



Università degli Studi di Palermo

Dipartimento di Scienze Umanistiche

Dottorato in studi letterari, filologico-linguistici e storico culturali,

XXXIII ciclo - Settore Scientifico Disciplinare L-OR/12

Le strategie di scuse, uno studio pragmatico cross-culturale fra
l'arabo libico e l'italiano

Tesi di dottorato di:

Abdelsalam Shanshob

Tutor:

Ch.ma Prof.ssa Carla Prestigiacomo:

Co-tutor:

Ch.mo Prof. Giuseppe Paternostro

Coordinatrice:

Ch.ma Prof.ssa Marina Castiglione

Dipartimento di Scienze

Umanistiche A.A. 2019/2020

INDICE

PRIMO CAPITOLO – AZIONALITÀ DEL LINGUAGGIO

Introduzione.....	6
1 La pragmatica: cenni storici.....	10
2 La cultura: definizioni.....	17
3 Infiniti modi di usare il linguaggio.....	23
4 La performatività e gli atti linguistici.....	27
4.1 Le condizioni di felicità dei performativi.....	28
4.2 L’atto locutorio, illocutorio e il perlocutorio.....	30
4.2.1 Locuzione.....	31
4.2.2 Illocuzione.....	32
4.2.2.1 Classificazione degli atti illocutori.....	33
4.2.3 Perlocuzione.....	35
5 La relazione fra gli atti linguistici e gli stati intenzionali nella mente.....	37
6 Significato-N / Significato-NN	40
6.1 Il significato-NN e l’intenzione comunicativa.....	43
7 Il principio di cooperazione.....	44
8 La teoria della pertinenza	48
8.1 Una premessa.....	48
8.2 Il modello del codice.....	49
8.3 Il modello inferenziale.....	51
8.4 La comunicazione ostensivo – inferenziale.....	52
8.4.1 Il comportamento ostensivo.....	52
8.4.2 Il processo inferenziale.....	53
8.5 Il principio cognitivo di pertinenza.....	54
8.6 Il principio comunicativo di pertinenza.....	56

SECONDO CAPITOLO – APPROCCI ALLA CORTESIA COMPATIBILI CON GLI STUDI CROSS-CULTURALI

1	Lakoff: regole della cortesia.....	59
2	Leech: il principio della cortesia	62
3	Il modello di Brown & Levinson	66
	3.1 Il concetto della faccia.....	67
	3.2 Le strategie di riparazione.....	73
	3.3 La distanza sociale ed il potere relativo.....	76
4	L'applicabilità delle teorie postmoderne agli studi cross-culturale.....	80

TERZO CAPITOLO – ANALISI DELLE SITUAZIONI COMUNICATIVE

1	Premessa.....	84
	1.1 La metodologia di raccolta dei dati e le variabili.....	84
	1.2 Il modello di codificazione.....	87
	1.3 Il test Chi-quadro di indipendenza.....	89
2	L'analisi qualitativa e quantitativa delle dieci situazioni	92
	2.1 Situazione 1: Un incidente.....	92
	2.2 Situazione 2: Schizzare l'acqua su un ragazzo.....	95
	2.3 Situazione 3: Uno scherzo pesante.....	98
	2.4 Situazione 4: Libro in prestito.....	100
	2.5 Situazione 5: Arrivare in ritardo.....	103
	2.6 Situazione 6: Cameriere di ristorante.....	105
	2.7 Situazione 7: Abbassare il volume della musica.....	108
	2.8 Situazione 8: Un mal di testa.....	110
	2.9 Situazione 9: Una svista.....	113
	2.10 Situazione 10: Tesi di laurea.....	116

CONCLUSIONE	119
BIBLIOGRAFIA	124
APPENDICE I	133
APPENDICE II	147
APPENDICE III	157

ELENCO DELLE TABELLE

Tabella 1. Le dieci situazioni e la distribuzione delle variabili sociologiche e di genere ..	86
Tabella 2. La contingenza per le frequenze osservate ed attese delle riposte con e senza l'uso di <i>IFID</i>	91
Tabella 3. I dati della situazione 1 (un incidente).....	147
Tabella 4. I dati della situazione 2 (schizzare l'acqua su un ragazzo).....	148
Tabella 5. I dati della situazione 3 (uno scherzo pesante).....	149
Tabella 6. I dati della situazione 4 (libro in prestito).....	150
Tabella 7. I dati della situazione 5 (arrivare in ritardo).....	151
Tabella 8. I dati della situazione 6 (cameriere di ristorante).....	152
Tabella 9. I dati della situazione 7 (abbassare il volume della musica).....	153
Tabella 10. I dati della situazione 8 (un mal di testa).....	154
Tabella 11. I dati della situazione 9 (una svista).....	155

Tabella 12. I dati della situazione 10 (tesi di laurea).....	156
--	-----

ELENCO DELLE FIGURE

Figura 1.1. Il modello matematico di Shannon e Weaver (1949).....	50
Figura 2.1. Le regole di cortesia di Lakoff (1973).....	60
Figura 2.2. Il continuum di Lakoff (1979:62).....	61
Figura 2.3. Un esempio della scala di indirettezza di Leech (1983).....	64
Figura 2.4. Il modello di Wolfson (1988).....	78
Figura 3.1. Istogramma situazione 1.....	92
Figura 3.2. Istogramma situazione 2.....	95
Figura 3.3. Istogramma situazione 3.....	98
Figura 3.4. Istogramma situazione 4.....	100
Figura 3.5. Istogramma situazione 5.....	103
Figura 3.6. Istogramma situazione 6.....	105
Figura 3.7. Istogramma situazione 7.....	108
Figura 3.8. Istogramma situazione 8.....	110
Figura 3.9. Istogramma situazione 9.....	113
Figura 3.10. Istogramma situazione 10.....	116

INTRODUZIONE

La mia ricerca si colloca nell'ambito della pragmatica contrastiva, un campo di ricerca il cui obiettivo è quello di mettere a confronto due lingue differenti in relazione alle strutture e alle forme che due lingue diverse usano nel medesimo contesto d'uso; le differenze fra queste realizzazioni linguistiche sono spiegate attraverso differenze di tipo culturale.

Nel mio progetto, dopo una prima fase di incontri e confronti fruttuosi, ma anche in parte deludenti, a causa della diffidenza o di difficoltà determinate da situazioni contingenti, ho deciso di concentrare la ricerca su un determinato atto linguistico, che, essendo generato da situazioni potenzialmente conflittuali, si rivela particolarmente adeguato al campo della pragmatica contrastiva: la realizzazione delle scuse, in italiano e in arabo libico.

La tesi si articola in tre capitoli e tre appendici.

Il primo, di natura strettamente teorica, investiga il repertorio pragmlinguistico degli atti linguistici. In particolare, le pagine dedicate all'azionalità del linguaggio hanno l'obiettivo di mettere in rilievo la visione secondo la quale il fenomeno linguistico è una modalità di azione. Nella prima parte, propongo una panoramica dei concetti principali, a partire da accenni storici sulla pragmatica, definita secondo le due scuole tradizionali, cioè quella anglo-americana e quella europea continentale. Nella sezione successiva, cerco di definire il termine "cultura", termine la cui definizione ha riguardato un ampio numero di discipline scientifiche per oltre un secolo. Un altro contributo imprescindibile per gli sviluppi della pragmatica, è senz'altro la filosofia di Wittgenstein ed il suo passaggio da una prospettiva raffigurativa del linguaggio a una prospettiva più pragmatica, rappresentata nella teoria di giochi linguistici. Ho dedicato uno spazio anche al quadro filosofico del linguaggio ordinario, facendo riferimento in modo particolare alla posizione dell'idea dell'azionalità del linguaggio in Austin e prendendo in considerazione

l'affermarsi della nozione di performatività nel dominio della filosofia del linguaggio. Data la natura della mia ricerca, ho considerato opportuno concentrarmi anche sulla teoria degli atti linguistici (Austin, 1962), secondo la quale ogni impiego del linguaggio comporta un agire. In questo senso, un altro aspetto che merita una riflessione è la relazione fra gli atti linguistici e gli stati mentali, nei termini proposti da Searle (Searle 2009). Lo studioso fa riferimento ad un aspetto comune fra la mente e il linguaggio, ossia la direzione di adattamento al mondo: parola verso il mondo, mondo verso la parola, adattamento presupponente¹ e quello duplice che è assente nel caso degli stati mentali. Di notevole rilievo anche il contributo di Grice (1957), che introducendo due fondamentali distinzioni (quella fra il significato naturale e il significato non naturale e quella fra ciò che è implicato convenzionalmente e ciò che non è implicato convenzionalmente), pone le basi per studi successivi. L'idea del riconoscimento delle intenzioni comunicative tramite calcolo razionale, e dell'individuazione dell'implicatura come inferenza, viene ripresa infatti dalla Teoria della Pertinenza di Sperber e Wilson (1986), che rileva i processi cognitivi che spiegano e rendono possibili gli scambi comunicativi.

Nel secondo capitolo, descrivo le teorie sulla cortesia linguistica, che, data la loro importanza nelle situazioni scelte come base del mio corpus di analisi, costituiscono il *framework* del mio lavoro.

In un primo momento, analizzo il modello elaborato da Lakoff, che riduce la capacità di produrre enunciati cortesi alla presenza di tre regole, ricollegando i fattori sociali ai fattori linguistici (1975). In seguito, mi soffermo sul principio di cortesia di Leech (1983), che formula sei massime, che consentono di veicolare un atteggiamento linguisticamente cortese.

¹ Su questo argomento si veda la sezione 5 del primo capitolo.

Gli studi sulla cortesia linguistica, tuttavia, non possono prescindere dal concetto di *faccia* formulato dal sociologo Goffman (1967) per descrivere la maschera che gli interlocutori indossano come attori sociali nelle diverse situazioni comunicative quotidiane. In particolare, le indagini sulla *faccia* compiute da Goffman mi permettono di esaminare come siano state fonte di ispirazione per l'elaborazione della teoria sulla cortesia linguistica di Brown e Levinson (1987). I due studiosi, oltre ad adottare il concetto di faccia, con la distinzione tra faccia positiva e faccia negativa, introducono anche i cosiddetti *Face Threatening Act*, ossia gli atti linguistici che minacciano l'immagine, positiva o negativa, di entrambi gli interlocutori. Le strategie di riparazione degli atti che minacciano la faccia a disposizione del locutore sono state discusse in considerazione delle variabili sociologiche: la distanza sociale ed il potere relativo.

Nell'ultima parte del capitolo, rifletto sull'applicabilità delle teorie postmoderne agli studi cross-culturali, spiegando in modo dettagliato i motivi per cui ho scelto di applicare il modello di Brown e Levinson (1987) come *framework* del mio lavoro.

Il terzo capitolo, che costituisce un apporto empirico agli studi della pragmatica cross culturale, è interamente dedicato all'analisi del corpus delle risposte a un questionario da me elaborato. I partecipanti allo studio rappresentano due gruppi di parlanti: nativi italiani e nativi arabi. La raccolta dei dati è stata effettuata mediante la compilazione di un sondaggio scritto di tipo DCT (Discourse Completion Test). In concreto, sono state elaborate 10 situazioni comunicative atte a generare nel parlante la sollecitazione dell'atto linguistico della scusa. In totale sono state analizzate 1800 risposte, applicando la teoria degli atti linguistici e il quadro teorico di Brown & Levinson (1987).

Le risposte raccolte dal DCT sono classificate in diversi gruppi: strategie della cortesia positiva, strategie per accettare o negare la responsabilità dell'offesa, offerte di

riparazione, ironia, minimizzazione dell'offesa, ecc. I dati sono stati messi in correlazione con alcune variabili (il potere relativo, la distanza sociale e il sesso) per investigare le differenze o le somiglianze tra la cultura araba e italiana. L'analisi quantitativo-statistica è stata effettuata tramite *Il test Chi-quadro di indipendenza* e *il test esatto di Fisher*, ritenuto particolarmente adatto a studi come il mio. L'analisi qualitativa, invece, si è concentrata sui commenti dei partecipanti che spiegano i motivi che li hanno spinti a elaborare le loro risposte e a optare per determinate scelte linguistiche.

In appendice, ho inserito il questionario, le tabelle dei dati e il corpus della ricerca.

CAPITOLO I – AZIONALITÀ DEL LINGUAGGIO

1. La Pragmatica: cenni storici

Le teorie moderne dello strutturalismo spesso risalgono ai lavori di Ferdinand de Saussure (Vaiani, 1968: 301), la cui opera si distanzia dagli studi linguistici precedenti. Prima di Saussure, infatti, gran parte degli studi sulle lingue si caratterizzava per una prospettiva prescrittivista, che si centrava sull'uso corretto delle lingue o della filologia diacronica, che aveva come oggetto d'analisi le fasi storiche dello sviluppo di ogni lingua. Saussure respinge il prescrittismo, sostenendo che i linguisti devono occuparsi di tutte le forme e gli usi del linguaggio, non solo di quelli che sono giudicati "corretti". Per tali ragioni, stabilisce una nuova area di indagine scientifica, che concerne lo studio sistematico dell'uso del segno, ovvero, la semiologia. Per Saussure, i segni sono arbitrari, poiché ognuno di loro può produrre una varietà di significati, senza che ci sia una connessione naturale fra il segno e l'idea che rappresenta (Chandler, 2002: 26). Questi segni arbitrari, a loro volta, sono organizzati in un sistema strutturato in modo che ogni segno acquisisca il significato dalla posizione che occupa in tale struttura e dalla sua relazione con gli altri segni. De Saussure, inoltre, distingue tra *langue*, quel sistema che esiste collettivamente nella mente di tutti coloro che parlano una particolare lingua, definito come "a self-contained whole and a principle of classification", e *langage*, che, secondo Saussure "refers to the general human faculty of language" (Saussure, 1916: 9). Lo studioso era consapevole del fatto che il termine *langue* non può rappresentare tutti gli aspetti della lingua, soprattutto quello pratico ed esecutivo, perciò parlare una certa lingua secondo Saussure dipende dalle scelte e dai comportamenti dell'individuo (Ivi, 13). Tuttavia, non si può considerare la nozione *parole* di Saussure come l'antenato della pragmatica

odierna, perché De Saussure non distingueva tra il significato come un fenomeno determinato dalla lingua ed il significato influenzato dagli aspetti contestuali.

La genesi della pragmatica moderna si suole far coincidere con i lavori di Charles Morris (1938), un filosofo che si occupava di scienza del segno, ovvero, la semiotica. Secondo Morris (1901-1979), la semiotica si articola in tre livelli in base ai quali si può analizzare la comunicazione: la *sintassi*, che è la relazione tra un segno e un altro; la *semantica*, che studia la relazione fra il segno e l'oggetto e la *pragmatica*, che investiga la relazione fra il segno con l'interprete che è l'utente del linguaggio:

In terms of the three correlates (sign vehicle, designatum and interpreter) of the triadic relation of semiosis, a number of other dyadic relations maybe abstracted for study. One may study the relation signs to the objects to which the signs are applicable. This relation will be called the *semantical dimension of semiosis*, [...]; the study of this dimension will be called *semantic*. Or the subject of the study may be the relation of signs to interpreters. This relation will be called the *pragmatical dimension of semiosis*, [...], and the study of this dimension will be named *pragmatics*. [...]: the forma relation of signs to one another. [...] will be called the *syntactical dimension of semiosis*, [...] and the study of this dimension will be named *syntactics* (Morris, 1938: 6-7).

Da una prospettiva filosofica, alcuni concetti concernenti la pragmatica risalgono ai tempi di Aristotele (Vilarnovo, 2019: 1531-1534). Il filosofo riconosce l'importanza della situazione e del contesto, sottolineando che le enunciazioni e le credenze dipendono dal contesto che determina le sue verità o falsità. Analogamente, si possono riscontrare alcune similitudini fra l'organizzazione in livelli di Morris e quella triadica proposta da Charles S. Peirce, che è stato ispirato a sua volta dal trinomio grammatica, logica e retorica delle arti liberali del medioevo. Le tre branche della semiotica, nella ridefinizione peirciana, sono: la grammatica speculativa, la critica e la retorica speculativa. La grammatica speculativa, o grammatica pura, corrisponde alla sintassi individuata da Morris. Studia le

strutture, le tipologie e l'interrelazione fra i segni, che di distinguono in icone, indici o simboli (Peirce, 1.191, 1903)². La seconda branca della semiotica è la critica, chiamata pure logica, e corrisponde alla semantica di Morris. Secondo Peirce, la logica si occupa della relazione fra i segni e gli oggetti e studia la verità delle rappresentazioni o segni (Peirce 2.229, c. 1897). L'ultimo elemento della divisione semiotica di Peirce è la retorica speculativa o retorica pura, che riguarda le condizioni necessarie per trasmettere il significato attraverso il segno da un emittente ad un ricevente e da uno stato mentale all'altro (Peirce 1.444, c. 1896).

Dopo Morris, sono state suggerite molte riformulazioni concernenti la definizione della pragmatica. La maggior parte dei contributi si è concentrata sulle questioni delle condizioni di verità. Alcuni filosofi con un background matematico, logico o scientifico, considerano il linguaggio quotidiano come un linguaggio vago, illogico e impreciso. Per questo motivo, ritengono necessario lavorare con un sistema di simboli artificiali più logico e preciso. Tra i contributi più significativi, è opportuno ricordare quelli di Bertrand Russell e Alfred Whitehead (Berkeley, 1942: 160-168). Con il loro lavoro complesso e altamente tecnico sulla logica e la matematica, *Principia Mathematica*, hanno fornito un linguaggio logicamente perfetto che può aiutare la mente nel suo ragionamento, una caratteristica che secondo i due autori è assente nel caso del linguaggio naturale.

Una scuola influenzata dal sistema sviluppato nei *Principia Mathematica* è quella del positivismo logico (Zupnick, 1965: 473-479). I filosofi di questa scuola considerano la struttura grammaticale del linguaggio naturale come fuorviante riguardo all'idea che viene espressa. Inoltre, l'enunciato che è dotato di significato è solo quello che può essere verificato come vero o falso.

² (Il cognome, il numero del vol. il numero del paragrafo, l'anno).

Vale la pena ricordare che un uso precoce del termine pragmatica può essere trovato nel lavoro di Rudolf Carnap, uno dei membri di Ciclo di Vienna e influente esponente del positivismo logico. La pragmatica per Carnap riguarda qualsiasi campo in cui "si fa riferimento esplicito a chi parla o a chi usa la lingua (Carnap 1938: 140).

La filosofia del linguaggio ordinario³ è stata una conseguenza, o una reazione, del positivismo logico, che ha svolto un ruolo di primordine nello sviluppo della pragmatica. I filosofi del linguaggio ordinario come Urmson (1956), Austin (1962), Ryle (1949), Peter F. Strawson (1950) criticano la concezione del linguaggio basata sulle condizioni di verità inconsistenti. Gazdar, per esempio, afferma che "Pragmatics = Meaning minus truth conditions" (Gazdar, 1979: 2).

Sulla stessa linea, Austin espone la fallacia del concetto bivalente basato sulla verità o falsità degli enunciati (Walker, J. 1969:217), introducendo, negli anni '60, la teoria degli atti linguistici e le condizioni di felicità, in cui dimostra il lato performativo del linguaggio, totalmente distinto dal lato descrittivo, secondo il quale gli enunciati possono essere solo veri o falsi. In concreto, Austin critica almeno tre aspetti principali del positivismo logico. In primo luogo, la visione sprezzante dei positivisti nei confronti del linguaggio naturale. Austin insiste sul fatto che i filosofi devono dedicare maggiore attenzione al linguaggio ordinario, piuttosto che a quello logico, artificiale e tecnico, perché il linguaggio ordinario è naturalmente adatto per spiegare e descrivere le esperienze dell'essere umano e la comprensione del mondo. In secondo luogo, i positivisti percepiscono il linguaggio come uno strumento per fare asserzioni finalizzate a descrivere il mondo. Riguardo a questa ultima concezione, Austin introduce il termine di "fallacia descrittiva", che si riferisce alla convinzione errata secondo la quale l'unica funzione filosofica del linguaggio è quella di fare asserzioni che possono essere vere o false. In

³ È la filosofia che punta l'attenzione nell'atto del dire e nelle forze illocutorie che si manifestano

terzo luogo, Austin non è convinto della categoria di enunciati "analitici", che è una componente importante del positivismo logico. A differenza degli enunciati empirici che sono veri o falsi in virtù di un referente nel mondo empirico, la verità degli enunciati analitici è come la verità della matematica. In altre parole, tali enunciati si possono definire veri o falsi in virtù del loro significato, senza che sia necessaria alcuna verifica, perché è sufficiente conoscere il significato per conoscere il valore di verità. Per Austin, inoltre, il significato delle parole dipende dal contesto in cui si trovano. Ne consegue che il significato delle parole non è né stabile né fisso e, quindi, anche gli enunciati analitici, come categoria, potrebbero non esistere.

Austin non è stato l'unico filosofo a criticare questi aspetti del positivismo logico. Un contributo fondamentale è senz'altro quello di Ludwig Wittgenstein, che ritiene che "For a large class of cases of the employment of the word 'meaning'—though not for all—this word can be explained in this way: the meaning of a word is its use in the language" (Wittgenstein 1953: 43) e rifiuta qualsiasi tentativo finalizzato a fissare una definizione del significato linguistico. Gilbert Ryle, dal canto suo, sostiene che quando si parla del senso di una parola è appropriato discutere su "the role it is employed to perform" invece di descrivere il suo significato (Ryle, 1957: 144).

Successivamente, negli anni '70, Searle ha riformulato le elaborazioni di Austin e le ha sviluppate in modo più sistematico, proponendo criteri ben precisi per riclassificare gli atti linguistici. La riformulazione operata da Searle coinvolge anche la tripartizione austiniiana che divide l'enunciato performativo in atto locutorio, illocutorio e perlocutorio; di contro, viene sostenuto un modello composto di due elementi: il contenuto proposizionale e la forza illocutoria (Searle, 1969: 24).

A partire dagli anni '80, il settore della pragmatica si è esteso, approfondendo il concetto di linguaggio inteso come azione, ma anche come interazione nei contesti sociali.

Questa impostazione è sfociata nell'analisi della conversazione, nell'analisi del discorso e negli studi cognitivi, come nel caso della teoria di pertinenza (Sperber e Wilson, 1986) che incorpora la pragmatica all'interno di una teoria cognitiva (Levinson, 1989:455)

Nonostante la sua risonanza scientifica, la nozione pragmatica rimane alquanto enigmatica ed è ancora difficile da definire. Tuttavia, quando consideriamo gli atteggiamenti e il comportamento delle persone come *pragmatici*, intendiamo che queste persone agiscono in modo pragmatico o adottano una prospettiva pragmatica, preferiscono generalmente un modo pratico, concreto e realistico, piuttosto che un modo teorico, ipotetico e idealistico quando affrontano e gestiscono problemi e gli affari quotidiani. In altre parole, condividono un approccio concreto, dipendente dalla situazione, orientato all'azione e all'uso, piuttosto che ad un punto di vista astratto, indipendente dalla situazione. Assumere un atteggiamento pragmatico negli incontri sociali quotidiani, così come nei discorsi politici, storici etc., significa gestire le questioni correlate in un modo pratico, con buonsenso, per raggiungere un determinato scopo o obiettivo. Tale visione della pragmatica nel discorso non scientifico ha ovviamente lasciato il suo impatto sulle definizioni scientifiche del termine.

Tuttavia, se torniamo all'opera di Morris e diamo uno sguardo ravvicinato, possiamo identificare due prospettive sulla pragmatica. La prima considera la pragmatica come un campo grande ed esteso, che non si limita agli studi verbali della comunicazione, ma si estende a tutte le forme di segni, sia linguistici o non linguistici, segni umani o animali, normali o patologici, personali o sociali (Morris, 1964: 1). Si tratta di una visione troppo *inclusiva* nel senso che la pragmatica comprenderebbe altre discipline del linguaggio come la psicolinguistica, la sociolinguistica e la neurolinguistica (Levinson, 1983: 2). La seconda prospettiva vede la pragmatica come un campo molto limitato ed esclude altri settori della linguistica, come l'antropologia o sociolinguistica. Riguarda cioè solo i

concetti astratti relativi alle regole interne del linguaggio e i processi inferenziali (Anita Fetzer, 2006: 27-28).

Secondo Huang, la prospettiva limitata o ridotta è talvolta assegnata alla scuola pragmatica anglo-americana, che definisce la pragmatica come “the systematic study of meaning by virtue of, or dependent on, language use” (Huang 2007: 4). Fra i temi oggetto di indagine in questa scuola, è sufficiente ricordare, ad esempio, le implicature, gli atti linguistici e la deissi. La tradizione anglo-americana, conosciuta anche come prospettiva compositazionale, considera la pragmatica come un'altra componente della teoria del linguaggio, sulla stregua di altre componenti come la fonetica, la fonologia, la morfologia, la sintassi e la semantica.

In una prospettiva più ampia, quella che viene attribuita alla tradizione continentale europea, la pragmatica si definisce “in a far broader way, encompassing much that goes under the rubric of sociolinguistics, psycholinguistics, and discourse analysis’ (Ibidem.). Verschueren critica la visione compositazionale e afferma esplicitamente che la pragmatica “does not constitute an additional component of a theory of language, but it offers a different *perspective*” (Verschueren, 1999: 2).

Dunque, esistono due modi opposti per determinare cos'è il settore della pragmatica e quali sono i suoi ambiti di ricerca. Davis critica la definizione prospettica, perché da un lato, tale definizione include nel suo dominio qualsiasi attività umana che richieda l'uso di una lingua (e comprende, quindi, lo sport o il commercio). Da un altro lato, qualsiasi campo di studio scientifico, normalmente contiene varie teorie che condividono una serie di questioni di ricerca e metodologie. Tuttavia, non esiste una metodologia o una serie di questioni di ricerca che possano raggruppare, in solo un campo di studio, una vasta gamma di scienze e attività umane che richiedono l'utilizzo della lingua. Perciò, la portata della pragmatica deve essere ridotta a certi fenomeni particolari (Davis, 1991:3-4). In modo

analogo, Morris afferma che la pragmatica si occupa dell'aspetto biotico della semiotica, dato che tutti gli interpreti dei segni sono organismi viventi. In altre parole, la pragmatica studia gli aspetti psicologici, biologici, sociologici del segno (Morris, 1983:30). La metafora della *big-tent* introdotta da Ariel (2010) per descrivere la tradizione pragmatica europea, non espone solo il gran numero di temi che la visione continentale prova ad includere tra i suoi oggetti di studio, ma rivela anche un problema concernente l'assenza di una chiara definizione del campo (Jef Verschueren, 2017: 122; Davis, 1991: 3-4). Tuttavia, Huang ritiene che il campo anglo-americano e quello continentale si completano l'un con l'altro: mentre la tradizione americana si focalizza in modo principale sulle teorie e sulla pragmatica formale, cognitiva e filosofica, l'impostazione europea è fondamentalmente empirica, in quanto concerne soprattutto la pragmatica socioculturale, cross-culturale (o contrastiva) e la pragmatica dell'interlingua (Huang, 2015: 211).

