto, ha rivelato come la prosodia sia uno dei mezzi comunicativi più rilevanti e potenti che sia parlanti sia riceventi utilizzano tanto nella produzione quanto nell'interpretazione e nella decodifica dei messaggi e degli atti linguistici che li sottendono, insieme (e non secondariamente) alle scelte lessicali e sintattiche, retoriche e stilistiche.

Considerati da questa prospettiva, gli aspetti prosodici e, in generale, le caratteristiche paralinguistiche – trasferite dalle lingue native dei parlanti alle loro variazioni ELF – meritano di essere presi in considerazione in un disegno implementativo della comunicazione interculturale nei contesti migratori, e – in ultima analisi – per la buona riuscita del processo di mediazione cross-culturale attraverso la 'lingua franca' inglese.

Di fatto, la fonopragmatica, applicata allo specifico (e delicato) ambito dell'immigrazione e dell'asilo, mira ad identificare possibili *patterns* e comportamenti acustici, paralinguistici ed extralinguistici (associati ad

intenzionalità pragmatiche) che minano la comunicazione cross-culturale, in vista di nuove strategie di ‘mediazione fonopragmatica’ in ELF in grado di evitare la rottura del processo comunicativo e superare i possibili ostacoli derivanti dagli ‘schemata’ socio-culturali di ciascun parlante.

In tal senso, gli esperti in comunicazione interculturale necessitano maggiore consapevolezza dei fattori pragmalinguistici e degli intricati processi alla base della costruzione del discorso nelle interazioni multiculturali in ELF, laddove l’interpretariato (tanto quanto la traduzione) non può costituire un mero ed automatico trasferimento letterale di strutture semantiche native sulla L2. Solo così la mediazione cross-culturale produrrebbe situazioni comunicative all’interno delle quali tutte le identità socio-culturali e individuali – così come gli obiettivi pragmatici e le intenzionalità dei partecipanti – sarebbero rispettate, mediate e adeguatamente comunicate.

È, infatti, quanto mai auspicabile che l’approccio applicato in questo studio possa rivelarsi utile nel fornire strumenti e opportunità di miglioramento del processo di formazione e preparazione del mediatore linguistico come figura professionale che deve considerarsi oramai indispensabile non solo nei contesti comunicativi che vedono l’incontro tra migranti e richiedenti asilo da un lato, e professionisti e/o operatori dei settori specialistici dall’altro, ma anche nei programmi di integrazione socio-culturale sul territorio.

Silvia Sperti ha conseguito il Dottorato di Ricerca in ‘Studi Linguistici, Storico-letterari e Interculturali’ e il Diploma di Master in ‘Mediazione Linguistica Interculturale in Materia di Immigrazione e Asilo’ presso l’Università del Salento, dove è Docente a Contratto di Lingua e Traduzione – Lingua Inglese. È anche mediatrice linguistica interculturale ed autrice di articoli riguardanti l’elaborazione di un modello ‘fonopragmatico’ di analisi multimodale delle dimensioni semantico-cognitive e socio-culturali, applicato ai processi comunicativi in ELF (*English as a Lingua Franca*) in contesti migratori istituzionali.

## Riferimenti bibliografici

- Boersma P. e Weenink D. 2014, *Praat: doing phonetics by computer* [Computer program]. Version 5.3.77, retrieved 18 May 2014 from <http://www.praat.org/>.
- Carrell P.L. 1983, *Some Issues in the Role of Schemata, or Background Knowledge*, in “Second Language Comprehension. Reading in a Foreign Language” 1, pp. 81-92.
- Coulthard M. e Brazil D.C. 1992, *Exchange structure*, in Coulthard M. (a cura di), *Advances in spoken discourse analysis*, Routledge, Londra pp. 50-78.
- de Beaugrande R. e Dressler W. 1981, *Introduction to Text Linguistics*, Longman, Londra.
- Edward D. 1997, *Discourse and Cognition*. Sage, Londra.

- Grice H.P. 1975, *Logic and conversation*, in Cole P. e Morgan J. (a cura di), *Syntax and Semantics, Vol. 3: Speech Acts*, Academic Press, New York, pp. 41-58.
- Guido M.G. 2008, *English as a Lingua Franca in Cross-cultural Immigration Domains*, Peter Lang, Berna.
- Halliday M.A.K. 1994, *An Introduction to Functional Grammar*, Arnold, Londra.
- Hymes D.H. 1996, *Ethnography, Linguistics, Narrative Inequality: Toward an Understanding of Voice*, Taylor and Francis, Londra.
- Jenkins J. 2000, *The Phonology of English as an International Language*, Oxford University Press, Oxford.
- Ladd D.R. 1996, *Intonational Phonology*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Pierrehumbert J. 1988, *The Phonology and Phonetics of English Intonation*, Indiana University Linguistics Club, Bloomington.
- Roberts C. e Sayers P. 1987, *Keeping the Gate: How Judgements Are Made in Interethnic Interviews*, in Knapp K., Enninger W. e Knapp-Potthoff A. (a cura di), *Analyzing Intercultural Communication*, Mouton de Gruyter, Berlino, pp. 111-135.
- Searle J.R. 1969, *Speech Acts*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Searle J.R. 1983, *Intentionality: an Essay in the Philosophy of Mind*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Seidlhofer B. 2011, *Understanding English as a Lingua Franca*, Oxford University Press, Oxford.
- Selkirk E.O. 1984, *Phonology and Syntax. The Relation between Sound and Structure*, MIT Press, Cambridge.
- Sinclair J. e Coulthard M. 1975, *Towards an Analysis of Discourse: The English Used by Teachers and Pupils*, Oxford University Press, Oxford.
- Sperti S. 2013, *A Phonopragmatic Approach to the Popularization of the Medical Discourse on FGM*, in Kermas S. e Christiansen T. (a cura di), *The Popularization of Specialized Discourse and Knowledge across Communities and Cultures*, Edipuglia, Bari, pp. 221-237.
- Sperti S. 2014, *Phonopragmatic Dimensions of ELF in Specialized Immigration Contexts*, Tesi di dottorato in Lingua e Traduzione – Lingua Inglese, Dipartimento di Studi Umanistici, Università del Salento, Lecce.
- Stubbs M. 1983, *Discourse Analysis: the Sociolinguistic Analysis of Natural Language*, Blackwell, Oxford.
- Van Dijk T.A. 1980, *Macrostructures: An Interdisciplinary Study of Global Structures in Discourse, Interaction, and Cognition*, Erlbaum, Hillsdale.