2. La Cultura: definizioni

Esiste un enorme disaccordo sul significato di questo termine. Nel 1952 gli antropologi americani Kroeber e Kluckhohn hanno analizzato una lista di 164 definizioni di cultura e le hanno organizzate in 6 gruppi: *enumerative* (la cultura è vista come un elenco di elementi determinati); *storiche* (l'enfasi di questa categoria è sul patrimonio sociale e quello tradizionale); *normative* (queste definizioni descrivono la cultura come prescrizioni comportamentali e valori che guidano le persone a sapere come agire in diverse situazioni culturali); *psicologiche* (si riflettono sui processi interni e cognitivi) ; *strutturali* (focalizzano sui modelli e sulle organizzazioni della cultura); *genetiche* (la cultura è vista come simboli, idee e manufatti). Sulla base di tale analisi, i due autori elaborano un'unica, completa e utile definizione:

Culture consists of patterns, explicit and implicit, of and for behaviour acquired and transmitted by symbols, constituting the distinctive achievements of human groups, including their embodiments in artifacts; the essential core of culture consists of traditional (i.e., historically derived and selected) ideas and especially their attached values; culture systems may, on the one hand, be considered as products of action, on the other as conditioning elements of further action (Kroeber e Kluckhohn, 1952:357).

Redefining Culture, perspectives across disciplines (Faulkner, 2006: 27-51) è uno dei lavori più recenti sulle definizioni di cultura. I suoi autori ne analizzano 300 e le classificano in sette categorie principali:

1. Definizioni strutturali: secondo le quali la cultura è un insieme di elementi (Faulkner, 2006: 31). Ne sono un esempio, Newmark & Asante (1975: 57), che descrivono le strutture della cultura come modelli osservabili utilizzati da un gruppo e, dato che sono osservabili, possono essere studiati sistematicamente e trasmessi ad altri. Le definizioni strutturali della cultura si concentrano anche sugli elementi cognitivi e comportamentali (Faulkner, 2006: 33), collocando la cultura nella mente degli individui in una comunità di persone e trattandola come un sistema di informazioni, idee o concetti che guidano il comportamento e l'uso dei simboli (Reber, 1995). Queste strutture cognitive comprendono sistemi di valori e credenze (Adler, 1977). Altri autori vedono la cultura come una struttura di comportamento: sebbene gli individui siano liberi di pensare e agire in modo unico, le loro risposte e i loro comportamenti sono profondamente modificati e influenzati dal contatto con la società e la cultura (Ralph Linton, 1955: 29). Un altro gruppo di scrittori definisce la cultura come strutture di un sistema di simboli comunemente condiviso (Faulkner, 2006: 34). La cultura è un codice che impariamo e condividiamo. L'apprendimento e la condivisione richiedono

comunicazione; la comunicazione richiede simboli e codificazione, che devono essere appresi e condivisi. Cultura e comunicazione si trovano in un cerchio dinamico: la cultura governa la comunicazione che a sua volta crea, rafforza e ricrea la cultura. In altre parole, la cultura viene creata, plasmata, trasmessa e appresa attraverso la comunicazione. È vero anche il contrario, cioè, che le pratiche di comunicazione sono in gran parte create, modellate e trasmesse dalla cultura (Alfred Smith, 1966: 7).

2. Le definizioni funzionali: si concentrano su ciò che la cultura compie o realizza (Faulkner, 2006: 38). Cioè secondo i funzionalisti, la cultura si identifica con quegli schemi osservabili utilizzati da un gruppo per affrontare situazioni sociali e private ricorrenti (Newmark & Asante, 1975: 57). Aiuta le persone a adattarsi e ad affrontare il loro ambiente, risolvere i problemi, rispondere alle domande della vita quotidiana, nel senso che nel ridurre il numero di interpretazioni disponibili di un evento o idea, la cultura dà ordine al nostro mondo (Kreps, 1986). Grazie ad essa, le persone si sentono di appartenere ad un gruppo, che ha una identità unica e diversa da altri gruppi sociali (Faulkner, 2006: 39). Inoltre, la cultura ha una funzione espressiva, esprime cioè i processi psicologici inconsci (Eisenberg & Riley, 1988: 135), esprime le strutture cognitive interne che sono collegate alla sua natura simbolica (Faulkner, 2006: 39).

Un'altra funzione della cultura, che riguarda l'identità, è la funzione di stereotipare le società (Id.: 40), valutando i comportamenti ed i pensieri dei gruppi di una certa società. Dato che fornisce alle persone un senso di appartenenza a un certo gruppo, alcuni autori studiano come funziona tale senso contro coloro che non sono percepiti come appartenenti al proprio gruppo. Ciò ci porta all'idea secondo la quale la cultura crea modelli di sovraordinazione e subordinazione

(Turner, 1985: 74) e crea le ideologie in base a cui i membri di una determinata società identificano i loro nemici (Faulkner, 2006: 40).

3. Alcuni ricercatori vedono la cultura come un processo tramite il quale le persone sviluppano modelli di differenziazione che le separano in vari gruppi sociali (Mitchell, 1994:105). In questa prospettiva, la cultura non si riferisce più all'identità di una certa comunità, bensì ai processi, alle categorie e alle conoscenze attraverso le quali le comunità vengono rese uniche e diverse (Donald & Rattansi, 1992: 4). La cultura è anche un processo di creazione, poiché le persone creano un senso della loro vita e del comportamento di altre persone con cui devono confrontarsi (Spindler & Spindler, 1990: 2). Più precisamente, si tratta di processi in cui vengono coinvolte le relazioni fra le persone, in un certo contesto ambientale, finalizzati all'interazione, all'adattamento e alla sopravvivenza (Casmir & Asunción-Lande, 1990: 288) Alcuni autori vedono la cultura come un processo di dominio. Questa prospettiva si concentra su come le persone in un certo gruppo creano norme e valori che determinano e negoziano le relazioni di potere fra i gruppi (Faulkner, 2006: 42). In questo caso, la cultura può essere percepita come un processo di creazione e mantenimento della gerarchia tra i gruppi (Faulkner, 2006; Fabian, 1999; Scholte, 1986; Donald & Rattansi, 1992). La cultura potrebbe essere definita come un processo di trasmissione, in quanto trasmette norme, valori e strutture di dominanza sociali da un gruppo di membri ad un altro (Faulkner, 2006: 43); trasferisce l'informazione attraverso le norme comportamentali, soprattutto tramite il processo di insegnamento e di apprendimento, al contrario dell'informazione genetica, che viene tramandata per via dell'eredità diretta dei geni da una generazione all'altra (Bonner, 1980: 10).

4. La Cultura come un prodotto, questo gruppo di definizioni si riferisce ai risultati concreti della cultura e la identificano con alcuni attività o comportamenti finalizzati alla creazione di alcuni oggetti concreti popolari in una determinata comunità, come nel caso del sigaro cubano o della tequila messicana (Faulkner, 2006: 44). L'attenzione della definizione, quindi, non si focalizza sul processo di creazione, ma sui risultati del processo stesso, ossia i manufatti. Questo è ciò che molti autori chiamano cultura materiale: abbigliamento, cibo, tecnologia... ecc. (Barnett & Kincaid, 1983: 249). Gli elementi della cultura materiale sono di solito il risultato dell'applicazione comportamentale "competenze manuali" e cultura mentale "conoscenza" (Salzmann, 1993: 156). Esistono altri tipi di prodotti che creano o portano in sé significati e messaggi culturali di un certo gruppo di persone. Arte, musica e rituali potrebbero essere considerati come prodotti, se rappresentano la conoscenza accumulata o le attività culturali di una determinata società (cfr. Stuart Hall, 1980: 27; Eagleton, 1978: 3-4).

5. La cultura come un sistema di sviluppo e miglioramento. In questa categoria, la cultura si concettualizza come lo studio della perfezione (Arnold, 1882/1991: 36). Alcuni autori la definiscono come lo sviluppo morale e sociale necessario per raggiungere il comportamento perfetto (Harrison, 1971: 270). Sulla stessa scia, la cultura è "organizzazione, autodisciplina del proprio io interiore, è presa di possesso della propria personalità, è conquista di coscienza superiore, per la quale si riesce a comprendere il proprio valore storico, la propria funzione nella vita, i propri diritti e i propri doveri" (Gramsci, 1981: 194). Altri considerano la cultura come "raffinatezza intellettuale, come istruzione o come la cura data alla coltivazione della mente" (Faulkner et al, 2006: 46). In relazione allo sviluppo morale e intellettuale, alcuni studiosi la definiscono in termini di ciò che ci rende

distintamente umani. La nozione di cultura come prassi umana non è nuova; anzi è stata spesso collegata direttamente alla capacità degli esseri umani di manipolare, produrre e consumare i simboli (Bauman, 1973: 172).

6. La cultura è vista come un gruppo collettivo. I membri di un gruppo sociale condividono una percezione comune del mondo, un sistema comune di comunicazione o modelli di comportamento (Faulkner et al., 2006: 47). In questo senso, la cultura è usata per descrivere e riferirsi a un gruppo di persone, ai modelli di comportamenti comuni che caratterizzano quel gruppo e collegano tutti i suoi membri (Winkelman, 1993: 86). I giovani, ad esempio, formano un gruppo etnico, culturale e condividono comportamentali e credenze comuni (Random House Webster's College Dictionary, 1997: 321). Dunque, sulla base di idee, linguaggi, religioni o etnicità, la cultura distingue un gruppo da un altro, come nel caso della “comunità di parlanti”, che è definita come un gruppo accomunato da regole di comunicazione e interpretazione di una determinata lingua (Hyme, 1974: 51).
7. La cultura come potere o ideologia. La cultura può essere manipolata da un gruppo per esercitare il suo dominio politico, artistico o sociale sugli altri gruppi (Faulkner et al., 2006: 48). In questo senso, funziona come “un’ideologia che produce una falsa coscienza rivolta ad opprimere un gruppo di persone” (Allan, 1998: 100). Riflettendo sulla prospettiva gramsciana del potere (Gramsci, 1980: 180-183), Dreama Moon porta la discussione ad un altro livello, considerando la cultura come “una zona di contrasto in cui diversi gruppi lottano per portare in luce le loro questioni d’interesse, dove non tutti i gruppi hanno la stessa opportunità di accesso ai forum pubblici per esprimere le loro preoccupazioni e le realtà quotidiane della loro vita” (Dreama Moon, 2002: 15-16).

I postmodernisti criticano la prospettiva secondo la quale la cultura è percepita come un oggetto monolitico, immutabile o stagnante, suggerendo invece un significato dinamico, poiché la definizione cambia secondo il contesto o il discorso: il nazionalismo, la moda, l'antropologia, il marxismo o il femminismo ...etc. (O' Sullivan et al., 1983: 57).

3. Infiniti modi di usare il linguaggio

Dai *Principia Mathematica* dei neopositivisti, Wittgenstein ha sviluppato il suo percorso filosofico originale nel *Tractatus* (Gargani, 1965: 434) che si articola sulla distinzione fra dire e mostrare, fra quello che può essere detto mediante il linguaggio e quello che può essere solo mostrato e non esprimibile mediante il linguaggio. Tale distinzione nasce dall'esigenza di rispondere alle domande, che a prima vista sembrano molto profonde come "Che cos'è l'Essere?", ma che, dopo un'adeguata analisi, si rivelano come il prodotto di un tipo di confusione linguistica che si trasforma in una confusione concettuale. Per risolvere questo fraintendimento linguistico, Wittgenstein elabora la teoria del linguaggio raffigurativo, secondo la quale il linguaggio è un'immagine della realtà ed ogni proposizione rappresenta un fatto del mondo. Rimane però un problema irrisolto che sta nel descrivere il rapporto fra il linguaggio e il mondo, che supera la capacità descrittiva del linguaggio. Le proposizioni possono descrivere, dire e rappresentare tutta la realtà, tranne la relazione fra le proposizioni e la realtà stessa, che invece non è rappresentabile e non può essere detta, ma si mostra da sé. Tutto ciò che è stato detto su argomenti filosofici è insensato, poiché ha costituito un tentativo di dire ciò che non può essere detto, ma può solo mostrarsi, infatti, noi capiamo la relazione fra le proposizioni e il mondo senza che essa ci venga spiegata.

Per spiegare la relazione fra le parole e il fatto che esse rappresentano nella realtà, si può ricorrere alla definizione *ostensiva* che permette alle parole di toccare gli oggetti del mondo, il fatto che ci riconduce al compito del linguaggio raffigurativo, ossia, denominare le cose. Ogni proposizione del linguaggio verbale è un'immagine che raffigura uno stato di cose, e i nomi sono i punti in cui l'immagine tocca la realtà. Possiamo definire il significato della parola *sedia*, ad esempio, descrivendo come sembra la sedia (definizione verbale), o indicando con le dita l'oggetto, dicendo "*questa è una sedia*" (definizione ostensiva). Inoltre, Wittgenstein sostiene che il modo in cui apprendiamo il significato di una parola ha un diretto impatto sulla nostra comprensione del suo significato, come nel caso del raddomante che ha imparato per esperienza il significato di "*three feet*" (Wittgenstein, 1958: 9-12)⁴.

Austin nel suo saggio *The Meaning of a word* (1940), a quanto pare, sostiene la prospettiva wittgensteiniana sul significato. Nel primo esempio, Austin soppone che qualcuno nella vita quotidiana gli chieda del significato della parola *racy*, ed il filosofo ritiene che si possano fare due cose per rispondere a tale domanda: da un lato, si può impiegare le parole per descrivere qual è il significato della parola *racy* e quale non lo è, esemplificando alcune proposizioni in cui si può usare la parola in oggetto ed altre proposizioni in cui non si può usare. Austin chiama questo metodo come "spiegazione sintattica". Dall'altro, si può dimostrare la semantica della parola invitando il chiedente ad immaginare, anzi ad imparare per esperienza, il significato tramite situazioni descritte in modo corretto, usando enunciati che contengono la parola *racy* e altre situazioni in cui non dovremmo usare quella parola (Austin, 1979: 57). A questo punto, è evidente che Austin descrive i due tipi di spiegazioni introdotte da Wittgenstein, identificando la

⁴ Sebbene il libro blu e il libro marrone del filosofo Wittgenstein siano stati pubblicati nel 1958, già circolavano tra i suoi studenti tra 1933-35 (Monk, 1990).

spiegazione ostensiva con la “spiegazione sintattica” e la spiegazione verbale con la “spiegazione semantica”.

Tuttavia, il contatto del filosofo austriaco con l'economista italiano Pietro Sraffa, induce Wittgenstein ad avvertire che esistono alcuni aspetti nella sua filosofia che non sono stati affrontati. Secondo quanto racconta Wittgenstein stesso, un giorno mentre lui e Sraffa discutevano della teoria raffigurativa del linguaggio, Sraffa pose un'obiezione, chiedendo a Wittgenstein, con un tipico gesto napoletano, che consiste nel passarsi la punta delle dita sotto il mento “Quale è la copia isomorfa di questo gesto?”. Nelle *Ricerche Filosofiche*, il cosiddetto secondo Wittgenstein ha abbandonato la concezione che postula un rapporto isomorfo fra il linguaggio e il mondo e all'inizio delle *Ricerche* Wittgenstein rifiuta l'idea secondo la quale la definizione ostensiva da sola sia sufficiente a spiegare il significato delle varie parole, perché seguendo questa prospettiva, tutte le parole del linguaggio saranno come semplici nomi, trascurando il fatto che noi facciamo diverse cose con diversi tipi di parole. Inoltre, la definizione ostensiva non è valida per tutti i casi. Ad esempio, non si può definire ostensivamente la parola “nulla”, se consideriamo il mondo come un insieme di oggetti o fatti, la parola “nulla” sta fuori i limiti di questo mondo. Posso definire la parola “rosso” indicando qualcosa di rosso e dicendo “questo lo chiamo rosso”, ma non possiamo fare lo stesso con la parola “nulla” o “anima” che è un oggetto che appartiene al mondo metafisico. I problemi filosofici, quindi, nascono quando portiamo il linguaggio dal suo piano quotidiano e scientifico al piano metafisico, religioso o etico.

Il concetto fondamentale del secondo Wittgenstein⁵ è che per comprendere il significato di un'espressione linguistica non è sufficiente conoscere il significato delle

⁵ È un termine usato per “distinguere tra un “primo” Wittgenstein, autore del *Tractatus logico-philosophicus* e un “secondo” Wittgenstein, autore di opere pubblicate solo postume, a iniziare dalle *Ricerche filosofiche*” (Andronico, 2012).

parole che la costituiscono, ma bisogna tener conto delle sue circostanze d'uso, delle azioni che si eseguono nel proferirla e del contesto vincolato da norme convenzionali che il filosofo chiama "gioco linguistico". Per spiegare quest'ultima nozione semitecnica, Wittgenstein presenta un'analogia con il "gioco degli scacchi". Il significato delle diverse pedine che costituiscono il gioco non è dato dalla loro forma fisica, ma dalle *regole* che determinano la loro funzione, cioè le loro modalità d'uso. Il linguaggio risulta così concepito non come un semplice ostensione che serve solo a mostrare il mondo inteso come una totalità di fatti, ma come una gamma infinita di possibilità che include un numero infinito di giochi linguistici.

[...] Per esempio: asserzione, domanda e ordine [...] Di tali tipi ne esistono innumerevoli: innumerevoli tipi differenti di impiego di tutto ciò che chiamiamo «segni», «parole», «proposizioni». E questa molteplicità non è qualcosa di fisso, di dato una volta per tutte; ma nuovi tipi di linguaggio, nuovi giochi linguistici (come potremmo dire) sorgono e altri invecchiano e vengono dimenticati. (Un'immagine approssimativa potrebbero darcela i mutamenti della matematica). Qui la parola «gioco linguistico» è destinata a mettere in evidenza il fatto che il parlare un linguaggio fa parte di un'attività, o di una forma di vita. Considera la molteplicità dei giochi linguistici contenuti in questi (e in altri) esempi: comandare e agire secondo il comando — Descrivere un oggetto in base al suo aspetto e alle sue dimensioni — Costruire un oggetto in base a una descrizione (disegno) — Riferire un avvenimento — Far congetture intorno all'avvenimento — Elaborare un'ipotesi e metterla alla prova — Rappresentare i risultati di un esperimento mediante tabelle e diagrammi — Inventare una storia; e leggerla — Recitare in teatro — Cantare in girotondo — Sciogliere indovinelli — Fare una battuta; e raccontarla — Risolvere un problema di aritmetica applicata — Tradurre da una lingua in un'altra — Chiedere, ringraziare, imprecare, salutare, pregare (Wittgenstein, [1953] 1964: 23).

Austin, critica questa prospettiva degli infiniti usi del linguaggio, descrivendola come un'immagine "disperata" (Austin, [1961]: 222). Per questa ragione, propone una

cornice teorica più sistematica, in cui distingue diversi livelli di uso del linguaggio. Si tratta della nota tripartizione austiniana degli usi del linguaggio, nei livelli locutorio, illocutorio e perlocutorio, e la classificazione degli atti linguistici in varie famiglie o gruppi, che, per quanto si è detto fino ad ora, si possono così considerare come l'eredità dei dibattiti filosofici sul significato come uso.

4. La performatività e atti linguistici

È interessante far notare che Austin ha elaborato la sua concezione del linguaggio partendo da un'approfondita conoscenza del pensiero antico che risale al metodo aristotelico. Tradizionalmente, la filosofia si è focalizzata sul logos apofantico che è definito da Aristotele in *Della interpretazione* (16b35-17a7) come somma delle asserzioni che esprimono un giudizio di verità, che possiedono cioè una funzionalità descrittiva e referenziale e hanno la capacità di essere veri o falsi. Il discorso apofantico però non costituisce la regola di tutti i discorsi, poiché ne esistono alcuni ai quali non è possibile applicare il criterio della verifica e dunque non possono essere né veri né falsi (Aristotele, *De interpretatione* 1992:83). Esistono dunque discorsi non assertivi, ovvero discorsi non apofantici – come nel caso di ordinare, destare emozioni, pregare (Ibidem) – che non sarebbero affatto vincolati alla verità o falsità dei loro enunciati (Alessandro, 1426a 18; 1444b 27). Aristotele ha delineato una sua visione del linguaggio come azione quando ha investigato nella retorica sui dispositivi che sono volti nei discorsi a produrre degli effetti sull'interlocutore (Aristotele., *Rhetoric.*, I 1, 1355b 8-11.). Questa visione aristotelica costituisce il punto di partenza da cui prendono avvio gli studi di Austin sul linguaggio come un potere capace di fare cose, di produrre e di mutare la realtà del mondo.

Un altro punto comune tra Austin e Aristotele è quello che riguarda l'analisi del "significato" che è inteso non come semplice definizione del termine, ma come indagine sull'uso nel contesto (Penco, 2001: 128).

Nella sua opera *Come fare cose con le parole* (1962) Austin espone i risultati delle sue indagini sul principio di verificabilità, differenziando radicalmente una tipologia esecutiva di enunciati – che prima sarebbero stati considerati come “asserzioni descrittive” – il che mostra la fallacia del concetto bivalente basato sulla verità o falsità. Il filosofo chiama “performativi” gli enunciati che, se fossero categorizzati come asserzioni, risulterebbero insensati. Per esempio, di un enunciato come “io ti prometto”, non ha senso parlare di vero o falso, poiché non descrive l'atto di promessa ma lo compie e, se il locutore non ha mantenuto la sua promessa, non si dice che ha *descritto* la sua promessa in maniera scorretta, bensì che non ha fatto quello che doveva *fare*, cioè mantenere la sua promessa. È fuorviante, dunque, applicare le condizioni di verità agli enunciati performativi. Da qui, l'esigenza di delineare *le condizioni di felicità* dei performativi.

4.1 Le condizioni di felicità dei performativi

Per far sì che i performativi siano compiuti, non è sufficiente dire semplicemente una cosa: l'enunciazione delle parole – che è il fatto dominante nell'esecuzione dell'atto – non è l'unica cosa necessaria affinché l'atto linguistico possa considerarsi compiuto; anzi, esistono alcuni criteri che devono essere soddisfatti per potersi considerare un performativo ben riuscito

A.1 È necessario che l'enunciato si presenti all'interno di una procedura convenzionale accettata e socialmente condivisa, per ottenere un certo effetto illocutorio; il semplice proferimento di un enunciato come “divorzio da te” risulterebbe riuscita e

cambiarebbe lo stato civile, se accadesse in una società musulmana che prevede tale procedimento per il divorzio. In altre parole, è sufficiente pronunciare l'enunciato – con intenzione o meno – per sciogliere il matrimonio. In altre società, tuttavia, questa procedura non è convenzionalmente accettata e il divorzio non sarà valido perché non può essere messo in pratica attraverso tale atto linguistico. (Sbisà & Penco, 2019:52).

A2: L'enunciato deve essere proferito in circostanze e da persone appropriate. L'inappropriatezza delle persone o delle circostanze può causare il fallimento dell'atto linguistico, cioè l'atto sarebbe nullo o un colpo a vuoto. Per esempio, l'enunciato “vi dichiaro marito e moglie”, se viene proferito da un barista in un bar, risulterà infelice, perché l'esecuzione della procedura viene affidata a una persona inadeguata in una circostanza inappropriata. (Ivi, 53)

B1: Il proferimento dell'enunciato deve essere eseguito in modo esatto e completo e la procedura deve svolgersi secondo le regole prestabilite. Ciò significa che, se le circostanze e le persone sono appropriate, ma la procedura non è eseguita correttamente, si darà luogo ai cosiddetti “difetti”. Rientra in questa categoria l'uso di formule errate, non esplicite, vaghe o incerte. (Sbisà & Penco, 2019:53)

B2: Si parla invece di “lacune” nel caso in cui la procedura non sia stata svolta in modo completo, ad esempio, se durante il rito del matrimonio uno degli sposi dice “sì” e l'altro dice “no”, l'atto di sposarsi è fallito. (Ibidem)

Γ1: Nel compiere l'atto linguistico l'emittente deve avere un atteggiamento adeguato, stati d'animo, disposizioni, credenze appropriate alla procedura di riferimento, cioè, la sincerità nel pronunciare il performativo. Se prometto a un mio amico di andare alla sua festa, ma, in realtà non ho nessuna intenzione di farlo, nonostante il compimento dell'atto della promessa, l'insincerità costituisce “abuso” della procedura. (Ibidem)

F2: Inoltre, i partecipanti devono avere un atteggiamento conforme all'atto eseguito. Un esempio che illustra l'infrazione di questa condizione è dare il benvenuto a qualcuno e poi trattarlo come un nemico. (Austin, 1962: 17 e sgg.).

4.2 L'atto locutorio, illocutorio e il perlocutorio

La tripartizione locutorio, illocutorio e perlocutorio, fondata da John L. Austin rappresenta i tre aspetti di ciò che egli chiama "l'atto linguistico totale nella situazione linguistica totale" (Austin 1962: 42). Il filosofo sottolinea che qualsiasi caratteristica dell'atto linguistico e della situazione in cui esso viene compiuto può essere relativa al significato e alla valutazione della correttezza di quell'atto linguistico, che non può essere limitata al criterio di verità e falsità (Austin 1975: 52). Quindi, l'atto linguistico nel suo insieme, in un certo senso, è un fenomeno complesso che deve essere delucidato (Austin, 1975: 148). Esaminare tale fenomeno implica il raggiungimento di un certo livello di astrazione. Per Austin "fare qualcosa" è una espressione vaga ed occorre riprendere in considerazione "i sensi in cui dire qualcosa può essere fare qualcosa, o nel dire qualcosa facciamo qualcosa (e forse anche considerare il caso in cui *col* dire qualcosa facciamo qualcosa)" (Austin, 1975: 61-62). Questa riconsiderazione porta ad individuare un certo numero di atti astratti che, a prima vista, si può dire che hanno strane entità, soprattutto da un punto di vista fisico o materialistico, visto che Austin è pluralista ontologico e non pone limiti al numero di generi ontologici a cui appartengono gli oggetti. Quindi, nel contesto della sua filosofia, applicare le costrizioni materiali sulla nozione "atto" ci porta ad una interpretazione fuorviante (cfr. Austin, 1962).

4.2.1 *Locuzione*

L'atto locutivo (Austin, 1975: 92) può essere definito come l'atto di dire qualcosa. Tuttavia, dato che dire qualcosa può avere diversi sensi, viene fatto ulteriori analisi che ha portato ad individuare altri tre atti: l'atto fonetico, che coincide con l'emissione dei suoni privi di sensi, come nel caso di un bambino che appena iniziato a lallare; l'atto fatico, che è il proferimento dei suoni che coincidono con segni distinti di fonemi e morfemi e altre strutture linguistiche che appartengono ad una certa lingua; l'atto retico, che è l'enunciazione di parole dotate di significato (Austin, 1975:93). Austin propone altri chiarimenti concernenti l'atto fatico e quello retico. Il primo viene riportato fra virgolette mentre l'atto retico viene riportato in modo indiretto:

- 1) Riportato fatico: “gli ho detto (venga al ricevimento)”
- 2) Riportato retico: “gli ho detto di venire al ricevimento”

È chiaro tramite queste due esempi (cfr. Austin, 1975: 95) che il riportato fatico conserva esattamente le parole dette senza essere necessario però comprendere né spiegare i suoi significati. Il riportato retico invece potrebbe richiedere l'uso di parole diverse da quelle effettivamente dette per esprimere o anche per chiarire il significato dell'enunciato. Dunque, l'atto locutorio corrisponde all'azione di produrre certi suoni, di enunciare delle parole o frasi che racchiudono all'interno gli aspetti fonetici, lessicali e grammaticali di una certa lingua, in modo tale che queste parole o frasi costruiscono un significato preciso e chiaro.

4.2.2 *Illocuzione*

Eeguire un atto locutorio è sempre, *eo ipso*, anche eseguire un atto illocutorio, che rappresenta ciò che si fa *nel* dire qualcosa (Austin, 1975). Il problema sta nel gran numero di sensi diversi che può avere un certo enunciato come (chiudere la porta), per sapere come comportarci di conseguenza dovremo conoscere “la forza” dell’atto illocutorio. La forza è un termine introdotto da Frege per distinguere fra il pensiero espresso dall’enunciato, che è un contenuto oggettivo, e la forza assertoria, che è l’uso di un enunciato che esprime il riconoscimento della sua verità (Frege, 1956). Austin ha ripreso gli aspetti logico-filosofici del concetto fregeniano della forza e li ha mutuati, affermando che per comprendere un linguaggio è necessario conoscere non solo il senso dell’enunciato, ma anche la forza con cui quell’enunciato viene usato. Tuttavia, a differenza di Frege, Austin libera il termine della forza dalla sua relazione limitata al concetto di verità e falsità e generalizza l’uso del termine in tal modo da includere tutti gli usi del linguaggio che appartengono al livello illocutorio. Secondo il filosofo oxoniense, la *forza* deve essere distinta dal significato “come è oramai divenuto essenziale distinguere tra senso e riferimento” (Austin, 1975: 67), cioè il significato è “equivalente al senso e riferimento” (Ibidem.) e concernete soltanto all’atto locutorio, mentre la *forza* rappresenta l’atto linguistico come realmente è, piuttosto che un semplice veicolo di significati. Gli atti illocutori o gli atti che eseguiamo nel dire qualcosa, hanno tre tipi di effetti individuati da Austin (1975: 116-118), che si possono considerare anche come condizioni di felicità dell’atto illocutorio: (1) deve assicurarsi la ricezione, cioè ottenere la comprensione del significato, altrimenti non risulta effettivamente compiuto; (2) se prendiamo in considerazione il ruolo attivo dell’interlocutore, possiamo vedere chiaramente che l’atto illocutorio possiede un effetto convenzionale. Cioè, l’atto illocutorio diventa valido se è ratificato dall’interlocutore: una richiesta, ad esempio, perché sia compiuta con successo,

deve essere riconosciuta come tale dall'ascoltatore (Sbisà, 1989). Il concetto della convenzionalità è fondamentale, perché ci mostra che l'agire linguistico si fonda sull'accordo interpersonale basato su convenzioni condivise. Da Austin, l'azionalità del linguaggio viene concepita non solo come un fatto riguardante le intenzioni del parlante, ma anche le convenzioni sociali che seguiamo in un certo contesto (Caffi, 2009). Questo spiega il motivo per cui, fuori dal contesto, non siamo capaci di identificare con che forza illocutoria è stato proferito un certo enunciato. Non è sufficiente, ad esempio, utilizzare una forma imperativa per eseguire un ordine, perché in funzione della forza, l'enunciato può essere interpretato come un consiglio o una sfida. Per chiarire l'elemento convenzionale, Austin presenta l'esempio del varo di una nave "che fa sì che il suo nome corretto sia quello assegnato e che sia sbagliato chiamarla con qualunque altro nome" (Sbisà, 1999: 9). L'esempio, secondo Sbisà, presenta l'elemento convenzionale in modo insufficiente e con una semplificazione fuorviante. (3) L'effetto convenzionale entra in vigore soltanto se l'ascoltatore è messo nelle condizioni che gli permettano di capire il significato e la forza dell'enunciazione. In conseguenza, l'atto illocutorio sollecita, per convenzione, una risposta o un comportamento successivo da parte dell'interlocutore.

4.2.2.1 *Classificazione degli atti illocutori*

Nell'ultimo capitolo del saggio *Come fare cose con le parole*, Austin, usando "il semplice test della prima persona singolare del presente indicativo nella forma attiva" (Austin; 1962 [tr. it. Marietti, 1987: 110 e sgg.]), elabora una tassonomia che, come descritta da parte dell'autore, è molto generale e i suoi elementi "sono connessi tra loro e si sovrappongono gli uni agli altri" (Ibidem, 109). La classificazione austiniana prevede cinque famiglie che descrivono "cinque prototipi di azione linguistica illocutoria intorno a cui si articolano molti casi ambigui e marginali" (Sbisà, 1999: 14). Per questo motivo, Austin non riteneva

affatto soddisfacente questa classificazione che è diventata oggetto di dibattito tra i filosofi come Grice e Searle, i quali, oltre a presentare classificazioni alternative, hanno sviluppato una teoria degli atti linguistici che prende in considerazione il ruolo delle intenzioni dei parlanti, indirizzando in questo modo la filosofia analitica verso la filosofia della mente. Tuttavia, il filosofo oxoniense espone i tratti caratteristici, ovvero le varie forze che differenziano queste famiglie di enunciati:

1- *Verdettivi*: consistono nell'emettere un giudizio, ufficiale o meno, basato su prove o ragioni. Tali atti possono essere valutati secondo la dimensione della verità / falsità, oppure della correttezza / scorrettezza, equità / iniquità o in modi simili.

2- *Esercitivi*: presuppone che il parlante si trovi in una posizione di autorità e che abbia un potere o un'influenza che gli permette di comunicare una decisione a favore o contraria a una certa linea d'azione. In seguito al proferimento degli atti esercitivi, altre persone saranno "autorizzate o non autorizzate" a fare certe cose (Austin, 1962 [tr.it Marietti, 1987: 113 e sgg.]).

3- *Commissivi*: comprendono gli atti che obbligano chi parla a compiere o meno un certo tipo di comportamento futuro e, quindi, impegnano il parlante a tenere un certo atteggiamento. Questa classe comprende anche le dichiarazioni e gli enunciati che concernono le proprie intenzioni, posizioni o opinioni. Esempi più comuni di commissivi sono: «mi impegno a», «do la mia parola», «intendo», «prometto».

4- *Comportativi*: danno luogo agli atti legati ai comportamenti sociali ed agli atti che hanno a che fare con le reazioni del parlante agli atteggiamenti degli altri. Ne sono esempi il congratularsi, lo scusarsi e lo sfidare.

5- *Espositivi*: si identificano con quegli atti utilizzati per chiarire ciò che si sta dicendo e il modo in cui usiamo le nostre parole. Si usano, cioè, per illustrare opinioni, concetti, modi di procedere o operazioni mentali.

4.2.3 Perlocuzione

Si intende, infine, per atto perlocutivo o perlocutorio gli effetti e le conseguenze psicologiche e comportamentali ottenuti tramite il proferimento degli enunciati. Le perlocuzioni potrebbero essere, per esempio, persuadere qualcuno a fare una certa cosa, convincere l'interlocutore o cambiare le sue credenze, avvisare qualcuno di un pericolo imminente, sorprendere o ingannare l'ascoltatore.

Con perlocuzione s'intende ciò che si fa per mezzo del, col dire qualcosa. In realtà, molteplici sono i significati declinati in riferimento a tale concetto: si può intendere come "risultante consequenziale" (risultato, esito intrinsecamente connesso all'azione cui si riferisce), "successo" (sbocco naturalmente auspicato dell'atto enunciato e messo in campo), "compimento" (conseguimento mirato in virtù delle abilità operative del soggetto agente), "effetto" (cambiamento indotto nella realtà in cui si opera), "prodotto" (determinazione dell'esistenza di una nuova realtà attraverso un atto regolato tecnicamente), "risposta" (Fricano, 2014: 502).

Al contrario di quanto avviene a livello illocutorio, che è convenzionale, nel senso che potrebbe essere reso esplicito utilizzando la formula performativa, l'esecuzione degli atti perlocutori non dipende dalla soddisfazione di condizioni convenzionali (Austin 1962: 103). Gli effetti perlocutori possono essere intenzionali o non intenzionali, e sono rigorosamente legati alle circostanze di produzione di un enunciato: "Dire qualcosa produrrà spesso, o anche normalmente, certi effetti consecutivi sui sentimenti, i pensieri, o le azioni di chi sente, o di chi parla, o di altre persone: e può essere fatto con lo scopo, l'intenzione o il proposito di produrre questi effetti" (Austin, 1987 [1962]: 76).

Immaginiamo che un locutore "A" compie l'atto illocutorio di *avvertire* dicendo al suo amico "B", che sta per uscire da casa senza l'ombrello: "oggi probabilmente nevica!". In questo caso, l'atto illocutorio di *avvertire* può provocare un altro atto linguistico, ossia

persuadere l'interlocutore di prendere l'ombrello o indossare una giacca impermeabile. L'atto di persuadere (atto perlocutorio) si compie con successo se l'interlocutore riconosce l'intenzione del parlante. Però, lo stesso atto di avvertire può provocare degli effetti perlocutori psicologici non intenzionali, cioè, l'interlocutore, in questo esempio, può avere *paura* che la sua macchina sbandi sulla strada ghiacciata.

Per capire meglio la natura eterogenea dell'atto perlocutorio, Austin distingue due tipi dell'effetto perlocutorio: l'obiettivo perlocutorio, ovvero, *perlocutionary objects*, e la produzione del seguito perlocutorio, *perlocutionary sequels*.

L'atto perlocutorio può essere o il raggiungimento di un obiettivo perlocutorio (convincere, persuadere) o la produzione di un seguito perlocutorio. Così l'atto di avvertire può raggiungere il suo obiettivo perlocutorio di mettere all'erta e avere anche il seguito perlocutorio di allarmare, [...]. Ciò che è l'obiettivo perlocutorio di un'ilocuzione può essere il seguito di un'altra. Per esempio, avvertire può produrre il seguito di trattenere dal fare qualcosa e dire «non farlo», il cui obiettivo è trattenere dal fare qualcosa, può produrre il seguito di mettere all'erta o anche di allarmare (Austin, 1987: 88)

Un enunciato come “cane pericoloso!” è un avvertimento che ha un *obiettivo perlocutorio intenzionale* di avvisare la gente della presenza del cane e tenerla lontano dall'animale. Allo stesso tempo, l'enunciato “cane pericoloso” provoca anche la paura nei lettori, producendo un *seguito perlocutorio non intenzionale* (Sbisà & Turner, 2013: 36-37).

Dato che il parlante ha una scarsa controllabilità dei possibili effetti perlocutivi, paragonata con la completa gestione che il parlante possiede sull'atto illocutorio, è impossibile classificare l'atto perlocutorio come si fa nel caso dell'atto illocutorio. Non esiste un rapporto diretto che può essere calcolato fra la causalità illocutoria e l'effetto perlocutorio. Se dico “stai attento! C'è un ragno sulla tua giacca”, con l'intenzione di allarmare il destinatario dell'enunciato, non posso dare per scontato che la sua reazione

sarà la paura, poiché non è possibile prevedere il tipo dell'effetto perlocutorio che genererebbe sull'ascoltatore. Quest'ultimo potrebbe dimostrare interesse per i ragni, o non reagirà in alcun modo, perché conosce il carattere scherzoso dell'emittente. (Fricano, 2014: 502-504).

5. La relazione fra gli atti linguistici e gli stati intenzionali nella mente

Searle definisce l'intenzionalità come “quella caratteristica della mente per la quale quest'ultima è diretta a, o riguarda, o verte su, oggetti e stati di cose nel mondo” (Searle, 2009: 40-41). La nozione di intenzionalità in questa definizione fa riferimento alla capacità della mente di mettere in relazione l'organismo con il mondo, per mezzo dei processi percettivi e immaginativi, in movimenti unidirezionali, rispettivamente dal mondo verso il soggetto e viceversa (Volpi & Boffi, 2000: 983). Searle introduce la sua teoria dell'intenzionalità ponendosi un quesito filosofico principale: com'è possibile, che qualcosa che sembra esistere all'interno della nostra mente punti a oggetti nel mondo esterno? Il modo più semplice per rispondere a questa domanda, afferma Searle, è dimostrare la relazione fra gli atti linguistici, ovvero, il linguaggio e la struttura degli stati intenzionali nella mente” (Searle, 2009: 65). La dicotomia fra il contenuto proposizionale e la forza illocutoria dell'atto linguistico è fondamentale nella teoria degli atti linguistici. La distinzione fra gli enunciati “me lo dai?” e “dammelo!” è ovvia: il primo enunciato è una domanda e il secondo è un ordine, tuttavia il contenuto proposizionale è lo stesso in ciascuno di essi. Analogamente, dallo stesso contenuto proposizionale nascono diversi tipi di *stati mentali*: posso sperare, credere “che tu me lo dia” o desiderare “che tu me lo dia”. Cioè sia nella mente sia nel linguaggio la dicotomia tipo/contenuto è sempre presente (Ibidem).

Lo studioso fa riferimento ad un altro aspetto comune fra la mente e il linguaggio, ossia la direzione di adattamento. Nel caso del linguaggio esistono quattro tipi di adattamento al mondo: parola verso il mondo, mondo verso la parola, adattamento presupponente e quello duplice. Gli atti assertivi, che descrivono come stanno le cose nel mondo, hanno la direzione di adattamento parola verso mondo e, quindi, possono essere valutati in base alla dimensione vero/falso, cioè, quando un'asserzione si adatta al mondo possiamo valutarla come vera. Tuttavia, gli atti che esprimono la volontà, o che impegnano il parlante a compiere una certa azione nel futuro, hanno una direzione che va dal mondo verso la parola, cioè, il mondo, o la realtà, deve mutare per corrispondere e adattarsi alle parole. In questo senso, gli ordini e le promesse, dunque, non sono veri o falsi, ma rispettivamente sono obbediti o disobbediti, mantenute o non mantenute. Gli ordini non descrivono le cose come stanno nel mondo, bensì rappresentano come vogliamo o desideriamo che le cose stiano nel mondo. In modo simile, le promesse hanno lo scopo di rappresentare come ci impegniamo a cambiare le cose nel mondo (Ivi, 66).

Il terzo tipo di adattamento è quello presupponente o nullo, nel senso che gli atti linguistici non si adattano al mondo, né pretendono di adattare il mondo a sé. La direzione di adattamento nel caso degli atti espressivi come le scuse, le congratulazioni e i ringraziamenti, è nulla, perché la verità del contenuto proposizionale è data per scontata. Ad esempio, se io dico: “mi scuso per averti trattato male” o “congratulazioni per la borsa di studio che hai vinto”, do per scontato che ti ho trattato male o che tu hai vinto la borsa di studio. Gli atti dichiarativi, invece, hanno una doppia direzione di adattamento: un enunciato come “vi dichiaro marito e moglie” cambia la realtà – è questa la direzione mondo verso parola – e allo stesso tempo rappresenta o descrive il cambiamento come accaduto e questa è la direzione di adattamento, parola verso mondo (Ibidem.).

In modo analogo, gli stati mentali hanno le direzioni di adeguamento. In concreto, le credenze, le ipotesi o presupposizioni, che possono essere vere o false, hanno una

direzione di adattamento verso il basso (↓), cioè mente verso mondo. Tuttavia, gli stati intenzionali che hanno lo scopo di “di rappresentare la realtà come ci piacerebbe che la realtà fosse nel caso dei desideri o come intendiamo cambiarla nel caso delle intenzioni” (Ivi,69) hanno una direzione verso l’alto (↑), cioè, hanno una direzione di adeguamento mondo verso mente. Gli stati mentali hanno anche la direzione di adeguamento presupponente. In presenza di stati mentali di felicità provocati da un evento o, nel caso contrario, e quindi di dispiacere, si sta presupponendo che qualcosa sia accaduta e, di conseguenza, la verità della proposizione è data per scontata. D’altro canto, ed al contrario di quanto succede nel linguaggio, nella mente non esiste il caso di doppia direzione di adeguamento, ovviamente perché, per rappresentare e creare la realtà, non è sufficiente la mente, ma è necessario l’uso di un linguaggio

In sintesi, le somiglianze strutturali fra il linguaggio e la mente sono le seguenti: 1) il linguaggio ha la distinzione forza illocutoria / contenuto proposizionale e la mente ha la distinzione tipo / contenuto dello stato mentale. 2) le direzioni di adeguamento esistono sia nel linguaggio, sia negli stati intenzionali, tranne il caso di doppie direzioni che la mente non permette. 3) sia lo stato mentale con la direzione va dalla mente verso il mondo o viceversa, sia il coincidente atto linguistico con la stessa direzione, possono aver successo o no: le asserzioni possono essere valutate in base alla verità o falsità; analogamente, le credenze possono essere vere o false. Gli ordini possono essere obbediti o no; similmente, i desideri possono essere soddisfatti o meno. Dunque, ogni volta si tratta di un atto linguistico che ha una delle due direzioni, cioè ↑; ↓ troviamo – come le chiama Searle – le *condizioni di soddisfazione* (Ivi, 70). La stessa cosa vale anche per la mente: ogni volta che si parla di stati intenzionali con direzioni di adeguamento verso l’alto o verso il basso troviamo le condizioni di soddisfazioni che Searle chiama, in questo caso, *condizioni rappresentazionali di soddisfazioni* (Ibidem). Tuttavia, è opportuno mettere in rilievo una distinzione importante fra il linguaggio e la mente: le cose concernenti il

linguaggio sono sempre *atti*, mentre quello che si fa intenzionalmente e le cose che riguardano la mente non si considerano atti ma *stati*. 4) Ogni volta si esegue un atto linguistico si esprime uno stato mentale, perché ogni atto linguistico include in sé un contenuto proposizionale che è praticamente l'espressione di uno stato mentale o psicologico la cui esistenza costituisce la sua *condizione di sincerità* (Ivi, 72). Un'asserzione che esprime una credenza, per esempio, è considerata sincera e vera, se e solo se l'asserzione esprime quella credenza: quando si dice qualcosa in cui non si crede, significa che si sta mentendo. Le condizioni di soddisfazione dell'atto linguistico sono identiche alle condizioni di soddisfazione delle condizioni di sincerità. Questo perché ogni atto linguistico è un'espressione di uno stato mentale.

6. Significato-N / Significato-NN

Nel 1957, Paul Grice introduce nel suo saggio *Meaning* la distinzione fra il significato naturale e il significato non naturale. L'attenzione si sposta dal significato delle parole e degli enunciati di una lingua, al loro funzionamento nella comunicazione. Più precisamente, a quello che consente al parlante di impiegare gli enunciati rivolgendosi ad un certo interlocutore per far riferimento o per suggerire pensieri che non sono letteralmente e convenzionalmente espressi dalle parole. Il rapporto tra quello che le parole letteralmente dicono e quello che intende con esse colui che le utilizza in una specifica situazione, rivolgendosi a un ascoltatore, è il centro del lavoro di Grice. La novità dell'impostazione griceana sta nel collegare l'intenzione del significato all'intenzione di ottenere una certa reazione in chi ascolta, grazie alla capacità dell'ascoltatore di interpretare l'intenzione che sta dietro alle parole. Lo sviluppo di tale ampio programma porta Grice ad introdurre due teorie strettamente legate: una teoria del *significato*, fondata sull'intenzione dell'emittente, e una teoria delle *implicature* (1989).

Lo sviluppo della teoria degli atti linguistici è stato influenzato maggiormente dalla nozione griceana del significato non naturale. Austin non ha preso in considerazione le intenzioni del parlante che giocano un ruolo importante nella produzione dell'atto linguistico, mentre Grice afferma che lo stato mentale adeguato del parlante ha un ruolo fondamentale per compiere un atto linguistico felice. Austin studiava principalmente le espressioni linguistiche, le convenzioni sociali, la comprensione interlocutoria, la responsabilità di soggetti agenti e il modo con cui si coinvolgono nella realizzazione verbale dell'azione (Sbisà 2009a). La teoria griceana del significato del parlante ha cambiato radicalmente lo studio del linguaggio, soprattutto la teoria degli atti linguistici, mettendo in evidenza l'intenzione comunicativa del parlante. Cosa significa dire che un enunciato ha un significato? Questa è la domanda a cui Grice prova a dare una risposta attraverso la sua indagine filosofica. Per rispondere a tale domanda, Grice distingue tra il significato naturale (significato-N) e quello non naturale (significato-NN). Il primo si presenta quando un certo segno è un fatto che esso significhi qualcosa come nell'esempio (1). Il significato non naturale invece dipende, almeno parzialmente, dall'intenzione del parlante, che per mezzo di un segno vuole dire qualcosa, come nell'esempio (2)

- 1) Gli anelli concentrici visibili sulla ceppaia di quell'albero sono sessant'anelli, questo vuol dire che l'albero aveva sessant'anni.
- 2) Quei tre suoni di campanello (dell'autobus) vogliono dire che l'autobus è pieno.

Nel primo esempio, le parole "vuol dire" rappresentano un rapporto naturale tra i numeri degli anelli concentrici e l'età dell'albero, rappresentano cioè un rapporto fattivo, basato sulle prove e non involontario (privo di intenzionalità umana). Nel secondo esempio, invece, le parole "vuol dire" non indicano alcun collegamento naturale fra i tre suoni di campanello e la pienezza dell'autobus, perciò nella frase (2) possiamo continuare dicendo "... ma non è pieno, solo che il conducente si è sbagliato". Quindi, le parole "vuol

dire” in questo caso, rappresentano un collegamento volontario, non fattivo e soprattutto intenzionale o comunicativo.

In altri termini, quando il significato è naturale, un enunciato che ha la forma “ x significa p ” implica, se è vero, p . Quando invece il significato non è naturale, la verità dell’enunciazione “ x significa p ” non implica p , cioè, la relazione fra il significante e il significato è arbitraria. Nell’enunciazione (2), i tre suoni di campanello non implicano che l’autobus è pieno. È il conducente, attraverso questi suoni, che intende che l’autobus è pieno e si aspetta che i passeggeri interpretino il suo messaggio grazie alla loro capacità di riconoscimento della sua intenzione.

Se la comunicazione si veicola mediante il significato-NN, il parlante deve rendere manifesta la sua intenzione in modo tale che l’ascoltatore riesca a riconoscere quell’intenzione sulla base delle parole e delle informazioni contestuali scelte da parte del parlante. La concezione di Grice, concernente il significato-NN, può essere formulata nel seguente schema (Levinson, 2000: 13):

Un emittente E vuol dire un significato-NN P proferendo una enunciazione Σ a un ricevente R se e solo se E intende:

- (i) Che R dovrebbe credere che E crede P ,
- (ii) Che R dovrebbe credere che E intendeva (i),
- (iii) Che (i) dovrebbe essere ottenuto acquisendo (ii).

L’intenzione dell’emittente e il riconoscimento del ricevente sono elementi chiave nello schema precedente. In altre parole, l’enunciazione deve essere proferita con una certa intenzione comunicativa e tale intenzione deve essere riconosciuta.

6.1 Il significato-NN e l'intenzione comunicativa

L'idea griceana è che il significato delle parole derivi dall'intenzione di chi le ha proferite. Tale intenzione di significare è sostanzialmente un'intenzione comunicativa che non potrebbe esistere in assenza di un uditore. Grice pone al centro un'analisi che riguarda gli utenti dei segni e le loro intenzioni comunicative. In questo percorso, il filosofo mette in evidenza la differenza tra ciò che il parlante vuol dire, in una data occasione, impiegando un certo segno, e ciò che quel segno vuol dire per convenzione. Vuole cioè mostrare che "A voleva dire con x qualcosa in senso non naturale" equivale a "A ha enunciato x con l'intenzione di suscitare una credenza tramite il riconoscimento di quella intenzione" (Grice 1989:226). Il significato non naturale, dunque, non deve essere interpretato in base alla convenzionalità, ma all'intenzionalità. Grice sottolinea inoltre che non è sufficiente avere l'intenzione di indurre un effetto negli interlocutori, bensì è necessario avere anche l'intenzione che gli ascoltatori riconoscano l'intenzione che sta dietro l'enunciato e che quell'effetto che egli vuole indurre, sia il frutto del riconoscimento da parte loro della sua intenzione di indurre in essi tale effetto. Vale a dire che quell'effetto può essere credenziale nel caso degli enunciati informativi o azionale nel caso degli enunciati imperativi: "For x to have meant_{nm} anything not merely must it have been "uttered" with intention of inducing a certain belief but also the utterer must have intended an "audience" to recognize the intention behind the utterance" (Grice, 1989 [1957]: 217).

In generale, esistono tre livelli d'intenzione, o condizioni su cui si fonda la definizione del significato non naturale: 1) l'intenzione primaria, ovvero l'utilizzo di un certo segno con l'intenzione di indurre uno specifico effetto nell'interlocutore. 2) l'intenzione di far riconoscere l'intenzione primaria all'interlocutore 3) l'intenzione che l'effetto che il parlante vuole indurre sia, almeno in parte, il frutto della capacità dell'ascoltatore di derivare il significato tramite il riconoscimento e l'interpretazione

corretta dell'intenzione dell'emettente di produrre tale effetto. "For x to have meaning_{mn} the intended effect must be something which in some sense is within the control of the audience, or that in some sense of "reason" the recognition of the intention behind x is for the audience a reason and not merely a cause." (Grice: 1957).

7. Il principio di cooperazione

Il contributo innovativo di Paul Grice si manifesta nella sua analisi delle intenzioni da parte del parlante e dell'attribuzione di intenzioni al parlante da parte del destinatario. Il suo ampio programma, come afferma nella sua opera *Logic and conversation*, nasce da una distinzione che lo studioso vuole delineare fra quello che si è detto e quello che si è implicato, prendendo in considerazione che quello che è stato implicato può essere implicato sia convenzionalmente (grazie al significato delle parole impiegate), sia non convenzionalmente, in dipendenza da certe caratteristiche generali del discorso (Grice 1968, 1993: 166).

Un parlante genera delle implicature quando comunica più di ciò che dice esplicitamente. Tali implicature, dette *convenzionali*, sono quelle legate al significato convenzionale delle parole che compongono l'enunciato. Un parlante che formula una frase come "Egli è italiano; allora è bravo in cucina" sta facendo intendere che solo per il fatto di essere italiano, una determinata persona è brava in cucina. Il rapporto consequenziale è linguisticamente rappresentato da "allora".

Una situazione simile si presenta anche in altri casi. Se paragoniamo i due enunciati: "Egli è ricco e modesto" e "Egli è ricco ma modesto", la presenza delle due diverse congiunzioni "e" e "ma" cambia radicalmente il senso delle due frasi. L'uso della congiunzione avversativa "ma", infatti, suggerisce all'ascoltare l'esistenza di un contrasto

fra l'essere ricco e l'essere modesto, contrasto che può essere riconosciuto dall'ascoltatore senza nessun riferimento al contesto conversazionale.

Diversa è la natura delle cosiddette implicature conversazionali. Esse sono correlate al significato occasionale (non convenzionale), determinato dall'uso delle parole nel contesto di una certa conversazione. Il concetto di implicatura conversazionale è fondamentale. In primo luogo, perché è “un esempio paradigmatico della natura e del potere delle spiegazioni pragmatiche dei fenomeni linguistici; in secondo luogo, fornisce una spiegazione esplicita di come sia possibile intendere (in senso generale) più di quanto si dice effettivamente” (Levinson, 1985: 136). Questo tipo di implicatura è collegata a certe caratteristiche generali del discorso denominate da Grice “Principio di cooperazione”.

Dato che esiste uno stretto legame fra l'implicatura e il contesto conversazionale, Grice investiga le condizioni generali che si applicano alla conversazione in modo indipendente dal suo argomento. Partendo dal presupposto che la conversazione, come ogni attività cooperativa, è guidata da orientamenti o scopi generali condivisi dai partecipanti, Grice (1989) ritiene di poter delineare un principio generale, che consente ai partecipanti di raggiungere i loro scopi o gli orientamenti comuni. Il principio di cooperazione si declina in quattro sottocategorie o massime conversazionali che specificano le aspettative che i partecipanti alla conversazione hanno nei confronti dei propri interlocutori:

- La massima della Quantità, come indica il nome, si riferisce alla quantità delle informazioni che devono essere comunicate durante la conversazione. Ci si aspetta da un interlocutore cooperativo che dia un contributo tanto informativo quanto richiesto, cioè né più né meno informativo di quanto richiesto dagli intenti dell'interscambio verbale in corso.

- La massima di Qualità si riferisce alla sincerità. La sua violazione, secondo Austin (abusi; cfr. Austin 1962, trad. it.: 16-18), è una delle cause di infelicità dell'atto linguistico. Applicare questa massima alla conversazione significa che il parlante dovrebbe evitare di dire quello che ritiene falso o di cui non ha prove sufficienti.
- Un locutore cooperativo, che segue la massima della Relazione, cerca di essere pertinente al cuore della conversazione senza andare fuori tema. Su questa massima, lo stesso Grice manifesta certa perplessità riguardo al numero dei temi pertinenti in uno scambio comunicativo (1993a [1975]: 61).
- La massima del Modo, si riferisce alla modalità in cui vengono espressi gli enunciati. Grice suggerisce quattro modalità da seguire in uno scambio verbale, ossia: evita oscurità d'espressione, evita ambiguità, evita inutili prolissità e sii ordinato (Levinson, 1985:140).

Il principio di cooperazione e le massime conversazionali non sono giustificati empiricamente, ma razionalmente. Delineano un quadro di comunicazione razionale ideale che indica ciò che i partecipanti dovrebbero ragionevolmente seguire per promuovere quella che potremmo chiamare *la razionalità conversazionale*. Quindi, essi non hanno un valore puramente descrittivo, bensì normativo e che, di conseguenza, dovrebbe essere seguito (cfr. Grice 2003:231-232; Cosenza 2002: 182-183). Tuttavia, nelle comunicazioni quotidiane, è frequente che si trasgrediscano le indicazioni suggerite dalle massime conversazionali. In altre parole, i locutori non si attengono sempre alle massime che formulano il principio di cooperazione. Quando le massime vengono violate tramite l'uso di enunciati ambigui, non pertinenti o non veri, si verifica la presenza di un significato implicito e l'ascoltatore riterrà che il parlante abbia dato luogo ad un'implicatura conversazionale (Grice, 2003:234).

“Egli ha detto che p, non c’è motivo di credere che non si stia conformando alle massime, o per lo meno al Principio di Cooperazione; egli non potrebbe farlo se non pensasse che q; sa (e sa che io so che lui sa) che io posso capire che è richiesta la supposizione che lui pensa che q; non ha fatto niente per impedirmi di pensare che q; intende farmi pensare, o almeno è disposto a lasciarmi pensare che q; e dunque ha implicato che q” (Grice 1995: 210).

Secondo Grice (1975), si può disobbedire alle massime sia mediante una violazione involontaria, che è classificabile come errore, sia tramite una violazione volontaria che spinge l’interlocutore a cogliere il senso implicito attraverso la deduzione delle implicature conversazionali.

A: Vorrei leggere un giornale

B: Dietro l’angolo c’è una tabaccheria.

In questo esempio, la risposta di B sembra disobbedire alla massima della pertinenza. Tuttavia, siccome si ritiene che B sia cooperativo e razionale, A facilmente inferirà che B voglia comunicare di più di quello che ha letteralmente detto, ossia che dietro l’angolo c’è una tabaccheria dove probabilmente potrà comprare un giornale.

- Il caffè del bar è sempre il caffè del bar.

In questo esempio, l’enunciato sembra non veicolare alcuna informazione e viola la massima della quantità. In questo caso, l’ascoltatore, spinto dalla massima violata, cerca di trovare un’interpretazione che appaia sensata anche di fronte ad una apparente tautologia inutile. In altre parole, dato che il locutore ha violato la massima di quantità, l’interlocutore prende in considerazione la possibilità che il parlante l’abbia violata intenzionalmente per fini comunicativi, veicolando un significato che va oltre a quello che viene detto. In base al principio di cooperazione, se la frase nell’esempio appena citato viene pronunciata da qualcuno che stava bevendo un caffè fatto in casa, suppone che vi sia un significato implicito, ovvero, il caffè del bar è meglio di quello fatto in casa.

8. La teoria della pertinenza

8.1 Una premessa

L'antropologo cognitivo francese Dan Sperber e il linguista britannico Deirdre Wilson hanno elaborato la loro teoria di pertinenza nel 1986, una teoria che si è presentata come uno sviluppo del pensiero del filosofo Paul Grice. In modo analogo alla pragmatica di Grice, Sperber & Wilson hanno adottato un approccio inferenziale, che si articola intorno alla centralità dell'intenzionalità comunicativa ed al fatto che un'espressione comunicativa crea aspettative che guidano il destinatario verso il significato espresso dal parlante. Il contributo principale della teoria della pertinenza sta nel rilevare i processi cognitivi che spiegano e rendono possibile gli scambi comunicativi. La teoria si basa sull'ipotesi che un discorso crei nell'ascoltatore delle "aspettative di pertinenza" da cui muovono le inferenze del destinatario e consentono l'interpretazione del discorso. A tale proposito, i due studiosi osservano che "La comunicazione riesce non quando gli ascoltatori riconoscono il senso linguistico dell'enunciato, ma quando essi inferiscono il "voler dire" del locutore" (Sperber & Wilson, 1986: 42).

Sperber & Wilson hanno definito la comunicazione come un prodotto di alcune proprietà fondamentali (Pietro Vigorelli, 2015:56): *l'intenzionalità* secondo la quale ogni atto comunicativo si fonda sull'intenzione, condivisa sia da parte del destinatario sia del locutore, di comprendere e farsi comprendere. *L'ostensione*, poiché i due studiosi considerano ogni atto comunicativo come un atto ostensivo, nel senso che chi compie un atto ostensivo significa rendere manifesta la propria "intenzione di rendere qualcosa manifesto" (Sperber & Wilson, 1986: 79). All'interno della comunicazione ostensivo-inferenziale, gli autori distinguono due livelli d'intenzione: "prima di tutto vi è

l'intenzione informativa, cioè l'intenzione di informare l'ascoltatore di qualcosa; in secondo luogo, vi è l'intenzione comunicativa che è l'intenzione di informare l'interlocutore della propria intenzione di primo livello" (Sperber & Wilson, 1986/1993: 79-81). *Inferenza*, che è un processo cognitivo per mezzo del quale si può ricavare da una premessa una o più conseguenze. Per derivare il significato del parlante, si attivano dei processi inferenziali messi in atto dall'interlocutore. Bianchi ha identificato tre fasi: la prima è "le esplicature", fase in cui l'interlocutore costruisce delle ipotesi sul contenuto esplicito e compie dei processi di disambiguazione, oltre a determinare i riferimenti che gli consentono di sviluppare la forma logica codificata linguisticamente. La seconda fase è "premesse implicite", in cui l'ascoltatore costruisce delle ipotesi sulle assunzioni contestuali intese. La terza è "conclusioni implicite" nel quale si formulano delle ipotesi sulle implicazioni contestuali intesi (Bianchi, 2009: 131).

Di fondamentale importanza è il *contesto*, che è definito non solo da circostanze fisiche, ma anche da cause cognitive come stati d'animo, conoscenze attivate e presente nella memoria di lavoro o quelle depositate nella memoria a lungo tempo (Ibidem).

8.2 *Il modello del codice*

Secondo questo modello matematico di Shannon e Weaver (1949), la comunicazione orale consiste nel trasferimento del messaggio da un mittente ad un ricevente tramite un canale comunicativo in cui rischia di essere deformato o distrutto. Mittente e ricevente condividono un medesimo codice, il messaggio viene codificato dal parlante attraverso un segnale che, per mezzo di un canale fisico, raggiunge il ricevente che lo decodifica. Per compiere l'obiettivo comunicativo con successo, il parlante deve utilizzare il codice

corretto e il destinatario deve decodificare quel codice costruendo pensieri e rappresentazioni mentali analoghi a quelli del parlante.

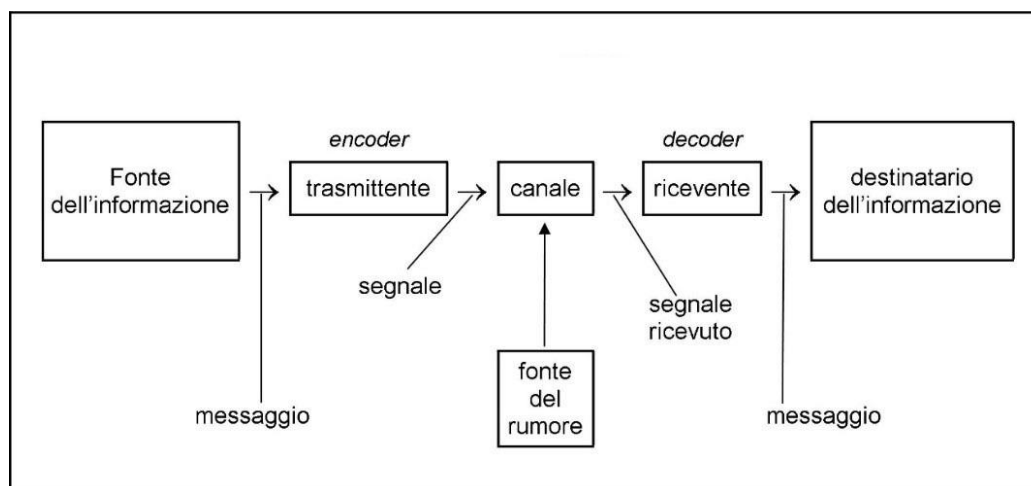


Figura 1.1. Il modello matematico di Shannon e Weaver (1949)

Secondo Sperber e Wilson, questo modello non rispecchia la comunicazione umana che è un processo interattivo. Nel modello del codice, i pensieri del parlante, codificati in un enunciato, devono essere replicati nella mente del destinatario tramite il processo di decodificazione, cioè le rappresentazioni mentali del parlante devono essere riprodotte esattamente nella mente del ricevente. Tuttavia, il modello del codice è incompatibile nel caso in cui un parlante vuole trasmettere informazioni implicite, metaforiche o figurative, perché il significato linguistico recuperato dalla decodificazione rappresenta solo una parte del *input* totale, dato che il modello del codice trascura altri fattori che hanno un ruolo centrale nell'interpretazione dell'enunciato come il contesto e l'intenzione del parlante. La comprensione è un processo che richiede più di una decodificazione del segnale linguistico. Sperber e Wilson affermano che esiste una lacuna fra la rappresentazione semantica ed i pensieri comunicati tramite gli enunciati. Tale lacuna non è possibile colmarla attraverso il processo di de/codificazione, ma tramite l'*inferenza*.

[...] la rappresentazione semantica di una frase non coincide con i pensieri che possono essere comunicati pronunciando quella frase. Si passa dalla rappresentazione semantica al pensiero comunicato non attraverso un'aggiunta di codifica, ma per mezzo di inferenze (Sperber & Wilson, 1993 [1986]: 21).

8.3 Il modello inferenziale

Come ho accennato, Sperber e Wilson criticano l'idea secondo la quale la comunicazione è un processo semplice di codificazione e decodificazione del messaggio. Uno stesso enunciato può esprimere un numero infinito di pensieri e rappresentazioni mentali. Per riprendere la terminologia usata da Austin (1962) e Searle (1969), ogni enunciato porta diversi contenuti proposizionali ed ha forze illocutorie distinte. Ad esempio, un enunciato come "Paolo sta dormendo" può essere percepito come una semplice asserzione o, in un altro contesto, può avere una forza di un *comando*, cioè "non fare rumore". Lo stesso enunciato può essere proferito con un'intonazione alta per rappresentare una domanda. Anche se l'enunciato è sempre lo stesso, l'intenzione del parlante e quindi il pensiero che vuole comunicare in ogni caso nell'esempio precedente è diverso. Secondo la psicologia cognitiva, riconoscere le intenzioni è intrinsecamente una caratteristica della cognizione umana (Sperber & Wilson, 1995:32). Per questo motivo, la prospettiva griceana che descrive la comunicazione come un riconoscimento dell'intenzione del comunicatore (1975) è vista da parte di Sperber e Wilson come una prospettiva fondamentale per comprendere l'interazione comunicativa umana e, allo stesso tempo, come punto di partenza per sviluppare *il modello inferenziale* di comunicazione. Il processo di decodificazione linguistica riesce a recuperare solo una parte del contenuto semantico dell'enunciato e degli indizi che il parlante vuole comunicare; per comprendere

l'intenzione comunicativa, che è fondamentale per interpretare l'enunciato, si deve invece ricorrere al modello inferenziale di comunicazione.

8.4 La comunicazione ostensivo – inferenziale

Ostensione e inferenza sono due facce della stessa medaglia, poiché si riferiscono rispettivamente alla produzione e all'interpretazione di un certo stimolo. A differenza di codificazione e decodificazione, l'ostensione e l'inferenza hanno una natura non convenzionale. Dunque, la comunicazione, per Sperber e Wilson, non è soltanto un processo inferenziale ma è anche un comportamento ostensivo (Sperber & Wilson, 1986/1995:27).

8.4.1 Il comportamento ostensivo

Il comportamento che rende manifesta la propria intenzione di rendere qualcosa manifesto è chiamato da parte di Sperber e Wilson "comportamento ostensivo" o "ostensione". Un fatto è manifesto a un soggetto se e solo se egli è capace di rappresentarselo mentalmente e di accettare la sua rappresentazione come vera o probabilmente vera (Sperber & Wilson, 1986/1995, p.29). Il comportamento ostensivo è il comportamento che mira a dirigere l'attenzione dell'interlocutore su un certo fenomeno: per produrre un atto comunicativo che abbia successo, il parlante attira l'attenzione dell'ascoltatore, comunicando che l'informazione che sta offrendo è abbastanza pertinente da meritare la sua attenzione. Nel processo ostensivo, il comunicatore, in primo luogo, rende manifesta la sua intenzione all'ascoltatore, tramite determinati comportamenti ostensivi verbali o non verbali. In secondo luogo, l'ascoltatore deduce l'intenzione del comunicatore alla luce dei suoi comportamenti ostensivi. In altre parole, l'ostensione fornisce due strati diversi di intenzione. La prima è *l'intenzione informativa*, che concerne l'intenzione di informare l'interlocutore di qualcosa; la seconda è *l'intenzione comunicativa*, che riguarda invece

l'intenzione di informare l'interlocutore sulla propria intenzione informativa (Sperber & Wilson, 1995: 163).

8.4.2 *Il processo inferenziale*

La capacità mentale che consente agli esseri umani di comunicare l'uno con l'altro è la capacità di trarre inferenze. Secondo Grice (1975) il Principio Cooperativo e le sue massime conversazionali è fondamentale nella comunicazione e consente all'uditore di trarre delle inferenze per correggere o arricchire il proferimento del parlante (Sbisà, 2007; Saul, 2002). Tuttavia, Sperber e Wilson non accettano l'idea secondo la quale le persone devono seguire certe regole e principi cooperativi durante la comunicazione, anche se introducono il principio della pertinenza non può essere considerato come una regola che governa il processo comunicativo. Le persone fanno le inferenze non sulla base del Principio Cooperativo e le massime conversazionali, bensì sulla base di un ambiente cognitivo mutuo fra il parlante e l'uditore. Sperber e Wilson definiscono l'ambiente cognitivo di un soggetto come l'insieme dei fatti mantenuti attivi in un determinato momento da un apparato per il trattamento dell'informazione, e che vengono chiamati fatti manifesti (Sperber & Wilson, 1986/1995:39).

Per capire che cosa è il processo inferenziale, è necessario conoscere in che parte del nostro cervello si mette in funzione questo meccanismo. La mente possiede due sistemi che si occupano dei dati, ossia, i sistemi periferici ed i sistemi centrali. I sistemi periferici sono sensibili a tipi particolari di stimoli sensoriali, ad esempio, il sistema acustico, che è sensibile solo alle informazioni acustiche, ed il sistema visuale, che riceve solo input visuali. Lo scopo di questo sistema periferico è trasformare il livello basso della rappresentazione sensoriale a un livello alto di rappresentazione concettuale, cioè ipotesi. Queste ultime, cioè le ipotesi, hanno una forma logica, il che significa che possono essere sottoposte a regole deduttive ed a relazioni di implicazioni e contraddizioni con altre

rappresentazioni concettuali. Il sistema linguistico è un sistema periferico, perché è sensibile solo a un particolare tipo di stimolo, cioè, i segnali acustici nel caso del linguaggio parlato, oppure i segnali visuali nel caso del linguaggio scritto. Perciò nella comunicazione vocale, il sistema linguistico periferico dell'ascoltatore decodifica i segnali acustici prodotti dal parlante e converte tali segnali a ipotesi. Il sistema centrale invece, esegue i task inferenziali attraverso l'integrazione di informazioni derivate dai sistemi periferici o informazioni che sono già esistente nella memoria enciclopedica del soggetto (Sperber & Wilson, 1986:71-73).

8.5 Il principio cognitivo di pertinenza:

Questo principio è intrinsecamente biologico e può essere applicato a tutti i tipi di processi cognitivi, soprattutto a quelli linguistici. Il principio cognitivo della pertinenza è stato definito come la tendenza dei processi cognitivi a massimizzare la pertinenza (Sperber & Wilson, 1986:260). Secondo questo principio, gli esseri umani possiedono un dispositivo deduttivo che ha un ruolo centrale nel fare inferenze e la cognizione è vista come una calcolazione delle rappresentazioni mentali. “Un sistema cognitivo è efficiente se riconosce lo stimolo più pertinente che permette di ottenere il miglior equilibrio fra gli *effetti* cognitivi e il *costo* di elaborazione” (Marraffa e Paternoster, 2011:137-138). Visto che gli input (sia esterni, come proferimenti o azioni, sia interni, come i ricordi, pensieri, inferenze, conclusioni) in competizione per ottenere l'attenzione dell'individuo sono molti, il sistema cognitivo affronta il problema di stabilire delle priorità nel flusso delle informazioni. Per un individuo, uno stimolo è pertinente “quando gli permette di modificare la sua rappresentazione del mondo acquisendo nuove credenze, rivendendone alcune vecchie, rafforzandole, riorganizzandole o abbandonandole” (Marraffa e Paternoster, 2011:137) Gli interlocutori, infatti, non condividono una rappresentazione

mentale identica del significato di un'espressione, è sufficiente che le loro rappresentazioni abbiano una certa somiglianza interpretativa. Fra i processi cognitivi relativi alla pertinenza, uno dei più interessanti è la capacità della mente di elaborare informazioni contestuali o quelle già presente nella memoria enciclopedica, assieme con le nuove informazioni derivate dai sistemi periferici per produrre conclusioni pertinenti:

- (1) Nuova informazione (input visuale): *Audi nera è stata parcheggiata accanto al nostro dipartimento.*
- (2) Informazioni già disponibili nella memoria enciclopedica:
 - a. Il mio tutor ha una Audi nera
 - b. Il mio tutor prende spesso l'autobus per arrivare all'università
 - c. Il mio tutor viene all'università con la macchina solo quando vuole rimanere all'università fino alla sera.
- (3) Conclusione pertinente derivata dalla combinazione di (1) e (2): *oggi posso discutere in dettaglio lo sviluppo della mia tesi con il mio tutor.*

Dunque, la pertinenza permette all'interlocutore di “inferire un numero adeguato di effetti contestuali (nuove conoscenze utili ricavate dall'interazione di una nuova informazione con quelle già presente nel contesto) tale da giustificare un certo sforzo di trattamento (dispendio di energie mentali necessarie a trattare l'informazione)” (Pietro Vigorelli, 2015 :56). Un input è tanto più pertinente quanto maggiori sono gli effetti cognitivi positivi da esso generati, ed è tanto meno pertinente, quanto maggiore è lo sforzo cognitivo richiesto per elaborarlo. I sistemi cognitivi degli esseri umani tendono ad elaborare gli input in modo tale da produrre il massimo beneficio cognitivo con un minimo sforzo mentale. La tendenza cognitiva universale verso la massimizzazione della pertinenza rende possibile, in una certa misura, predire e manipolare gli stati cognitivi altrui. In altre parole, conoscendo la tendenza dell'ascoltatore, cioè la tendenza di dare l'attenzione agli input

più pertinenti ed elaborarli in modo da massimizzare la loro pertinenza, consente il parlante a produrre gli stimoli che probabilmente attirino l'attenzione dell'ascoltatore, attivino un insieme di ipotesi e dirigano l'ascoltatore verso la conclusione voluta (cfr. Sperber & Wilson, 2002: 583-632).

8.6 Il principio comunicativo di pertinenza:

Ogni atto di comunicazione ostensiva comunica la presunzione della propria pertinenza ottimale (Sperber & Wilson, 1993 [1986]: 235). L'idea su cui si basa la pertinenza ottimale è che quando un parlante rende manifesta la sua intenzione di comunicare un enunciato o una espressione, si aspetta che l'interlocutore utilizzi le sue risorse cognitive per inferire l'intenzione che sta dietro a quell'atto comunicativo verbale o non verbale. In questo caso, il parlante crede che l'informazione che vuole comunicare valga lo sforzo cognitivo per elaborarla e sia abbastanza pertinente da meritare più attenzione di qualsiasi altre informazioni o stimoli a cui il destinatario potrebbe prestare la sua attenzione in quel momento. Se io sto guardando una partita di calcio in televisione e tu mi parli, implica che l'informazione che vuoi comunicare merita la mia attenzione più della partita. Secondo Sperber e Wilson (1995), uno stimolo ostensivo-inferenziale è ottimamente pertinente se e solo se: (1) abbastanza pertinente da meritare di essere processato, cioè genera abbastanza effetti cognitivi positivi in modo tale che giustifica lo sforzo esercitato per interpretare quello stimolo ostensivo; (2) È il più pertinente, compatibilmente con le capacità e le preferenze del comunicatore (è quello che genera il maggior numero di effetti con il minor sforzo). La comprensione del primo punto non è immediata. La conversazione seguente ci chiarisce come uno stimolo ostensivo inferenziale genera degli effetti cognitivi positivi nell'interlocutore:

1) Luigi: Quindi, com'è il tuo nuovo coinquilino?

2) Giovanni: È un essere umano!

In questo esempio, Luigi non accetta il fatto che Giovanni vuole semplicemente comunicare che il suo coinquilino è un essere umano, perché è una cosa banale e non genera effetti cognitivi positivi. Perciò Luigi percepisce la risposta di Giovanni come un invito a cercare altre interpretazioni. Quindi, Luigi non può interpretare le parole di Giovanni letteralmente, ma deve far ricorso alle informazioni contestuali (in questo caso, informazioni enciclopediche su Giovanni) che quando vengono associate alle parole di Giovanni, aiutano Luigi a raggiungere l'interpretazione giusta cioè la più pertinente:

a) Luigi ha litigato con il suo coinquilino precedente;

b) Il coinquilino precedente di Giovanni era meno indulgente, inflessibile e severo.

Prendendo in considerazione tali informazioni, Luigi può capire che il nuovo coinquilino ha le qualità umane, ha la simpatia ed empatia per gli altri ed è naturalmente disposto a perdonare rispetto a quello precedente.

Per quanto riguarda il secondo punto, gli esempi seguenti ci spiegano in dettaglio il ruolo della capacità e della preferenza del locutore nello scegliere la risposta più pertinente. In concreto, se mi dici, ad esempio, che vuoi metterti a studiare qualcosa e ti chiedo cosa vuoi studiare, la tua risposta potrà essere una di queste:

1) Un articolo accademico

2) Un articolo sulla lingua

3) Un articolo sulla pragmatica

4) Un articolo sulla teoria della pertinenza

5) Un articolo sulla implicatura

La tua scelta dipende dalla tua *capacità* di formulare ipotesi accurate su quello che so sulla lingua, pragmatica, ecc. Dato che io studio l'implicatura, la risposta (5) sarà la più

pertinente per me e genererà più effetti cognitivi. Tuttavia, la tua *capacità* di formulare delle ipotesi non ti consente di produrre la risposta più pertinente se non sai che io studio l'implicatura. È il caso della seguente conversazione:

E: Cosa studi?

R: Linguistica

E: Davvero! Che tipo di linguistica?

R: Quello che ha che fare con il significato

E: semantica?

R: sì, studio anche l'uso del linguaggio nei diversi contesti.

E: Pragmatica? Cosa studi? La teoria di pertinenza? Implicatura?

La risposta più pertinente deve essere compatibile con la *preferenza* del locutore. In alcuni casi, il parlante preferisce non dire qualcosa per qualche motivo, come l'imbarazzo, l'intenzione di ingannare l'interlocutore o, semplicemente, se non vuole condividere una informazione particolare:

E: Com'è la pasta?

R: Sì è buona, avevo molta fame!

E: Non ti è piaciuta vero?

R: No è buona, però è un po' piccante!

In questo caso, il ricevente, per motivi di cortesia, non vuole produrre esplicitamente l'enunciato più pertinente, cioè "è un po' piccante", perché non vuole offendere l'emittente.

CAPITOLO II – APPROCCI ALLA CORTESIA COMPATIBILI CON GLI STUDI CROSS-CULTURALI

1. Lakoff: regole della cortesia

La cortesia, soprattutto all'interno del quadro culturale, ha aggiunto un'altra dimensione concernente l'indagine sugli atti linguistici. Lakoff ha discusso la nozione della cortesia da una prospettiva pragmatica e l'ha definita come un insieme di relazioni interpersonali che ha come obiettivo lo stabilimento di una fluida comunicazione attraverso la minimizzazione di conflitti e i disaccordi fra gli interlocutori (Lakoff 1990: 34). Ricorrendo ai principi cooperativi di Grice (1975, tr. it.:226-229), Lakoff sostiene che la competenza pragmatica si manifesta in due regole fondamentali che devono essere applicate al sistema pragmatico conversazionale: (1) sii chiaro e (2) sii cortese (Lakoff, 1973: 298). Si ricorre alla prima regola – che coincide con quella di Grice (1975) – quando è necessario comunicare il messaggio in modo diretto ed esplicito, mentre la seconda può avere la priorità nei casi in cui è importante calcolare la distanza sociale o la differenza culturale. Il parlante, dunque, se il suo scopo principale è la comunicazione, cercherà di essere il più chiaro possibile (senza tenere conto dell'eventuale (s)cortesia del suo atteggiamento), in modo tale che le sue intenzioni comunicative non vengano interpretate negativamente. Ma, se l'obiettivo principale del locutore è quello di dimostrarsi rispettoso verso il proprio interlocutorio, la sua intenzione non sarà tanto il conseguimento della chiarezza, quanto l'espressione della cortesia o scortesia. Lakoff suddivide la seconda regola in altre tre regole secondarie:

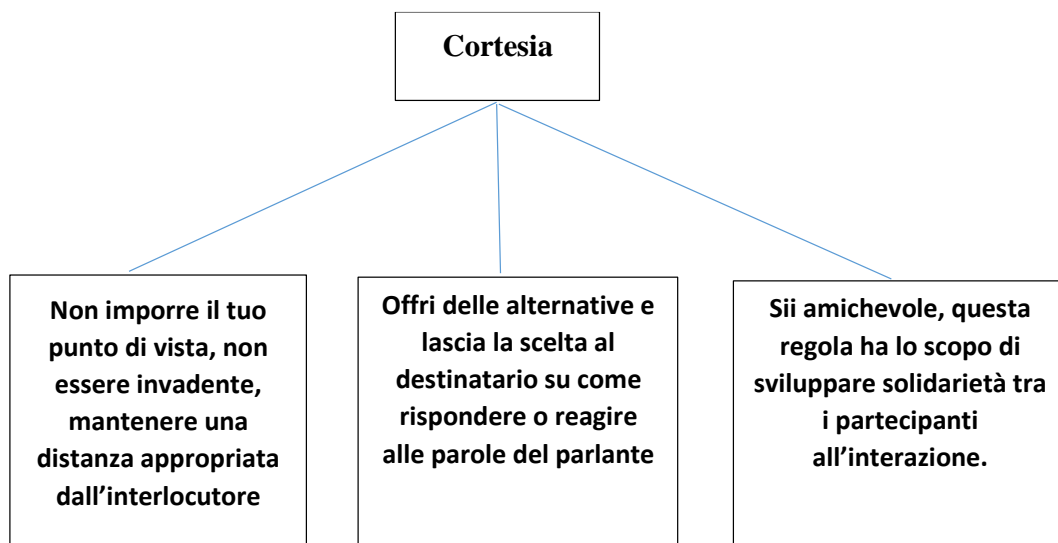


Figura 2.1. Le regole di cortesia di Lakoff (1973)

Sebbene Lakoff riconosca le differenze culturali quando dice “quello che sia cortese per me, potrebbe essere scortese per te” (Lakoff, 1973: 303), continua ad affermare l’universalità delle regole di cortesia, cioè (1) si considera scortese imporre una propria volontà o opinione sugli altri (2) lasciando l’interlocutore senza scelta alternativa (3) oppure mettere l’interlocutore in disagio.

Tuttavia, il motivo per cui si differenzia la percezione della cortesia da una cultura ad altra sta nel determinare quale regola debba avere la priorità: “What I think happens, in case two cultures differ in their interpretation of the politeness of an action or an utterance, is that they have the same three rules, but different orders of precedence for these rules” (Lakoff, 1973: 303). In altre parole, i malintesi e le diverse interpretazioni della cortesia sono dovuti al modo con cui sono realizzate queste regole.

La cultura non è l’unico fattore che ha un diretto impatto sulla cortesia: anche il contesto gioca un ruolo importante nel determinare il modo con cui si percepisce l’enunciato durante la conversazione. Le persone che sono viste come molto più cortesi

rispetto alle abituali norme sociali e culturali potrebbero essere percepite come insincere, maleducate o anche scortesie.

Un ulteriore contributo di Lakoff è quello di investigare la relazione fra lingua, potere e genere. Il suo interesse per la questione della discriminazione di genere ha aperto la strada alla pubblicazione di *Language and Woman's Place* (1975a), un lavoro che ha suscitato enormi polemiche nel settore concernente la relazione fra il linguaggio e il genere. Lakoff asserisce che una delle caratteristiche del linguaggio femminile è l'uso di un linguaggio più cortese rispetto a quello maschile, un atteggiamento che sarebbe determinato da motivi di insicurezza. Lakoff suggerisce quattro stili di interazione: chiarezza (legato rigorosamente ai principi di Grice (1975)), distanza (l'utilizzo delle strategie di cortesia formale/impersonale), deferenza (lasciare uno spazio di libertà al destinatario per reagire o rispondere al parlante) e cameratismo (si manifesta nella cordialità, intimità, sincerità e l'atteggiamento amichevole del parlante). Il linguaggio femminile è caratterizzato da deferenza e cameratismo, mentre il linguaggio degli uomini oscilla tra chiarezza e distanza (Lakoff, 1979: 62).

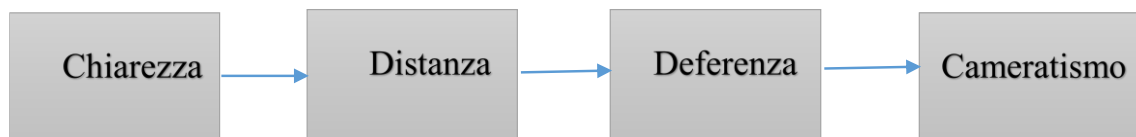


Figura 2.2, Il continuum di Lakoff (1979:62)

2. Leech: il principio della cortesia

Leech (1983) basandosi sui principi di Grice (1975) ha sviluppato un quadro pragmatico all'interno del quale la cortesia è vista come un fattore regolativo nell'interazione sociale e analizzata in termini di principi e massime. Dato che il modello di Grice non prende in considerazione la relazione tra il senso e la forza del significato, Leech ha introdotto il suo principio di cortesia, tenendo conto del fenomeno pragmatico di *indirettezza*, che si riferisce ai casi in cui la mancanza di trasparenza è sfruttata al fine di comunicare un significato che va oltre all'enunciato. Tuttavia, partendo dal lavoro di Halliday (1970,1973) Leech ha sviluppato un approccio pragmatico di natura 'retorica' concernente l'uso effettivo del linguaggio (Leech, 1983: 15). L'approccio è composto da due tipi di retorica: quella *testuale* che, a sua volta, è composta dal principio di chiarezza, il principio di espressività, il principio di processabilità ed il principio di economia. Il secondo tipo è la *retorica interpersonale* nella quale entrano in gioco tre tipi di principi: il Principio cooperativo di Grice (1975), il Principio di cortesia ed il Principio di ironia. Quest'ultimo viene considerato da Leech come 'un principio di secondo ordine' che consente al parlante di violare in modo superficiale il principio cooperativo enunciando una cosa scortese mascherata da una apparenza cortese. In altre parole, il principio di ironia permette al parlante di formulare critiche implicite che, se espresse esplicitamente, risulterebbero meno cortesi (Leech,1983: 142).

La teoria della cortesia elaborata da Leech si fonda sulla distinzione tra l'obiettivo illocutorio e l'obiettivo sociale. Tale dicotomia è simile a quella tra la forza illocutoria e la forza retorica, che si riferisce all'atteggiamento del parlante (sincero, cortese o ironico) (1983:17). La proposta di Leech è inquadrare la realizzazione degli scopi illocutori nell'ottica degli scopi sociali, ossia, il mantenimento del rispetto reciproco nelle situazioni interazionali:

1. *Situazioni competitive*: nelle quali lo scopo illocutorio è in conflitto con lo scopo sociale. In esse occorre misurare il grado di cortesia – che in questo caso è la cortesia negativa⁶ – per minimizzare il disaccordo tra lo scopo del parlante e lo scopo sociale, ovvero il mantenimento di una buona reciprocità con l'interlocutore (Fraser, 1990:227).
2. *Situazioni collaborative*: in questi casi, lo scopo illocutorio non è vincolato allo scopo sociale e la cortesia è irrilevante, perché gli obiettivi illocutori dei partecipanti né favoriscono, né entrano in conflitto con quelli sociali.
3. *Situazioni conviviali*: in tali situazioni lo scopo illocutorio coincide con lo scopo sociale e si potrebbe utilizzare la cortesia positiva.
4. *Situazioni conflittuali*: la natura di queste situazioni esclude il ricorso alla cortesia, perché le espressioni usate sono orientate a danneggiare la faccia dell'interlocutore (Leech, 1983: 105).

Dunque, l'obiettivo del principio di cortesia, in generale, è “minimize (other things being equal) the expression of impolite beliefs” e, allo stesso tempo “Maximize (other things being equal) the expression of polite beliefs” (Leech, 1983: 81). Il grado di cortesia di una certa espressione può essere valutato in base alle seguenti scale pragmatiche: il parlante deve calibrare (1) *i costi ed i benefici* del suo enunciato (2) *il grado di opzionalità* e (3) il grado di *indirettezza* dell'espressione usata (Leech, 1983:123):

1. *La scala di costi-benefici*: se il costo per l'ascoltatore è maggiore del beneficio, l'enunciato è meno cortese, mentre se il beneficio per l'ascoltatore fosse superiore al costo, l'enunciato risulterebbe più cortese.
2. *La scala di opzionalità*: valuta il grado della cortesia dell'enunciato prodotto in base al numero di scelte alternative che l'enunciato del parlante consente

⁶ Su questo argomento si veda la sezione 3.2 di questo capitolo, *le strategie di riparazione*.

all'interlocutore. Più scelte alternative si concedono all'interlocutore, più risulta cortese l'enunciato.

3. *La scala di indirettezza*: il grado di indirettezza influisce sul grado di cortesia. Le espressioni più implicite o indirette sono più cortesi. (Leech, 1983:108):

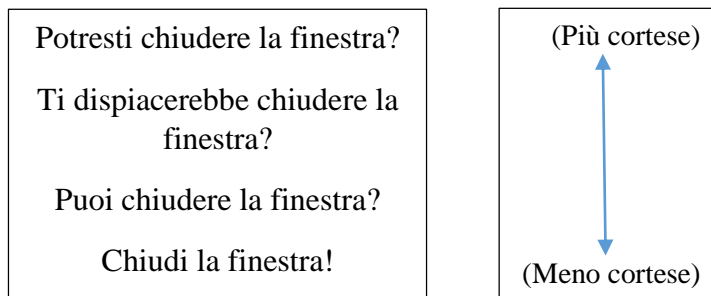


Figura 2.3. Un esempio della scala di indirettezza di Leech (1983)

Il principio di cortesia è costituito in modo simile al principio di cooperazione, però comprende massime diverse come *tatto*, *generosità*, *approvazione*, *modestia*, *accordo e simpatia*.

1. *Tatto*: "Riduci al minimo il costo per l'interlocutore e aumenta al massimo il beneficio per l'interlocutore" (Leech, 1983: 132).
2. *Generosità*: "Riduci il beneficio per te stesso e aumenta il costo per te stesso" (Ibidem), cioè, un enunciato appare più generoso se rappresenta un costo per chi lo emette e un beneficio per l'interlocutore.
3. *Approvazione*: "Riduci al minimo il biasimo e aumenta al massimo la lode dell'interlocutore" (Ibidem).
4. *Modestia*: "Riduci al minimo la lode di te stesso e aumenta al massimo la critica di te stesso" (Ibidem). In altre parole, auto-lodarsi e auto-compiacersi è meno cortese di essere modesti.

5. *Accordo*: “Riduci al minimo il disaccordo con l'interlocutore e aumenta al massimo l'accordo con l'interlocutore” (Leech, 1983: 132). Ciò significa che mostrare di essere d'accordo con l'interlocutore è più cortese di mostrare di non esserlo; quindi, un enunciato cortese è quello che tenta di non contrariare troppo l'interlocutore.
6. *Empatia*: “Riduci al minimo l'antipatia con l'interlocutore e aumenta al massimo la simpatia con l'interlocutore” (Ibidem), ovvero, creare empatia con l'interlocutore genera un atto cortese.

Leech (1983) distingue fra due tipi di cortesia: cortesia assoluta e cortesia relativa. La prima riguarda la relazione tra il parlante e l'interlocutore e comprende sia il polo negativo che positivo, nel senso che alcuni atti illocutori, come gli ordini e le offerte, sono sostanzialmente scortesi e cortesi rispettivamente. Di conseguenza, la cortesia negativa, secondo Leech, mira a minimizzare la scortesia degli atti scortesi, mentre la cortesia positiva ha come obiettivo la massimizzazione della cortesia degli atti linguistici cortesi. La cortesia relativa invece è legata a diverse variabili come le norme comportamentali, il contesto, la situazione e la cultura (Leech, 1983:83-84).

La teoria di Leech è stata oggetto di critiche da parte di vari studiosi. Fraser (1990) e Spencer-Oatey & Jiang (2003), ad esempio, non condividono la classificazione degli atti linguistici suggerita da Leech, che afferma che alcuni atti illocutori sono, ipso facto, cortesi o meno, prescindendo dagli elementi contestuali, conversazionali e culturali. Jucker invece rileva due difetti principali: il primo riguarda l'applicabilità della teoria, che è limitata a certi tipi di interazione verbale, precisamente alle interazioni cooperative (Jucker, 1988: 376). Il secondo difetto concerne la metodologia, che secondo Jucker non è definita entro certi limiti ben determinati (Ivi, 377). Per lo studioso, in conclusione, alcune massime sarebbero arbitrarie. Held afferma, dal canto suo, che la teoria di Leech

appartiene all'approccio di indirettezza, e critica l'equazione fra la cortesia e l'indirettezza (Held, 1992: 139; Leech, 1983: 108). Tale equazione tra le strategie indirette e la cortesia è una sovra-generalizzazione: un enunciato diretto può essere la forma cortese appropriata in un certo contesto, mentre un enunciato indiretto può essere percepito come insulto o scortese in un altro contesto (Held 1992: 142; Fraser 1990: 226). Brown e Levinson (1987) criticano l'eccessivo numero di massime e affermano che non è conveniente inventare una massima o un principio per ogni modello d'uso del linguaggio, altrimenti avremmo un numero infinito di massime: "If we are permitted to invent a maxim for every regularity in language use, not only we will have an infinite number of maxims, but pragmatic theory will be too unconstrained to permit the recognition of any counterexamples" (1987: 4-5).

3. Il modello di Brown e Levinson

Brown e Levinson hanno il merito di aver delineato una prospettiva sulla cortesia tesa a rendere conto di comportamenti interazionali universali. Il loro modello teorico ha influenzato tutte le ricerche successive e ancora oggi costituisce il riferimento principale nel campo della linguistica e della pragmatica. I due studiosi partono dal presupposto che gli interlocutori sono degli "agenti razionali", che tendono ad essere cooperativi, pensano in modo strategico e sono coscienti delle loro scelte linguistiche e comunicative (Brown & Levinson, 1987: 58). Ogni agente razionale è dotato di due caratteri fondamentali: *razionalità e faccia*. Il primo è la capacità di individuare i fini comunicativi di un atto interazionale e di perseguirli, scegliendo i mezzi più appropriati; il secondo è la possibilità di salvaguardare l'immagine di sé e quella altrui durante la comunicazione.

3.1 Il concetto della faccia

L'origine di questo concetto risale a Goffman che la definisce come “il valore sociale positivo che ogni persona rivendica per se stesso mediante la linea che gli altri riterranno che gli abbia assunto durante un contatto particolare [...] un'immagine di se stessi, delineata in termini di attributi sociali positivi; un'immagine tuttavia, che gli altri possono condividere, come avviene quando una persona conferisce prestigio alla propria professione o religione, comportandosi in modo da ricevere l'approvazione degli altri” (Goffman, 1971: 7-8). Da questa prospettiva, la faccia può essere considerata come una maschera, un'immagine che ogni persona attribuisce a se stesso durante un'interazione particolare, e poiché dipende dalla situazione, ogni persona può avere diverse facce o maschere. Dato che i membri di una società sono esseri morali, Goffman spiega il concetto della faccia alla luce di un ordine morale-sociale. In altri termini, gli interlocutori, durante le interazioni quotidiane, sono vincolati dalle regole morali che delineano i comportamenti dei partecipanti nell'interscambio sociale e modellano il flusso degli eventi. Sulla base di queste regole, le persone nelle conversazioni quotidiane sono sempre impegnate a salvaguardare sia l'immagine che proiettano di se stessi, sia l'immagine proiettata dagli altri. Goffman osserva che negli scambi di una conversazione quotidiana ogni individuo assume simultaneamente un atteggiamento di difesa nei confronti della propria faccia e uno di protezione nei confronti della faccia altrui. Per chiarire il suo modello interazionale, Goffman propone “la metafora drammaturgica”, secondo la quale, le particolari istituzioni della società vengono paragonate a rappresentazioni teatrali dotate di attori che si adoperano per mettere in scena una rappresentazione di se stessi, in modo tale da produrre nelle persone con cui si sta interagendo un'impressione che vada a proprio vantaggio. Nel testo *La vita quotidiana come rappresentazione* Goffman (1959) presenta l'esempio del

comportamento dei camerieri in un ristorante. In concreto, il gruppo dei camerieri di Goffman, al cospetto dei clienti, inscena una rappresentazione, mostrandosi come lavoratori competenti e che svolgono con attenzione e cortesia i loro compiti. Ciò accade in uno spazio equiparabile a un palcoscenico, per la presenza del pubblico (i clienti). Una volta abbandonata la sala, e quindi la ribalta, e raggiunta la cucina (il retroscena), i camerieri assumono un comportamento del tutto diverso, informale e spesso irrispettoso (cfr. Santoni, 2013: 399).

Nello schema concettuale di Goffman è frequente l'impiego della terminologia teatrale. Oltre a parole come "attore", "retroscena", "pubblico" o "personaggi", è presente anche *équipe*, che si riferisce a un gruppo di individui che cooperano al fine di proiettare verso il pubblico una determinata definizione della situazione. Il fallimento della collaborazione comporta il fallimento di tutta la rappresentazione. Per questo motivo, gli interlocutori usano diversi stratagemmi drammaturgici, tra cui il "controllo delle impressioni", che è l'insieme delle tecniche con cui gli individui controllano il modo in cui si è percepiti dagli altri, attraverso determinate mezzi, evitando passi falsi, gesti e espressioni che comunichino impressioni sbagliate o qualsiasi altra cosa che possa causare imbarazzo o squilibrio rituale.

È evidente, dunque, che la faccia svolge la funzione rappresentativa del soggetto nelle sue comparse sociali. Tuttavia, quando un membro di una comunità assume una condotta che non coincide con la sua posizione sociale, si può dire che egli presenta una *faccia sbagliata*, oppure che sia *fuori posto rispetto alla propria faccia*, quando quel membro presenta una condotta che non è coerente con le aspettative e i giudizi che i suoi interlocutori formulano nei suoi confronti (Goffman, 1971: 10). Tutte le strategie che soccorrono l'attore nel caso in cui si trovi "fuori posto", oppure non appaia credibile agli altri, prendono il nome *gioco di faccia*, ovvero quei giochi messi in atto dall'individuo per preservare la propria faccia e ripristinare condizioni accettabili per tutti i partecipanti.

Nelle interazioni faccia a faccia, i partecipanti mirano principalmente a “salvare la faccia” attraverso una sorta di equilibrio rituale che l’attore deve mantenere in collaborazione e in solidarietà con gli altri interlocutori. A tal fine, una persona può adoperare sia orientamenti difensivi, volti a salvare la propria faccia, sia orientamenti protettivi, volti alla conservazione della faccia altrui. Fra questi giochi di faccia, vi è quello che Goffman chiama Il *processo di elusione*, che consiste nell’evitare tutte quelle interazioni che possono comportare un pericolo per l’immagine di qualcuno; qualora si verificasse un incidente, il gioco di faccia potrebbe suggerire di ignorare l’evento pericoloso, come se esso non fosse accaduto, cosicché il corso dell’azione possa svolgersi nella sua ordinarietà. Un altro gioco da utilizzare per evitare la perdita della faccia è il *processo correttivo* che è composto da quattro mosse: nella prima mossa, i partecipanti assumano la responsabilità di richiamare l’attenzione sulla condotta negativa appena manifestata. Con la seconda mossa, all’offensore viene data la possibilità di riparare l’errore e ristabilire l’ordine espressivo. Tale processo può essere compiuto in vari modi. Ad esempio, si può cercare di minimizzare l’accaduto, mostrando che l’offesa era minima e il danno molto leggero o si può anche sostenere che l’azione si è compiuta sotto un’influenza esterna. La terza mossa è costituita dall’accettazione dell’offerta da parte dell’offensore come mezzo adeguato a ristabilire l’ordine espressivo. In altri casi, l’offensore rifiuta di tener conto dell’avvertimento e continua nel suo comportamento contrastivo invece di riportare l’attività nella condizione della normalità. Altrimenti, l’offensore mostra un segno di gratitudine per essere perdonato e quest’ultima è la mossa finale.

Nelle situazioni di interscambio aggressivo, ogni partecipante vuole dimostrare all’altro di essere il migliore, vale a dire un gioco a somma zero, perché ognuno vuole dimostrare l’affidabilità delle informazioni che rafforzano il suo punto di vista. È quanto si riscontra nei dibattiti politici. Al contrario, i partecipanti assumono un atteggiamento collaborativo quando sono interessati a preservare la propria immagine e quella altrui.

Utilizzano alcuni giochi come le battute allusive, che consentono all'interlocutore di fingere di non aver ricevuto il messaggio e permettono al locutore di negare di averlo inviato, in modo tale da garantire la conclusione dell'interscambio comunicativo in senso positivo per entrambi.

Brown & Levinson (1987:61) rielaborano la nozione di "faccia" di Goffman, differenziando due aspetti correlati: "la faccia positiva" che è connessa con il desiderio dell'individuo che la sua immagine sia accettata, approvata, apprezzata, ammirata e valorizzata dagli altri. "La faccia negativa" invece nasce dal bisogno di sentirsi liberi nelle proprie azioni e rappresenta la difesa, l'integrità personale e l'aspirazione a non sottostare ad imposizioni esterne. Altri studiosi hanno elaborato simili distinzioni della nozione di "faccia" indicandone i due aspetti con termini diversi, come "deferenza vs solidarietà" (Scollon, Scollon 1995), "distanza vs coinvolgimento" (Tannen, 1986).

Tae-Seop Kim e John Bowers (1991) delineano un'altra classificazione per i tipi di faccia: la *fellowship face*, che descrive la volontà di sentirsi accolto e che sostanzialmente riflette il desiderio di essere accettato dagli altri; la *competence face*, che nasce dal desiderio di vedere le proprie capacità rispettate e valorizzate dagli altri e si identifica, quindi, con la volontà di apparire intelligenti e capaci; la *autonomy face*, che coincide con il bisogno di avere un certo livello di indipendenza e di essere liberi di imposizioni.

La faccia è qualcosa che si può "perdere", "mantenere", o "rafforzare" durante gli scambi interazionali e che gli interlocutori dovranno salvaguardare nel caso in cui dovesse essere minacciata (Colaci, 2018:147). L'idea di fondo che governa il modello di Brown e Levinson (1987) è che esistono certi atti linguistici, nel corso della comunicazione, che minacciano l'immagine, positiva o negativa, di entrambi gli interlocutori:

- Fra gli *atti linguistici che mettono in pericolo la faccia positiva del parlante* si annoverano le scuse, le richieste di perdono, le espressioni di rincrescimento, le

autoumiliazioni, il riconoscimento della propria colpa e responsabilità ed il comportarsi in modo contraddittorio. In questa categoria rientrano anche gli atti non verbali, come inciampare o cadere e perdere il controllo fisico ed emotivo.

- Fra i casi in cui *la faccia negativa del parlante viene minacciata* rientrano: la formulazione di offerte e promesse, perché il parlante autolimita la sua libertà di azione; l'accettazione delle scuse dell'interlocutore, perché il parlante può sentirsi costretto a minimizzare l'offesa o il comportamento compiuto contro proprio vantaggio; i ringraziamenti, con essi il parlante si sente umiliato nei confronti del destinatario che ha apportato il beneficio; l'accettazione dei ringraziamenti, che spinge il parlante a minimizzare il favore compiuto a beneficio dell'interlocutore.
- Altri tipi di atti dimostrano indifferenza e disinteresse per il *destinatario* e quindi minacciano la sua *faccia positiva*. Rientrano in questo gruppo le espressioni di disapprovazione: critiche, insulti, accuse, lamentele, rimproveri, espressioni che mettono il destinatario in imbarazzo, riferimenti ad argomenti tabù o argomenti che provocano divergenze come, ad esempio, la politica o la religione; cattive notizie che riguardano il destinatario opposte a buone notizie che riguardano invece il parlante; azioni che manifestano la chiara volontà di non cooperare con il destinatario, ad esempio, le interruzioni del discorso o le mancate risposte a interventi del ricevente.
- Infine, esistono alcuni atti linguistici che compromettono la libertà del *destinatario*, minacciando la sua *faccia negativa*. Rientrano in questa categoria gli ordini e le richieste, suggerimenti o consigli, minacce, avvertimenti, provocazioni, atti commessivi imposti, offerte e promesse che pongono il destinatario in una posizione di debito o gratitudine, complimenti, espressioni di invidia o di ammirazione ed espressioni di forti emozioni nei confronti del destinatario.

I partecipanti a una conversazione si impegnano a preservare reciprocamente l'immagine personale che ogni individuo possiede e sa che è posseduta da altri, e intende difenderla nel caso in cui dovesse essere minacciata. La strategia usata da parte del parlante dipende dal rischio stimato di perdita della faccia. Brown e Levinson (1987: 74) hanno introdotto tre variabili per calcolare questo rischio (W_x): [1] la distanza sociale (D), [2] il potere relativo (P_r), [3] il grado assoluto di imposizione (I_x). Secondo i due studiosi, un parlante ideale calcolerebbe il peso di ogni suo atto linguistico basandosi sul valore di questi parametri di natura sociale. Tali fattori risultano importanti per definire il livello di cortesia che viene impiegato dal parlante (P) nei confronti dell'ascoltatore (A). L'equazione elaborata da Brown e Levinson (1987) è rappresentata dalla seguente formula:

$$W_x = D(P, A) + P_r(A, P) + I_x$$

In conclusione, sostengono che: (1) la cortesia e il concetto della faccia sono universali; (2) possediamo un dispositivo razionale che ci consente di scegliere i mezzi appropriati per raggiungere i nostri obiettivi comunicativi; (3) esistono alcuni tipi di atti che possono minacciare o danneggiare la faccia; (4) qualunque agente razionale impiegherà delle strategie che gli permettano di salvaguardare la sua faccia e quella altrui e (5), l'uso di queste strategie è vincolato da tre fattori, ovvero, la distanza sociale, il potere relativo ed il grado di imposizione (Brown e Levinson 1987: 55-56).

3.2 Le strategie di riparazione

Alla luce del modello di Brown e Levinson (1987) quando un emittente effettua un atto minaccioso per portare a termine i suoi scopi comunicativi, potrebbe ricorrere a tre modalità, ovvero *bald on record*, la modalità *on record*, tenendo in considerazione la cortesia positiva oppure la cortesia negativa o andare *off record*.

Si ricorre alla possibilità *bald on record* quando il parlante ha l'intenzione di comunicare in modo più esplicito e diretto possibile, senza ricorrere a alcuna forma di mitigazione. Vale la pena fare notare le evidenti similarità fra questa strategia e il modello introdotto da Grice (1975), il quale, nella sua cornice teorica di massime, suggerisce una modalità di comunicazione esplicita che va sempre al nocciolo del tema: l'atto linguistico deve essere sincero (la massima di qualità), pertinente (la massima di relazione), chiaro (la massima del modo) e deve portare in sé una quantità esatta e sufficiente di informazione, nel senso che non sia inferiore o superiore a quella dettata dalle esigenze della situazione (la massima di quantità). Analogamente, quando un locutore segue la modalità di *on record* nel *framework* di Brown e Levinson (1987), egli si esprime in modo chiaro, esplicito, sincero, efficace e pertinente. Tuttavia, seguendo tale strategia, ossia *on record*, il locutore rischia di intaccare l'immagine dell'interlocutore, deludere le sue aspettative e quindi risultare scortese. In condizioni comunicative normali, i parlanti cercano di evitare tale strategia, a meno che non si trovino in una situazione di emergenza. In questo caso, è più efficace usare una modalità di espressione diretta ed esplicita. Una persona che ha un potere superiore a quello dell'interlocutore può usare la strategia *on record*, come fra padre e figlio o un capo e un impiegato.

Prima di spiegare la strategia successiva, è opportuno definire la differenza tra *cortesia positiva* e *cortesia negativa*. Qualora esista l'urgenza di produrre un atto che possa risultare minaccioso alla faccia, è necessario mantenere un certo equilibrio fra le esigenze delle immagini pubbliche e la necessità di portare a termine gli obiettivi stabiliti dai parlanti in quel determinato evento comunicativo. Quindi, in pratica, esistono due forze contrapposte che i parlanti devono utilizzare per conservare l'equilibrio tra di loro durante l'interazione comunicativa. Essi devono cioè cercare di ottenere un equilibrio fra il desiderio di preservare la faccia di tutti i partecipanti ad un'interazione e il desiderio di raggiungere gli scopi prefissati. Più precisamente, quando un locutore utilizza delle strategie finalizzate a preservare la faccia dell'interlocutore, si parla di cortesia positiva. Quando, invece, tali tattiche sono orientate verso l'attenuazione dell'atto minaccioso alla faccia negativa dell'interlocutore, si parla di cortesia negativa. Dunque, le strategie della cortesia possono essere considerate come mezzi che utilizziamo per realizzare le nostre intenzioni comunicative.

Tornando al tema principale, le modalità *on record* del modello Brown e Levinson (1987) potrebbero essere orientate verso la faccia positiva o negativa. Se l'utente di questa tattica mostra attenzione nei confronti della cortesia positiva, significa che deve utilizzare tutte le strategie a sua disposizione per salvare la faccia positiva dell'interlocutore. Se il locutore, invece, mostra attenzione nei confronti della cortesia negativa, deve ricorrere a tutte le strategie indirizzate a difesa della faccia negativa. Dunque, un locutore che usa la modalità *on record* con attenzione alla cortesia positiva, mira a mostrare:

- L'approvazione nei confronti dell'interlocutore;
- L'accordo, evitando tutti i tipi di argomenti che possono creare conflitti con l'interlocutore come la politica, temi di tabù;
- L'attenzione alle esigenze e le necessità dell'interlocutore;

- L'accoglienza, creando un clima amichevole tramite l'uso di parole come "tu" al posto di "ei", il dialetto al posto di un linguaggio ufficiale, offrire doni;
- La cura nei riguardi di interessi, gusti, desideri, aspirazioni dell'interlocutore.

Un locutore, invece, usa la modalità *on record* mostrando attenzione alla cortesia negativa, quando vuole salvaguardare la faccia negativa di colui a chi si rivolge, rassicurandolo che non si intenzione di limitare la sua libertà di azione. Fra le strategie finalizzate alla mitigazione degli atti minacciosi alla faccia negativa si annoverano:

- Il ricorso alle forme impersonali e passive, in quanto attenuano la responsabilità del parlante e separano l'atto d'offesa dall'offensore.
- A differenza della cortesia positiva, che incoraggia l'uso del dialetto, in quanto riduce la distanza sociale, la cortesia negativa tende all'opposto tramite l'uso di un registro cortese, rispettoso.
- Il locutore può esprimere, un modo diretto ed esplicito, la sua mancata intenzione di imporsi sull'interlocutore.
- Ridurre le aspettative concernenti il consentimento dell'ascoltatore a quanto richiesto.
- Presentare le ragioni che hanno spinto il locutore ad interferire, inevitabilmente, con la libertà di azione dell'interlocutore e chiedere scusa per aver ridotto in una certa misura la sua libertà di agire.

Queste strategie, insieme ad altre simili, possono essere impiegate per ridurre il peso dell'imposizione sull'ascoltatore e dargli uno spazio di libertà che gli consenta di rifiutare una richiesta e, allo stesso tempo, salvaguardare la faccia.

L'ultima modalità è quella *off record*. In questo caso, il parlante può implicare ciò che vuole dire al destinatario che, da parte sua, compie un processo inferenziale per decodificare il messaggio del parlante. Di conseguenza, il destinatario ha la possibilità di soffermarsi sul significato naturale o su quello non naturale. Ad esempio, se in un certo

contesto, l'emittente dice "oggi è l'ultimo giorno per pagare l'affitto della mia camera, ma purtroppo il mio stipendio arriva in ritardo", è facile per l'interlocutore capire che questo enunciato è in realtà una richiesta di prestito. Questa strategia offre all'interlocutore diverse opzioni: 1) offrire un prestito al locutore; 2) fingere di non aver capito il significato implicito oppure 3) dire esplicitamente all'interlocutore "voglio aiutarti ma purtroppo anch'io ho dei problemi economici".

3.3 La distanza sociale ed il potere relativo

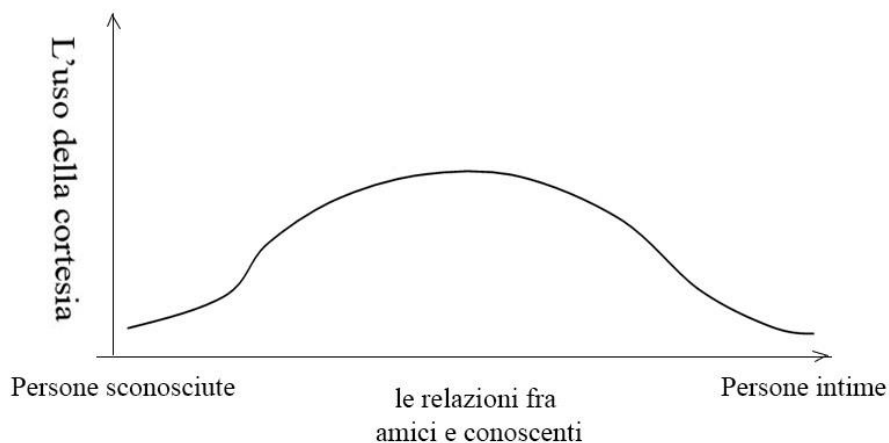
La libertà delle nostre scelte linguistiche nelle interazioni verbali è direttamente vincolata e, di conseguenza limitata, alle relazioni sociali fra gli interlocutori. In altre parole, il nostro comportamento comunicativo è determinato da diversi elementi relativi agli interlocutori, come lo stato sociale e lo stato di superiorità, ma anche dalle esigenze dettate dal contesto, ovvero, da ogni situazione interattiva e dalle norme e credenze stabilite in una particolare comunità. Tali elementi formulano la cornice che determina le nostre scelte linguistiche in ogni evento comunicativo.

La distanza sociale fra gli interlocutori è uno dei fattori principali che determinano il livello di cortesia nella maggior parte delle comunità. Ciò è stato confermato da diversi contributi degli studi di sociolinguistica (Geertz 1960, Brown e Gilman 1960; Bell 1984; Holmes 1992). Secondo Brown e Levinson (1987), la distanza sociale è uno dei tre fattori su cui si calcola il grado della pericolosità dell'atto selezionato o la forza della minaccia. Tuttavia, la valutazione della distanza sociale dipende da altri fattori, come la frequenza dell'interazione, l'appartenenza allo stesso gruppo sociale, alla stessa comunità di genere o mestiere. Tali fattori devono essere valutati nel contesto che potrebbe essere, per esempio, una azienda. In questo caso, i compagni di lavoro potrebbero non essere

amichevoli quando competono per una promozione, fatto che massimizza la distanza sociale.

In modo analogo, Geoffrey Leech considera la distanza sociale come un fattore decisivo, che consente agli interlocutori di scegliere il registro appropriato. Egli sottolinea che il ruolo e la posizione sociale giocano un ruolo indispensabile nella percezione della cortesia: un docente può dire a un suo allievo “devi finire questa relazione domani”, ma non gli può dire “fammi un caffè”. Il ruolo e la posizione del docente lo autorizzano ad esercitare il suo potere sullo studente nell’ambiente accademico, però non fa parte del ruolo dello studente quello di preparare il caffè al docente. (Leech, 1983: 126).

Un altro modello che attribuisce un grande valore alla distanza sociale è quello di Nessa Wolfson (1988). Secondo la studiosa, le persone che si conoscono in modo superficiale interagiscono utilizzando un linguaggio più cortese rispetto a quello che usano quando comunicano con persone intime o completamente sconosciute (Wolfson, 1988: 32). In altre parole, sul continuum della distanza sociale esiste un punto iniziale che rappresenta la comunicazione fra le persone che si conoscono in modo superficiale (+DS) e un punto finale che rappresenta la relazione fra gli intimi (-DS). L’area intermedia tra questi due estremi rappresenta le relazioni fra amici e conoscenti, dove si vede un “bulge” o rigonfiamento nella curva che implica un uso frequente delle forme di cortesia.



Il modo in cui si esprime la distanza sociale e la solidarietà varia linguisticamente da una cultura all'altra. Nella maggior parte dei casi, si usa la cortesia negativa più spesso quando è più conveniente tenere distanti certe persone e si ricorre invece alla cortesia positiva con gli amici o intimi. La cortesia positiva pone l'accento sulle cose comuni fra le persone e minimizza la distanza sociale fra gli interlocutori; la cortesia negativa, invece, ci spinge ad evitare di interferire con la libertà degli altri e, di conseguenza, massimizza la distanza sociale. In altri termini, quanto più aumenta la distanza sociale tanto più aumenta l'uso della cortesia negativa.

Il potere relativo o la posizione gerarchica è un altro fattore che indica l'esistenza di un lato dominante nell'interazione comunicativa, rispetto agli altri partecipanti. Si riferisce alla capacità dei partecipanti di influire reciprocamente gli uni sulle circostanze degli altri o la capacità di imporre la volontà di un individuo sugli altri (Galbraith 1983:2). Leech, in modo simile, definisce il potere relativo come l'autorità di un partecipante esercitata sugli altri (1983:126).

Le persone che sono in posizione di potere tendono a dare più istruzioni, comandi e più consigli delle persone con status inferiori, mentre le persone in posizione subordinata

tendono a collaborare e ad esprimere accordo e comprensione. La posizione di potere e autorità consente agli individui di sfruttare la loro influenza utilizzando un linguaggio più assertivo per cambiare le opinioni degli altri e fare accettare il loro punto di vista. Queste persone con status sociali elevati esercitano la loro autorità, formulano gli ordini in modo esplicito e senza ricorrere alle strategie di cortesia negativa. Agli stili discorsivi mitigati ricorrono le persone con status sociale inferiore, nel tentativo di stabilire un equilibrio fra il bisogno della faccia e il raggiungimento dello scopo comunicativo. Questo spiega il motivo per cui i partecipanti in posizione inferiore adoperano uno stile meno diretto, collaborativo per gestire situazioni di disaccordo, come nel caso dell'ambiente lavorativo. La necessità di salvare la faccia è rigorosamente collegata con la necessità di mantenere lo status sociale:

Per mantenere lo status non si può "perdere la faccia": soprattutto nell'Italia del sud essere sbugiardati in pubblico, ricevere di fronte ad altri un ordine con un imperativo diretto, esser obbligati a chiedere scusa o ringraziare, e così via, sono occasioni per perdere la faccia. La cultura più suscettibile di fronte al perdere la faccia è quella araba e subito dopo troviamo gli spagnoli che alla loro *honra*, all'onore, sacrificano molto: gli arabi sono stati secoli in Sicilia, gli spagnoli sono stati secoli in tutto il Sud, e quest'attenzione alla propria immagine sociale è un'eredità che non si può ignorare, anche se oggi da Palermo a Napoli tutti parlano "toscano," cioè la lingua di un popolo dove lo scherzo anche feroce non ha mai rispettato la "faccia" di nessuno! (Balboni, 2001: 452).

La posizione di potere, generalmente, rende più difficile, per chi occupa una posizione elevata, ammettere i propri errori e chiedere scusa alle persone con status inferiore. Il fatto di scusarsi implica la minimizzazione della distanza sociale, il riconoscimento della propria responsabilità e anche l'umiliazione nei confronti di coloro che occupano una posizione subordinata. Tali elementi intrinseci rendono le persone che

occupano una posizione superiore meno disposte a chiedere scusa. Inoltre, il potere ha un diretto impatto sulla percezione della scusa. Più precisamente, la scusa può essere percepita come un atto premuroso quando un superiore chiede scusa a un subordinato, oppure come un comportamento suadente nel caso della scusa ascendente (da un inferiore a un superiore nella posizione gerarchica).

4. L'applicabilità delle teorie postmoderne agli studi cross-culturale

Nella presente sezione provo a giustificare la scelta del modello di Brown e Levinson come *framework* del mio lavoro, escludendo le teorie postmoderne.

Negli ultimi anni sono stati suggeriti modelli alternativi per analizzare la cortesia, modelli che considerano la cortesia come un concetto dinamico, che ha origine durante l'interazione verbale (Watts, Ide & Ehlich 1992: 11). Studiosi come Eelen (2001), Mills (2003) e Watts (2003) sottolineano l'inadeguatezza dell'approccio cooperativo conversazionale di Grice come modello per l'analisi della cortesia linguistica e adottano invece un modello interattivo (Arundale 2006: 207). In altre parole, la cortesia viene considerata come un fenomeno sociale, piuttosto che pragmatico. Ne consegue che l'analisi non si limita agli atti linguistici, isolati dal contesto interattivo, e l'interazione conversazionale non è più vista come un prodotto testuale ma è un processo (Mills 2003: 38).

L'analisi non contiene più categorie di atti linguistici prestabilite ma "evaluative moments observable in ongoing social interaction" (Watts 2003: 45). La visione postmoderna della cortesia, quindi, "non deriverebbe ipso facto dall'uso di determinati elementi o strategie, ma verrebbe negoziata al micro-livello congiuntamente da parlante e destinatario" (Alfonzetti 2016:18).

Le teorie postmoderne sottolineano la natura eterogenea delle culture e si occupano di casi individuali, evitando di generalizzare un fenomeno linguistico o culturale nei confronti di tutta la società o cultura che è oggetto d'indagine. A differenza dei modelli postmoderni, il quadro teorico di Brown e Levinson (1987) fornisce la possibilità di stabilire modelli generali (concernenti i comportamenti sociali o fenomeni linguistici) per ogni cultura e consente di paragonare tali modelli per trarre conclusioni sulle similarità e le differenze fra di loro. Tali differenze delucidano le caratteristiche, i valori e le credenze che distinguono una cultura dall'altra.

La cultura di una particolare società esercita un diretto impatto sui comportamenti dei suoi membri e sulle preferenze delle loro scelte linguistiche che si manifestano durante la comunicazione con membri di altre culture (O'Driscoll 2007:464). Il modello di Brown e Levinson (1987) è ideale per le ricerche cross-culturali che mirano ad analizzare modelli comportamentali che generalmente sono invisibili e funzionano sotto il livello di coscienza (Hall 1976 [1989:43]). Tuttavia, anche se è estremamente difficile osservare tali modelli, i dati raccolti tramite l'approccio cross-culturale sono in grado di descrivere le tendenze, gli stili di comunicazione e le norme della cortesia di una certa cultura. Gli approcci postmoderni sottolineano la natura eterogenea della cultura e gli aspetti dinamici delle identità sociali; ciò implica che ogni individuo produce e percepisce la cortesia in modo diverso da un altro individuo della stessa cultura. L'approccio cross-culturale invece ha come obiettivo quello di analizzare i concetti della cortesia condivisi dai membri di una certa cultura, perciò la variabilità viene analizzata in modo sistematico alla luce di fattori sociali e culturali ben precisi.

La cultura può essere analizzata scegliendo il paradigma quantitativo o quello qualitativo. Ciò svela un'altra differenza fra i due approcci. Da un lato, le teorie postmoderne si occupano di analisi conversazionale, *turn taking* e rifiutano l'analisi quantitativa (Turnbull 2001:33). Gli studi cross-culturali, dall'altro, studiano la

realizzazione degli atti linguistici in modo separato dalle sequenze conversazionali (Kasper 2004:125); ne consegue che i dati vengono quantificati, semplificati, messi in categorie e analizzati statisticamente in modo tale da garantire la paragonabilità fra le culture.

L'affidabilità dei risultati ottenuti dal metodo cross-culturale è direttamente proporzionale al volume dei dati raccolti; invece, gli approcci postmoderni, che ricorrono al paradigma qualitativo, esaminano i casi individuali in dettaglio nel loro contesto. Infatti, "Spesso i soggetti con caratteristiche rare o eccezionali diventano gli oggetti centrali di indagine. Nella ricerca quantitativa invece tali soggetti vengono scartati perché considerati anomalie interferenti con l'analisi e diventano casi devianti" (Stefano Blasi, 2010:28).

Sulla stessa scia, Schegloff favorisce l'analisi basata sui casi individuali, affermando che la statistica non è l'unica forma per evidenziare la significatività dei risultati.

[...] The best evidence that some practice of talk-in-interaction does, or can do, some claimed action, for example, is that some recipient on some occasion shows himself or herself to have so understood it, [...]. Even if no quantitative evidence can be mustered for a linkage between that practice of talking and that resultant "effect," the treatment of the linkage as relevant-by the *parties* on *that* occasion, on which it *was* manifested-remains. (Schegloff 1993: 101).

Tuttavia, gli studi indirizzati all'investigazione delle differenze nella realizzazione di un particolare atto linguistico in diverse culture, non fondano le loro analisi sui casi individuali, bensì su una quantità sufficiente di informazioni che possono essere classificate e paragonate con un'altra cultura.

Le teorie postmoderne, inoltre, rifiutano l'idea secondo la quale le formule della cortesia possano essere associate a certe strutture linguistiche, perché concepiscono la cortesia come un fenomeno imprevedibile, che viene costruito e negoziato durante la

conversazione. In generale, gli studi cross-culturali non sono finalizzati alla classificazione degli enunciati e delle strategie come cortesi o meno; anzi, l'uso frequente di una strategia in una particolare lingua non la rende più (s)cortese delle altre lingue. L'obiettivo principale, dunque, è quello di indagare le preferenze delle scelte linguistiche che ci consentano di capire il modo in cui viene prodotta e percepita la cortesia in ogni cultura e scoprire le aree conflittuali fra di loro.

TERZO CAPITOLO – ANALISI DELLE SITUAZIONI COMUNICATIVE

1. Premessa

In questo capitolo esamino le strategie di scuse impiegate da un campione di parlanti nativi italiani e libici. Prima di presentare l'analisi, oltre a dedicare una sezione alla metodologia della ricerca adottata e al metodo di raccolta dei dati, descrivo i partecipanti allo studio e le situazioni proposte nel questionario. In ultimo spiego il test statistico che ho utilizzato in questo lavoro.

1.1 La metodologia di raccolta dei dati e le variabili

I dati possono essere raccolti in modo etnografico e qualitativo, oppure sollecitati sperimentalmente attraverso questionari. Il primo metodo fornisce dati naturali, ma non rende semplice manipolare le variabili come il sesso, l'età, il potere relativo e la distanza sociale. Di conseguenza, è difficile usare i dati naturali negli studi cross-culturali. Il secondo metodo produce invece una quantità sufficiente e confrontabile di dati, che tuttavia, come nel caso di questo lavoro, quando sono di carattere autovalutativo, non rispecchiano gli usi linguistici effettivi. Per essere in grado di stabilire modelli concernenti la realizzazione dell'atto di scusa e di interpretare le differenze in termini di valori culturali sottostanti, è, infatti, necessario raccogliere una grande quantità di dati paragonabili.

Fra le tecniche in grado di fornire sistematicamente una grande quantità di dati paragonabili e diversi, è molto utile il *Discourse Completion Task* (DCT), uno strumento sperimentale che si può usare per elicitarne gli atti linguistici in diverse situazioni. Inoltre, le variabili sociali, come il potere relativo e la distanza sociale, possono essere distribuite sistematicamente nel DCT; questo ci permette di investigare l'impatto di variabili sociali

sulle strategie scelte per eseguire l'atto linguistico (Barron, 2003: 85, Schauer & Adolphs, 2006: 131). Le risposte raccolte con questionari scritti rispecchiano i valori culturali della società che è oggetto della ricerca (Beebe & Cummings, 1996: 75). Tali risposte sono definite come metapragmatiche sulla base del fatto che rappresentano il comportamento appropriato secondo le credenze specifiche della cultura (Golato, 2003: 111).

All'inizio del processo della raccolta dei dati, ho adottato il DCT orale aperto, poiché dà al partecipante la libertà produttiva e, quindi, interscambi molto vicini alla spontaneità di situazioni reali. Tutti i partecipanti in Italia (maschi e femmine) hanno accettato questa modalità e mi hanno dato il permesso di registrare le risposte. Invece, la mia informatrice che mi ha aiutato a somministrare il questionario in Libia mi ha detto che la maggior parte delle ragazze ha preferito le risposte scritte per motivi personali e ovviamente ha rifiutato la registrazione delle loro risposte. Di conseguenza ho preferito utilizzare un questionario scritto in entrambi i paesi.

Il 20 novembre 2020 ho distribuito il DCT scritto agli studenti universitari (in Italia e in Libia) che hanno partecipato alla mia ricerca. La compilazione del questionario è stata effettuata per via telematica. Gli informatori appartengono ad una fascia d'età compresa tra i 19 e 35 anni e provengono principalmente da due regioni: Tripolitania (per i libici) e Sicilia (per gli italiani). Alla mia ricerca hanno partecipato 2429 libici (2013 femmine e 614 maschi) e solo 142 italiani (94 femmine e 48 maschi). Per motivi di confronto statistico, ho selezionato casualmente 90 partecipanti di ogni nazionalità (45 femmine e 45 maschi). Alla fine, il mio campione risulta costituito da un totale di 180 partecipanti.

Il DCT comprende dieci situazioni che rappresentano alcuni comportamenti, che si possono verificare nella vita quotidiana degli studenti. Dopo una descrizione del contesto della situazione si apre un dialogo con un turno vuoto e gli informatori sono invitati a

scrivere il turno mancante. La tabella seguente contiene le dieci situazioni e la distribuzione delle variabili sociologiche e di genere:

Lo Scenario	Il potere relativo	La distanza sociale	Il genere della persona che ha subito l'offesa
1. Un incidente	$P = I$	DS +	Femmina
2. Schizzare l'acqua su un ragazzo	$P = I$	DS +	Maschio
3. Uno scherzo pesante	$P = I$	DS -	Femmina
4. Libro in prestito	$P = I$	DS -	Maschio
5. Arrivare in ritardo	$P < I$	DS +	Maschio
6. Cameriere di ristorante	$P < I$	DS +	Femmina
7. Abbassare il volume della musica	$P < I$	DS -	Femmina
8. Un mal di testa	$P < I$	DS -	Maschio
9. Una svista	$P > I$	DS +	Maschio
10. Tesi di laurea	$P > I$	DS +	Femmina

Tabella 1. Le dieci situazioni e la distribuzione delle variabili sociologiche e di genere.⁷

⁷ P (partecipante), I (interlocutore), DS+ (la distanza sociale fra il partecipante e l'interlocutore è maggiore), DS- (la distanza sociale fra il partecipante e l'interlocutore è minore).

1.2 Il modello di codificazione

Sono state analizzati 900 output per ogni gruppo di parlanti con un totale di 1800 risposte, consultabili nell'appendice. Le risposte raccolte sono codificate secondo la seguente tassonomia, costruita dopo aver completato l'analisi:

1. Dispositivo di indicazione della forza illocutoria (IFID)

- a. Esprimere rammarico: *mi dispiace*
- b. Chiedere scusa.
- c. Chiedere perdono.

2. Espressioni di dispiacere: Tramite tali espressioni il parlante veicola i suoi sentimenti negativi legati alla colpa dimostrandosi dispiaciuto per l'atto accaduto.

- Sono mortificato/a, sono desolato/a, sono costernato/a, sono dispiaciuta.

3. Assunzione di responsabilità

- a. Autocritica: il parlante autocritica i suoi comportamenti e dimostra di aver mancato personalmente.
 - Mi dispiace tanto, *sono stata irrispettosa* verso di te.
- b. Ammissione di colpa: il parlante assume esplicitamente una piena responsabilità
 - Mi dispiace signora, *è colpa mia*.
- c. Riconoscere il diritto della persona offesa
 - Sì, *hai ragione* scusami.
- d. Esprimere la mancanza d'intenzione
 - *Non avevo intenzione* di ferirti ma avrei dovuto riflettere di più.
- e. Dimostrazione di propria insufficienza:
 - Scusami, però *non pensavo* potessi arrecare così tanto disturbo!

4. Mostrare la sollecitudine verso l'ascoltatore

- Oddio! Signora mi scusi, *come sta?* Ha bisogno di aiuto? *Si è fatta male?*

5. Comportamenti rimediali

- Mi scusi! *Le ripagherò* il danno

6. Promessa di non ripetere l'azione

- Non credevo potesse offenderti era una battuta, ma se ti infastidisce *non lo faccio più*

7. Giustificazioni / spiegazioni

- Mi scusi professore, *ho avuto un contrattempo!*
- Ha ragione ma purtroppo *mi muovo con i mezzi pubblici, non sto a Palermo*

8. Rifiuto di ammettere la responsabilità

- Opt. Out: il parlante in questo caso rifiuta non solo di assumersi la responsabilità ma anche di affrontare la situazione.
 - *Lascio la lezione. È meglio dell'umiliazione* [Ar. F/5]⁸.
- Attribuire la colpa a una terza parte
 - Mi scusi, *colpa dei mezzi*
- Determinismo: il parlante imputa la responsabilità dell'offesa a motivi esterni indipendenti dalla sua volontà.
 - Mi dispiace signora, mi perdoni, *Allah l'ha decretato e ciò che vuole è accaduto* [Ar. F/6]
- Criticare /offendere l'ascoltatore
 - *Ma che vuoi? Mica l'ho fatto apposta!* [It. M/2]
- Sfumare la responsabilità:
 - *È stato un errore.*
- Agire come innocente:
 - *Non so come sia potuto capitare!*

⁸ [Lingua. Il sesso del partecipante / il numero della situazione a cui appartiene la risposta].

1.3 Il test Chi-quadro di indipendenza

Il test statistico che è stato impiegato più frequentemente nel campo della pragmatica cross culturale è il test del *Chi-quadro di indipendenza*. È uno dei tanti test di significatività statistica esistenti ed è utilizzabile quando il valore delle frequenze osservate è maggiore di cinque. In caso contrario, occorre usare altri test come il *test esatto di Fisher* (Ogiermann & Saßenroth, 2012: 380). Il test Chi-quadro è stato utilizzato negli studi pragmatici cross culturali, ad esempio, per paragonare le strategie di rifiuto fra gli americani ed i Coreani (Kwon 2004) e le strategie delle richieste fra l'inglese e il greco (Economidou-Kogetsidis 2005) e viene usato anche nel campo della pragmatica interlinguistica per paragonare le strategie usate per dare consigli fra gli inglesi nativi e non nativi (Henkel 1997). È usato negli studi della pragmatica contrastiva perché è adatto per i dati nominali, come quelli degli atti linguistici che vengono classificati in varie strategie. A differenza di altri tipi di test statistici, Chi-quadro ha una formula piuttosto semplice:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

La formula del Chi-quadro prevede il calcolo della discrepanza al quadrato fra la frequenza osservata (o_i) e la frequenza attesa (e_i). Poi il quadrato della differenza viene diviso per il numero atteso per ogni cella. Il valore di Chi quadro ottenuto è importante per determinare il valore della probabilità P che ci aiuta a determinare la correttezza delle nostre ipotesi:

- H_0 = Ipotesi nulla (le variabili sono indipendenti)
- H_1 = Ipotesi alternativa (le variabili sono dipendenti)

Per trovare il valore di P dobbiamo determinare il grado di libertà e scegliere un livello di significatività α . Il grado di libertà GL si calcola secondo questa equazione:

$$GL = (\text{numero di righe} - 1) \times (\text{numero colonne} - 1).$$

Il livello di significatività α più usato è 0.05, cioè significa che esiste una possibilità del 95% che esista una correlazione fra le variabili e il 5% di possibilità di essere casuali.

Usando il valore di Chi-quadro calcolato, il grado di libertà e il livello di significatività si può determinare il valore del P dalle *tabelle di distribuzione del Chi quadro* che sono disponibili online. Se il valore del P relativo al Chi-quadro risulta minore della soglia α prefissata l'ipotesi nulla (H_0) va rifiutata e si conferma che le variabili sono dipendenti, quindi si accetta l'ipotesi alternativa (H_1). Quando invece il valore del P relativo al Chi-quadro risulta maggiore di α si può affermare che le variabili sono indipendenti ed i risultati osservati potrebbero essere con maggior probabilità frutto del caso, quindi si accetta l'ipotesi nulla (H_0).

Esempio: le frequenze osservate dell'uso di IFID nella quinta situazione sono: 84 in italiano e 58 in arabo libico. In questo esempio abbiamo due ipotesi:

- H_0 = L'uso di IFID non dipende dalla lingua
- H_1 = Esiste una correlazione fra l'uso di IFID e la lingua

La frequenza attesa può essere calcolata sommando i valori osservati e divisi per due:

- La frequenza attesa delle risposte con l'uso di IFID è $\frac{84+58}{2} = 71$

La frequenza attesa delle risposte senza l'uso di IFID è $\frac{(90-84)+(90-58)}{2} = 19$

		<i>Le lingue</i>			
		Italiano	Arabo libico	Totale	
<i>IFID</i>	Uso	Osservato	84	58	142
		<i>Atteso</i>	71 [2.38]	71 [2.38]	
	Non uso	Osservato	6	32	38
		<i>Atteso</i>	19 [8.89]	19 [8.89]	
<i>Totale</i>		90	90	180	

Tabella 2. La contingenza per le frequenze osservate ed attese delle riposte con e senza l'uso di *IFID*

Il grado di libertà = $(2 - 1) \times (2 - 1) = 1$

Il valore di Chi-quadrato $\chi^2 = \frac{(84-71)^2}{71} + \frac{(58-71)^2}{71} = 4.76$

$$+ \frac{(6-19)^2}{19} + \frac{(32-19)^2}{19} = 17.78$$

$$\chi^2 = 4.79 + 17.87 = 22.54$$

Se fissiamo l'errore tollerato al 5% ($\alpha = 0,05$) e diamo uno sguardo alle tavole della distribuzione chi quadrato troviamo che il valore P è < 0.00001 . Cioè esiste una differenza statisticamente significativa nell'uso di *IFID* fra le due lingue. Quindi dobbiamo rifiutare l'ipotesi nulla secondo la quale le due variabili sono indipendenti e accettare l'ipotesi alternativa secondo cui esiste una correlazione fra la lingua e l'uso di *IFID*.

2. L'Analisi qualitativa e quantitativa delle dieci situazioni

2.1 La prima situazione: un incidente ($P = I, DS+, F$)⁹

Descrizione: hai fatto manovra per uscire dal parcheggio e nel fare marcia indietro, sei andato/a a sbattere contro l'auto di una signora, facendole male.

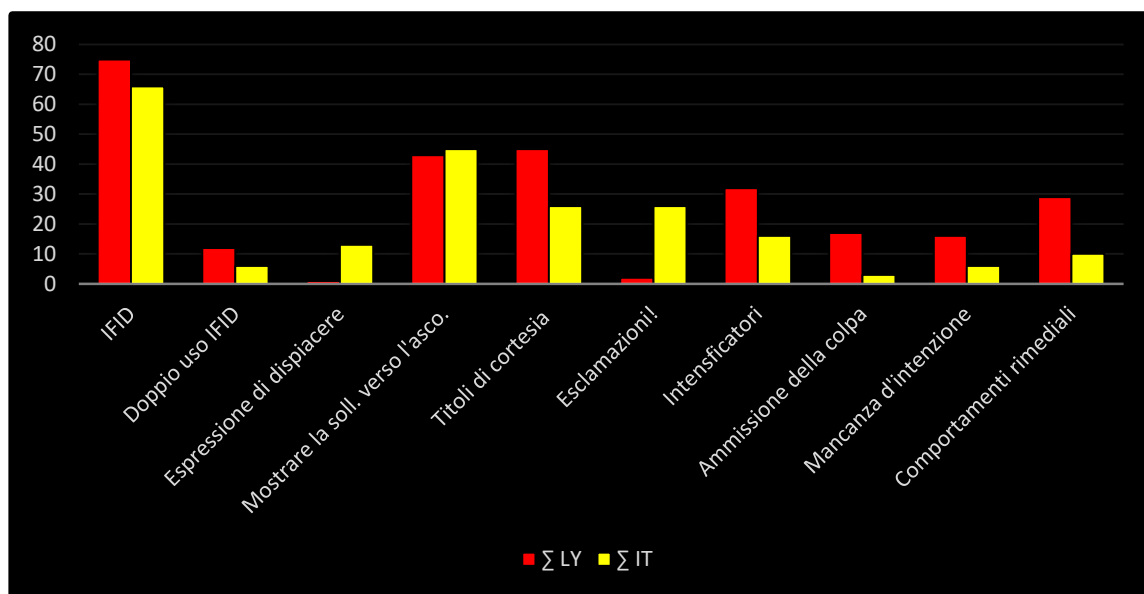


Figura 3.1. Istogramma situazioni 1

Come è esposto nel diagramma sopra, esistono delle differenze importanti nell'uso di alcune strategie fra le due lingue: i libici in questa situazione usano la strategia di *ammissione di colpa* (libici 19% vs italiani 3%) e esprimono *la mancanza d'intenzione* (italiani 7% vs libici 18%) più dei parlanti italiani. In modo simile, esiste una differenza notevole fra la realizzazione dei comportamenti rimediali fra i libici e gli italiani (libici 32% vs italiani 11%). Tuttavia, i due gruppi di parlanti non manifestano una differenza statistica significativa nell'uso totale di indicatori di forza (IFID) (italiani 73% vs libici 83%) ($\chi^2 = 2.6514, DF = 1, P = 0.103459$) perché la maggioranza dei partecipanti non

⁹ P=I (il potere relativo del partecipante è uguale a quello dell'interlocutore), DS+ (la distanza sociale fra gli interlocutori è maggiore), F (il genere della persona che ha subito l'offesa è femmina).

trova nessuna difficoltà a chiedere scusa soprattutto in situazioni in cui si provoca un danno fisico e materiale all'interlocutore. Un ragazzo libico commenta che in tale situazione la società libica attribuisce sempre la colpa all'uomo:

- Quando guidi, tieni sempre una distanza dalle donne, perché se succede un incidente la colpa si considera sempre tua.

Dato che la persona che subisce l'urto è una donna ed anziana, alcuni ragazzi libici ritengono che sia necessario chiedere scusa in ogni caso:

- Anche se la donna è colpevole, i giovani devono dimostrare il rispetto e chiedere scusa perché è una femmina ed anziana [Ar. M/1]
- Devo chiedere scusa, perché alla fine è una donna [Ar. M/1]
- Devo parlare con la sua famiglia [Ar. M/1]
- Devo chiedere scusa, è nata dalla mia costola storta [Ar. M/1]

Un altro ragazzo libico commenta che la riluttanza a chiedere scusa deriva dalla difficoltà di comunicare e convincere gli anziani, anche se l'incidente è leggero, gli anziani tendono ad esagerare in situazioni simili a questa. Analogamente, alcuni ragazzi libici hanno espresso la difficoltà di chiedere scusa perché l'interlocutore è una femmina:

- Se è un uomo sarà facile chiedere scusa [Ar. M/1]
- È difficile comunicare con le donne [Ar. F/1]

Per quanto riguarda gli italiani, la difficoltà di chiedere scusa non deriva dalla differenza nel genere, ma perché ritengono che l'urto non sia attribuibile a una loro colpa:

- La signora deve stare attenta e dare la precedenza [It. M/1]
- Probabilmente era troppo vicina alla mia auto e non mi ha dato lo spazio per fare marcia indietro [It. F/1]

Sia gli italiani sia i libici hanno sottolineato che le loro risposte dipendono dalla reazione dell'interlocutore:

- Dipende anche da chi ci sta davanti. Se è qualcuno che aggredisce verbalmente subito gridando, è ancora più difficile essere disposti a chiedere scusa sebbene il danno l'abbiamo causato noi. In fondo, scusarsi è mettersi a nudo. Ma se si riesce a placare l'interlocutore dopo la fase di spavento, va molto meglio [It. F/1]
- Se la donna è maleducata, controllo la mia macchina e me ne vado [Ar. M/1]

Qualche ragazza italiana invece ha percepito questa situazione come un tipo di discriminazione sessista. La reazione di un informatore libico conferma l'esistenza in Libia di un pregiudizio nei confronti delle donne al volante, che secondo lui devono guidare solo in casi necessari.

- Mi sembrava un po' sessista il fatto che già di per sé ci siano domande diversificate per il genere, poi appena ho letto questa dell'urto in auto durante il parcheggio, ne ho avuto la certezza. [It. F/1]
- Guarda che anche le donne sanno guidare bene! [It. F/1]
- Non sono convinto che le donne si mettono al volante, tranne nei casi necessari [Ar. M/1]
- Le donne non sanno guidare [Ar. M/1]

2.2 Situazione 2: schizzare l'acqua su un ragazzo ($P = I, DS+, M$)¹⁰

Descrizione: Da ieri piove ininterrottamente. Stamattina la strada è tutta bagnata. Mentre guidi verso l'università, passi velocemente su una pozzanghera e schizzi l'acqua su un ragazzo. (Il ragazzo è arrabbiato e ti urla contro).

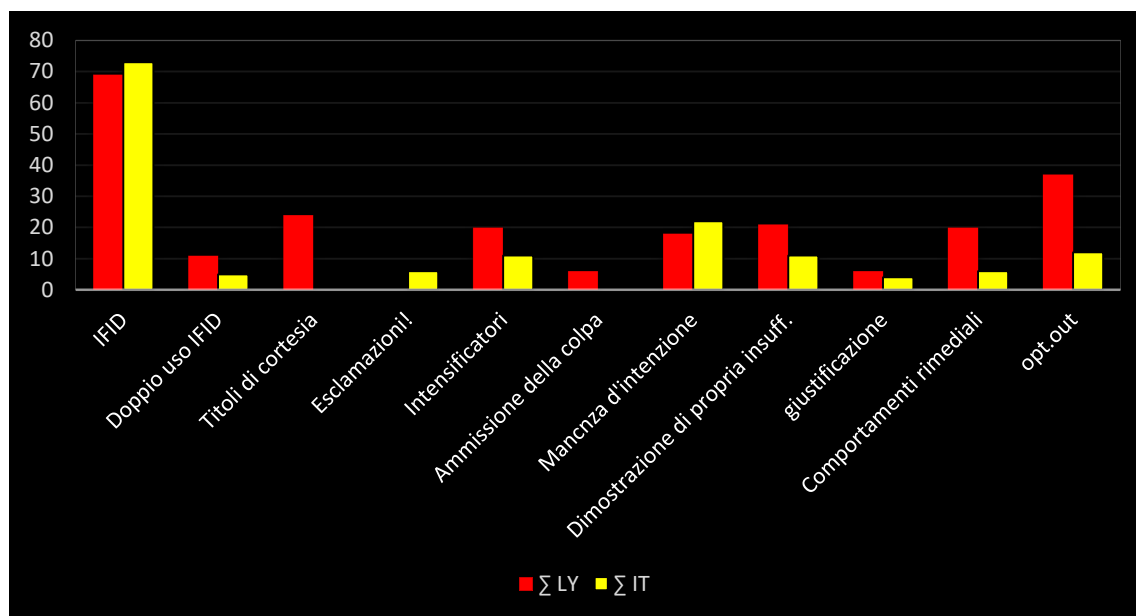


Figura 3.2. Istogramma situazioni 2

L'analisi di questa situazione dimostra che esiste una differenza notevole nell'uso di strategie: *Opt-out*, *comportamenti rimediali* e *ammissione di colpa*. Come è esposto nel diagramma, i libici in questa situazione utilizzano la strategia di Opt-out più degli italiani (libici 41 vs italiani 13%) ($\chi^2 = 17.5261, DF = 1, P = .000028$). La strategia di Opt. Out implica non solo il rifiuto di ammettere la responsabilità dell'atto offensivo ma anche l'intenzione di superare tutta la situazione imbarazzante. Per le ragazze libiche la difficoltà di chiedere scusa deriva dal fatto che la persona offesa è un maschio. In altre parole, temono una reazione aggressiva del ragazzo:

¹⁰ P=I (il potere relativo del partecipante è uguale a quello dell'interlocutore), DS+ (la distanza sociale fra gli interlocutori è maggiore), M (il genere della persona che ha subito l'offesa è maschio).

- È un po' difficile chiedere scusa al ragazzo perché potrebbe insultarmi [Ar. F/2]
- È difficile chiedere scusa perché è un maschio e si è arrabbiato [Ar F/2]
- Se è una femmina posso fermare la macchina e chiedere scusa, ma maschio no [Ar. F/2]

Dato che la persona che ha subito l'offesa stava urlando contro l'offensore, alcune ragazze italiane hanno criticato il comportamento del ragazzo, mentre altre hanno preferito chiedere scusa non verbalmente. Tuttavia, nessuna italiana ha giustificato la difficoltà di chiedere scusa in funzione del genere della persona che ha subito l'offesa:

- Inutile che urli, idiota. Ho sbagliato, ma non c'è bisogno di scaldarsi tanto. [It. F/2]
- Alzo la mano per chiedere scusa [It. F/2]
- Non avrei difficoltà a chiedere scusa se il ragazzo non avesse reagito urlandomi contro, ciononostante capisco il suo nervosismo in quel momento e mi assumo le mie responsabilità mostrandomi dispiaciuta. [It. F/2]
- Per quanto io comprenda di aver sbagliato, potrei anche rispondergli male se dovesse urlarmi contro ed essere offensivo [It. F/2]

Per quanto riguarda i partecipanti maschi, l'analisi dei dati dimostra che i libici usano le strategie rimediali più dei partecipanti italiani (libici 22% vs italiani 7%) ($\chi^2 = 8.8112$, $DF = 1$, $P = 0.002994$). Alcuni libici hanno scelto di non fermare la macchina e chiedere scusa per evitare possibili conflitti, soprattutto in Libia dove tutte le persone sono armate. La maggioranza degli informatori italiani non ha trovato nessuna difficoltà a chiedere scusa tranne alcuni ragazzi che hanno criticato il comportamento della persona offesa.

- Può anche essere irritato e alzare la voce, ma ciò non cambia il fatto che non l'ho fatto apposta, e penso che se alzi la voce non mi stai dando più motivo di tenere basso anche il mio tono. Se non capisci che è stata una cosa involontaria non abbassi il tono, non meriti le mie scuse. [It. M/2]
- Ma che vuoi? Mica l'ho fatto apposta! [It. M/2]
- Gesto del 'suca' [It. M/2]
- Dico di calmarsi e che non l'ho fatto apposta [It. M/2]

In questa situazione, la strategia di *ammissione di colpa* è stata usata dai libici più che dagli italiani (valore del P di Fisher exact test = 0.0287) che, sebbene chiedano scusa, tendono a far ricadere la colpa su terzi, a minimizzare l'offesa o a usare l'ironia:

- Ma cosa vuoi? Non è mica colpa mia [It. F/2]
- Oddio scusami, queste strade sono un inferno [It. M/2]
- Scusami! Però stai più attento la prossima volta [It. F/2]
- Vado avanti, non sono queste le cose gravi [It. F/2]
- Guarda il lato positivo, ti sei fatto la doccia gratis [It. M/2]

2.3 Situazione 3: uno scherzo pesante ($P = I, SD-, F$)¹¹

Descrizione: In questa situazione, il parlante fa uno scherzo pesante a un/a suo/a amico/a davanti ad altri amici e mette l'interlocutore in una posizione imbarazzante.

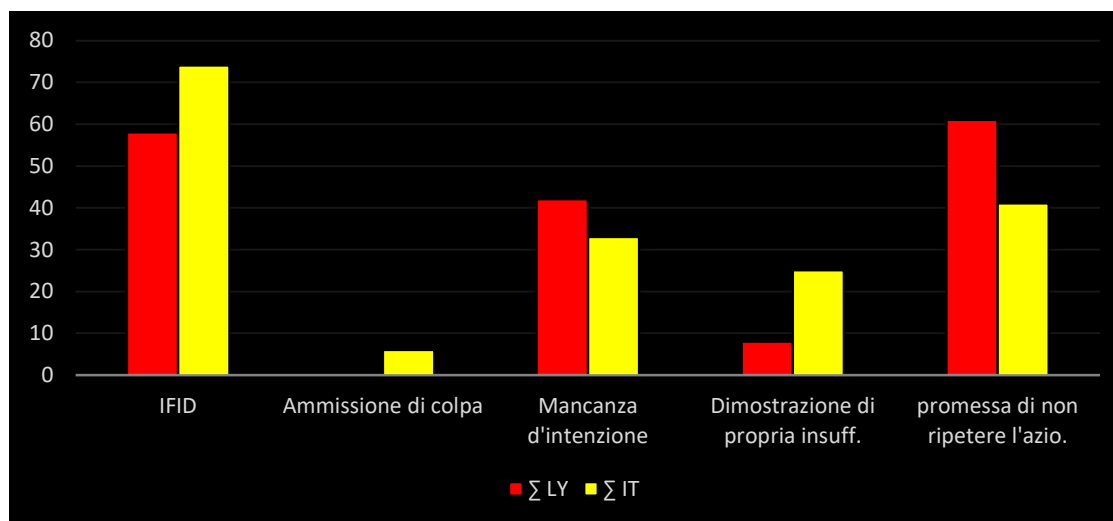


Figura 3.3. Istogramma situazioni 3

Come pare emergere dall'analisi dei dati, gli italiani in questo scenario usano l'autocritica come una strategia per ammettere la loro colpa (italiani 7% vs libici 0%) (valore del P di Fisher exact test = 0.0287). Questo spiega il motivo per cui gli italiani usano gli indicatori di forza (IFID) più dei libici (italiani 82% vs libici 64%) ($\chi^2 = 7.2727$, $DF = 1$, $P = .007001$):

- Mi dispiace, sono stata una stronza. [It. F/3]
- Mi dispiace, va bene, forse sono stata un po' pesante... [It. F/3]
- Hai ragione, scusami, sono stata un po' pesante, non lo farò più [It. F/3]
- Scusa, ho sbagliato. Non farò nuovamente lo stesso errore. [It. F/3]

Alcuni ragazzi libici affermano che non scherzano con le femmine per motivi religiosi:

¹¹ $P=I$ (il potere relativo del partecipante è uguale a quello dell'interlocutore), $DS-$ (la distanza sociale fra gli interlocutori è minore), F (il genere della persona che ha subito l'offesa è femmina).

- Se è un amico chiederò scusa ma io non ho amiche. [Ar. M/3].
- Io generalmente evito di scherzare con le femmine [Ar. M/3].
- Io non parlo con le ragazze, è vietato¹² parlare e scherzare con le ragazze [Ar. M/3].
- Parlare con le donne è *Haram* (proibito) [Ar. M/3].

Le ragazze libiche prestano attenzione ai sentimenti della persona che ha subito l'offesa. Siccome l'offesa ha avuto luogo in presenza di altre amiche e minaccia la faccia positiva dell'interlocutore (la persona offesa), le ragazze libiche porgono all'ascoltatore una scusa davanti a tutte le persone che erano presenti:

- Chiederò scusa e se ho messo la mia amica in imbarazzo, le chiederò scusa davanti a tutte le ragazze che erano presenti. [Ar. F/3]
- È colpa mia perché ho scherzato davanti agli altri. [Ar. F/3]
- Chiederò scusa anche davanti a chi è stato presente [Ar. F/3]
- Metterò un post su Facebook in cui chiedo scusa davanti a tutti [Ar. F/3]
- È una situazione imbarazzante perché lo scherzo era davanti agli altri e potrebbe sentirsi umiliata [Ar. M/3]

I dati mostrano una differenza statisticamente significativa nell'uso della strategia di *promessa di non ripetere l'azione*. I libici, soprattutto i ragazzi, usano questa strategia più degli italiani (libici 68% vs italiani 45%) ($\chi^2 = 9.0498$, $DF = 1$, $P = .002627$). Tale differenza può essere interpretata leggendo le risposte ed i commenti dei libici che usano la strategia in oggetto per criticare l'ascoltatore in maniera implicita, cioè per dire che l'ascoltatore è antipatico e non è autoironico come è chiaro in questi commenti:

- Smetto completamente di scherzare con lei [Ar. M/3].
- Non parlerò più con lei [Ar. M/3].

¹² Vietato dalla religione Islamica.

- Ok. Non scherziamo più [Ar. M/3].

Al contrario di alcuni parlanti libici che criticano l'atteggiamento dell'amico/a che ha subito l'offesa, gli italiani in questo scenario dimostrano all'interlocutore *la propria insufficienza* per mitigare l'offesa ed assumersi implicitamente la responsabilità (libici 9% vs italiani 28%) ($\chi^2 = 10.7236$, $DF = 1$, $P = .001058$):

- Non pensavo fosse offensivo. Se ti ho messo a disagio, ti chiedo scusa [It. M/3]
- Dopo tutto questo tempo, credo che lei cerca il pelo nell'uovo [Ar. M/3]
- Se lei è davvero mia amica non si arrabbia [Ar. F/3]
- Credo che lei sia troppo suscettibile [Ar. F/3]

2.4 Situazione 4: Libro in prestito, ($P = I$, $SD-$, M)¹³

Descrizione: Hai preso in prestito un libro dal tuo amico Andrea, che ti ha chiesto di restituirglielo; tu, però, lo hai completamente dimenticato per due volte.

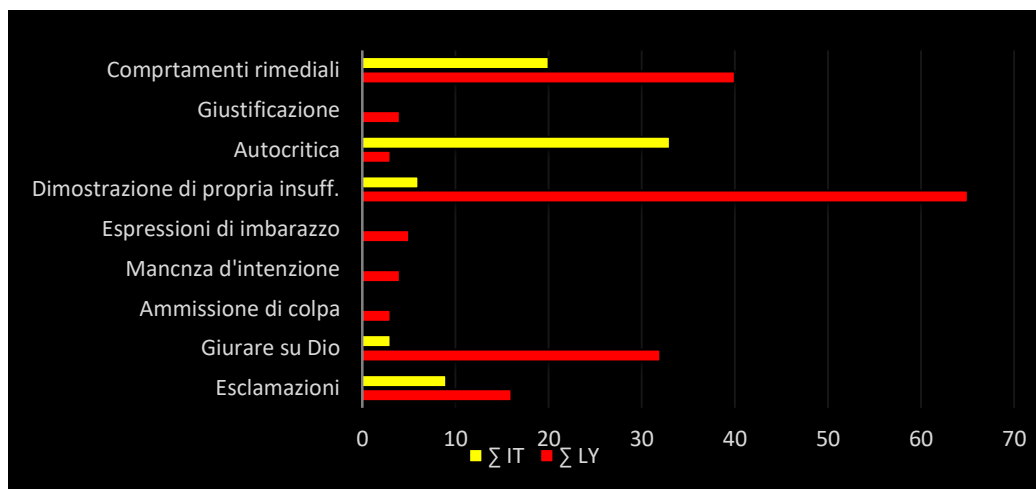


Figura 3.4. Istogramma situazioni 4

¹³ P=I (il potere relativo del partecipante è uguale a quello dell'interlocutore), DS- (la distanza sociale fra gli interlocutori è minore), M (il genere della persona che ha subito l'offesa è maschio).

Come nella situazione precedente, i partecipanti italiani ricorrono all'uso dell'autocritica per ammettere la responsabilità dell'atto offensivo (italiani 37% vs libici 3%) (valore del P di Fisher exact test < 0.00001). Ho osservato che tale strategia viene impiegata maggiormente dagli italiani soprattutto da parte delle ragazze, che hanno mostrato una tendenza a mantenere il rapporto di amicizia (DS-). L'autocritica minaccia severamente la faccia positiva della persona che chiede il perdono e manifesta all'interlocutore che il parlante si assume la piena responsabilità. La forma linguistica più comune di questa strategia è *verbo essere + un aggettivo autodenigratorio*:

- Mi dispiace tanto, *sono stata irrispettosa* verso di te e la fiducia che hai riposto nei miei confronti. Scusami [It. F/4]
- Scusami, *sono un disastro!* Domani stesso te lo porto e scusa per il ritardo!! [It. F/4]
- *Sono proprio una stupida*, chiedimi qualsiasi cosa per sdebitarmi [It. F/4].

Tuttavia, a differenza degli italiani, la maggioranza dei libici preferisce assumersi la responsabilità tramite *l'espressione della propria insufficienza* (libici 72% vs italiani 7%) che è una strategia meno minacciosa alla faccia positiva del parlante.

Inoltre, l'espressione (hai ragione!), che implica un riconoscimento esplicito di responsabilità e un riconoscimento del diritto della persona che ha subito l'offesa, viene impiegata in questa situazione solo dai parlanti nativi italiani (libici 0% vs italiani 7%) (valore del P di Fisher exact test = 0.0287). La forma linguistica più comune nei dati degli italiani è composta da *un riconoscimento esplicito della responsabilità / autocritica + promessa di non ripetere l'azione*. Questa forma linguistica viene accompagnata dall'uso del *giuramento* per assicurare l'ascoltatore che l'atto offensivo non ricapiterà nel futuro:

- Oddio! Non sai quanto mi dispiace, sono così sbadata! Giuro che non ricapiterà [It. F/4].

- Non ci posso credere, sono una cretina... ti giuro che ora metto una sveglia, così non lo scordo più [It. F/4].

Da un altro canto, la forma linguistica più comune nei dati che si riferiscono ai parlanti libici è composta di espressioni che sottolineano *la mancanza d'intenzione / spiegazioni + rimedio immediato*. I parlanti libici commentano che la scusa non è sufficiente in questo scenario perché la stessa offesa capita due volte ed un rimedio immediato (italiani 22% vs libici 44%) è obbligatorio. Alcuni libici giustificano l'atto offensivo dicendo che siamo essere umani ed è normale dimenticare le cose:

- Chiedo a mio fratello di portare il libro da casa [Ar. F/4]
- Gloria a Dio che non dimentica mai niente [Ar. F/4]
- Porco Satana, te lo porto oggi [Ar. M/4]

Le espressioni che negano l'intenzione di offendere l'interlocutore vengono associate con l'uso del *giuramento su Dio* (libici 35% vs italiani 3%) per intensificare la buona intenzione.

- Non so cosa dire, ma l'ho dimenticato, ti giuro (su Dio) non era mia intenzione dimenticarlo [Ar. F/4]

I commenti scritti rivelano che alcuni libici usano la cortesia positiva rivolgendo l'attenzione alle potenziali conseguenze negative che potrebbero succedere a causa dell'atto di offesa:

- Chiederò scusa e torno subito a casa per prendere il libro, perché probabilmente vuole dare un esame, quindi è importante restituire il libro in tempo [Ar. F/4].

2.5 Situazione 5: Arrivare in ritardo ($P < I$, $SD+$, M)¹⁴

Descrizione: Avevi una lezione e purtroppo sei arrivato/a un po' tardi. Quando sei entrato/a nell'aula, il professore (che vedevi per la prima volta) aveva già iniziato la lezione. Il professore si è infastidito e ti ha detto: “Guarda che la lezione è iniziata 20 minuti fa!”

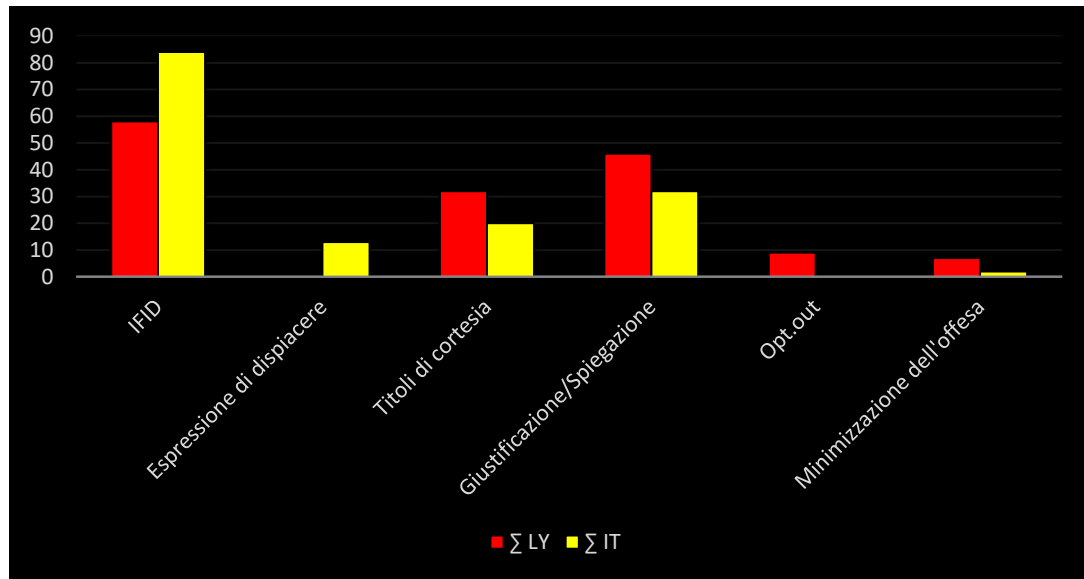


Figura 3.5. Istogramma situazioni 5

In questa situazione il potere relativo del partecipante è inferiore a quello dell'interlocutore, che in questo caso è un professore. La prima differenza fra i due gruppi di parlanti è l'uso degli indicatori di forza, che sono usati dagli italiani più che dai libici (italiani 93% vs libici 64%) ($\chi^2 = 22.55$, $DF = 1$, $P < 0.00001$). Il motivo dietro la differenza nell'uso dell'indicatore di forza illocutoria può essere spiegato alla luce delle forme linguistiche utilizzate nelle due lingue: la struttura linguistica generale delle risposte dei parlanti italiani in questa particolare situazione è composta di *IFID* + *espressione di dispiacere* + *giustificazione / spiegazione*, mentre la struttura linguistica più comune nei dati di parlanti libici omette l'uso di indicatori di forza e si concentra sulle

¹⁴ $P < I$ (il potere relativo del partecipante è inferiore a quello dell'interlocutore), $DS+$ (la distanza sociale fra gli interlocutori è maggiore), M (il genere della persona che ha subito l'offesa è maschio).

spiegazioni e giustificazioni. Questo implica il riconoscimento di colpa da parte di partecipanti italiani ed un rifiuto di assumersi la responsabilità da parte di parlanti libici come è chiaro nei seguenti esempi:

- Ho avuto un contrattempo e non sono potuto arrivare presto [Ar. M/5]
- Mi scusi, ho avuto un imprevisto. Prendo subito posto, sono costernato [It. M/ 5]

Tuttavia, siccome questa situazione descrive un'offesa che minaccia la faccia negativa del professore, i parlanti nativi italiani ricorrono all'uso della cortesia negativa riconoscendo la loro colpa e chiedendo scusa per il disturbo. L'uso della cortesia positiva emerge una sola volta nei dati di parlanti libici, mentre è completamente assente nei dati degli italiani.

- Mi scusi professore per il disturbo [It F/5]
- Perdoni il disturbo! [It. F/5]
- Mi dispiace professore, la ringrazio per l'impegno che dimostra nella lezione, lo apprezzo. Chiedo perdono [Ar. M/5]

Un'altra differenza fra le due lingue è l'uso della strategia di *Opt. Out* che è utilizzata da parte di parlanti libici, soprattutto se ragazze (valore del P di Fisher exact test = 0.0032). Siccome l'enunciato del professore minaccia la faccia positiva del partecipante, i libici preferiscono non chiedere scusa e stare fuori dall'aula evitando tutta la situazione imbarazzante davanti ai colleghi, come è chiaro nelle seguenti risposte:

- Lascio la lezione. È meglio dell'umiliazione [Ar. F/5].
- Apro la porta ed esco [Ar. F/5].
- Mi giro ed esco [Ar. F/5].
- Ok. (E poi esco e mi tengo la mia dignità) [Ar. F/5.]

Le ragazze italiane commentano che è difficile chiedere scusa perché la situazione è imbarazzante e umiliante. Tuttavia, nessuna delle ragazze italiane ha scelto la strategia di *Opt. Out*. Anzi preferiscono chiedere scusa in ogni caso:

- Mi scuserei ugualmente nonostante la difficoltà e l'imbarazzo. Ma mi sentirei comunque molto imbarazzata e in colpa [It. F/5].
- La difficoltà sarebbe causata dall'umiliazione provata [It. F/5].
- In questo caso mi vergognerei molto [It. F/5].

2.6 Situazione 6: cameriere di ristorante ($P < I$, $SD+$, F)¹⁵

Descrizione: lavori in un ristorante di lusso come cameriere/a e purtroppo hai rovesciato del succo addosso a una signora che indossava un abito da sera costoso.

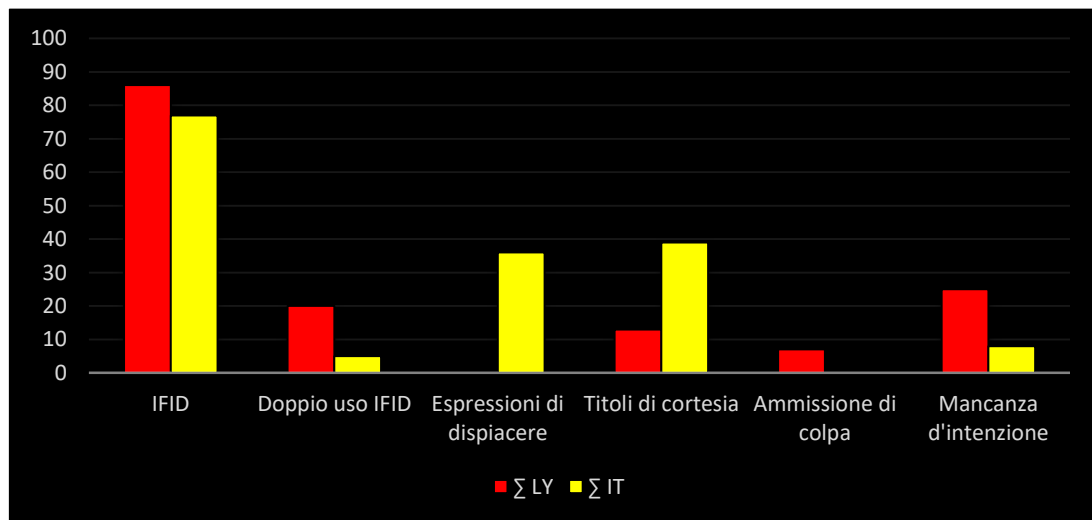


Figura 3.6. Istogramma situazioni 6

Anche in questa situazione il potere relativo del partecipante è minore di quello dell'interlocutore, che in questo caso è una donna. A differenza della situazione

¹⁵ $P < I$ (il potere relativo del partecipante è inferiore a quello dell'interlocutore), $DS+$ (la distanza sociale fra gli interlocutori è maggiore), F (il genere della persona che ha subito l'offesa è femmina).

precedente, i parlanti nativi libici, in questo scenario, usano gli indicatori di forza illocutoria (IFID) più dei parlanti italiani. Mentre i libici usano *mi dispiace* (italiani 16% vs libici 73%) e *mi perdoni* (italiani 16% vs libici 27%), *mi scusi* è l'indicatore di forza più usato nei dati dei parlanti italiani (libici 17% vs italiani 52%), L'analisi mostra che esiste una differenza statistica significativa nell'uso totale di indicatori di forza fra le due lingue (libici 96% vs italiani 86%) ($\chi^2 = 5.2616$, $DF = 1$, $P = 0.0218$). Questo è dovuto al tipo di offesa: quando l'offesa è gravissima e causa un danno fisico all'interlocutore (scenario 1, 6) o minaccia la faccia negativa dell'ascoltatore (scenario 5), gli italiani tendono ad usare le espressioni di dispiacere (sono mortificato/a, sono dispiaciuto/a, sono desolato/a) che sono completamente assenti nei dati dei parlanti libici (italiani 40% vs libici 0%). Al contrario di partecipanti italiani, i libici tendono a ripetere l'uso degli indicatori di forza più di una volta quando l'offesa è grave (libici 22% vs italiani 5.5%) come è chiaro nei seguenti esempi:

- Sono mortificata! Voglio rimediare in qualche modo [It. F/6]
- Mi scusi tanto Signora, sono mortificata [It. F/6]
- Mi dispiace, non volevo, mi dispiace tantissimo [Ar. M/6]
- Mi dispiace signora, è colpa mia, mi dispiace tanto [Ar. M/6]

Per quanto riguarda l'uso totale degli atti rimediali, non esiste una differenza statistica significativa fra i due gruppi di parlanti (italiani 54% vs libici 40%) ($\chi^2 = 3.7672$, $DF = 1$, $P = .052268$). Tuttavia, le forme linguistiche più comuni in questo scenario sono le seguenti:

1. *IFID* o *espressioni di dispiacere + rimedio* (italiani 50% vs libici 19%).
2. *IFID* o *le espressioni di dispiacere + mancanza d'intenzione* (italiani 5% vs libici 23%).

Le forme che sono menzionate sopra (1 e 2) ci rivelano che è importante per i libici affermare che l'atto di offesa era un incidente accaduto involontariamente e non avevano il controllo sulla situazione. Cioè da un lato riconoscono implicitamente la responsabilità dell'offesa e dall'altro lato esprimono la buona intenzione verso l'ascoltatore. Le espressioni di mancanza d'intenzione con gli indicatori di forza illocutoria vengono associati con il *giuramento su Dio* (libici 12% vs italiani 0%) per esprimere la sincerità dell'intenzione e della scusa.

In questo scenario alcuni libici imputano la responsabilità a motivi esterni indipendenti dalla loro volontà usando il *determinismo* come una strategia di scusa. La credenza secondo la quale le azioni, gli eventi ed il futuro sono predestinati dal Creatore ha sicuramente un impatto sui comportamenti degli individui. I libici non usano il *determinismo* per liberarsi dalla responsabilità, ma per salvare la faccia positiva dell'offensore. Inoltre, l'uso del determinismo mitiga la severità dell'offesa ed aiuta ad alleviare il fastidio della persona che ha subito l'offesa:

- Mi dispiace signora, mi perdoni, Allah l'ha decretato e ciò che vuole è accaduto [Ar. F/6]
- Mi dispiace, è colpa mia, Allah ha decretato ciò che vuole [Ar. F/6]

2.7 Situazione 7: abbassare il volume della musica ($P < I$, $SD-$, F)¹⁶

Descrizione: Maria è una tua amica, fa l'avvocato e abita nell'appartamento accanto a quello tuo. Una sera organizzzi una festa con alcuni amici/amiche nel tuo appartamento. Siccome le mura nel palazzo dove abiti non sono insonorizzate al 100%, Maria bussa alla tua porta e ti chiede di abbassare il volume della musica.

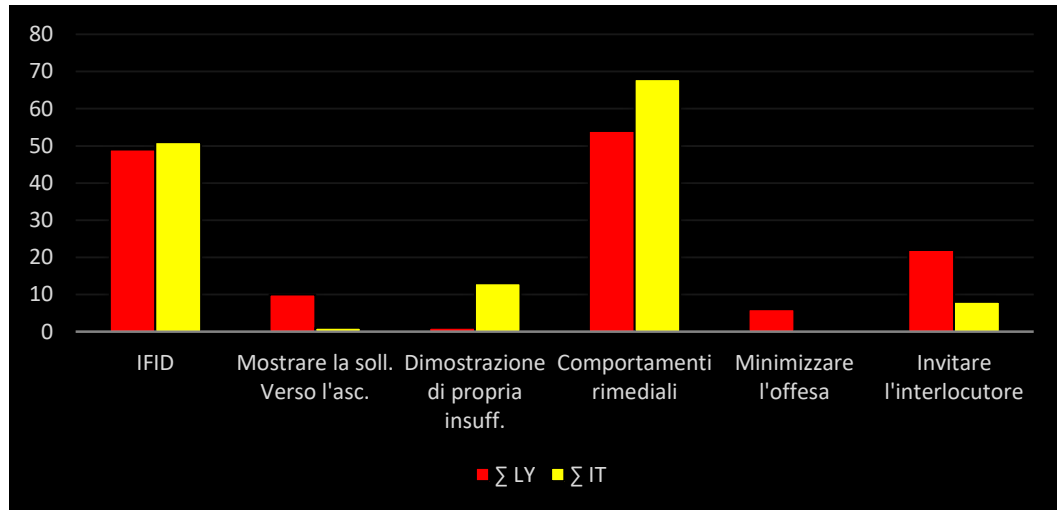


Figura 3.7. Istogramma situazioni 7

Questo scenario descrive una offesa che minaccia la faccia negativa del parlante, l'avvocato prova a limitarne la libertà d'azione chiedendo di abbassare il volume della musica. I due gruppi di parlanti usano egualmente gli indicatori di forza illocutoria (libici 54% vs italiani 56%). I motivi che spingono i parlanti a chiedere scusa sono la religione (per i libici) ed il buon senso:

- Se io fossi stato nei panni di Maria avrei fatto lo stesso [It. M/7]
- Io odio i rumori forti degli appartamenti vicini. Ergo non fare agli altri quello che non vorresti fosse fatto a te [It. F/7]
- Rispettare il vicino è un dovere [Ar. F/7]

¹⁶ $P < I$ (il potere relativo del partecipante è inferiore quello dell'interlocutore), $DS-$ (la distanza sociale fra gli interlocutori è minore), F (il genere della persona che ha subito l'offesa è femmina).

- Il profeta ci ha raccomandato di trattare bene il vicino [Ar. M/7]
- La musica è lo strumento di Satana, io non la ascolto [Ar. M/7]

Esprimere *la propria insufficienza* è la strategia più usata dagli italiani in questo scenario per riconoscere implicitamente la propria responsabilità dell'offesa (italiani 14% libici 1%):

- Certo! Scusami, però non pensavo potessi arrecare così tanto disturbo! [It. F/7]
- Certo, scusa, non pensavo si sentisse [It. M/7]

L'analisi statistica manifesta che esiste una differenza significativa nell'uso di strategie *rimediali* fra le due lingue (libici 60 % vs italiani 75%) ($\chi^2 = 4.9859$, $DF = 1$, $P = 0.025555$). Questa differenza può essere osservata leggendo le risposte dei libici che hanno rifiutato di abbassare il volume della musica chiedendo all'interlocutore di sopportare il rumore per una notte:

- Mi dispiace, ho degli ospiti, sopporti il rumore solo per questo giorno [Ar. F/7]
- Mi dispiace, però questa è una festa, se puoi usare i tappi per le orecchie per favore [Ar. F/7]

Alcuni libici hanno minimizzato l'offesa (libici 7% vs italiani 0%) dicendo che è una sola notte e la festa non succede ogni giorno:

- *Inshallah* andrà tutto bene, ma tu sai che è una festa particolare e ho degli ospiti. Abbi pazienza è una sola notte che passerà comunque. [Ar. F/7]
- Io non faccio le feste ogni giorno, sopporti il rumore per due ore [Ar. M/7]

Ho osservato che alcuni parlanti libici hanno usato l'espressione *Inshallah* (se Dio vuole) solo per evitare di dire "no". È una espressione che viene usata per salvare la faccia positiva del richiedente. *La-bas* (ti auguro di guarire) è un'altra espressione rivolta alla faccia positiva dell'ascoltatore che è stata usata da parte di libici per mostrare la

sollecitudine verso l'interlocutore (libici 11% vs italiani 0%) Tuttavia, nei due gruppi vi sono coloro che hanno invitato l'interlocutore alla festa (libici 24% vs italiani 9%); l'invito in questo caso è un'altra strategia orientata verso il polo della cortesia positiva:

- Oh! Mi dispiace tantissimo. Vado subito ad abbassare il volume, sicura di non voler stare con noi due minuti? [It. F/7]
- Ma no!! Entra anche te e divertiti [It. M/7]
- Certo, abbasserò il volume, sei la benvenuta alla festa se vuoi [Ar. F/7]
- Va bene, proviamo di ridurre il rumore, se ti piace unirti, sei la benvenuta [Ar. M/7]

2.8 Situazione 8: un mal di testa ($P < I$, $SD-$, M)¹⁷

Descrizione: Il tuo papà a casa soffre di mal di testa e, visto che sei fuori casa, ti chiama e ti chiede di comprare una medicina. Purtroppo, l'hai dimenticata e torni a casa a mani vuote.

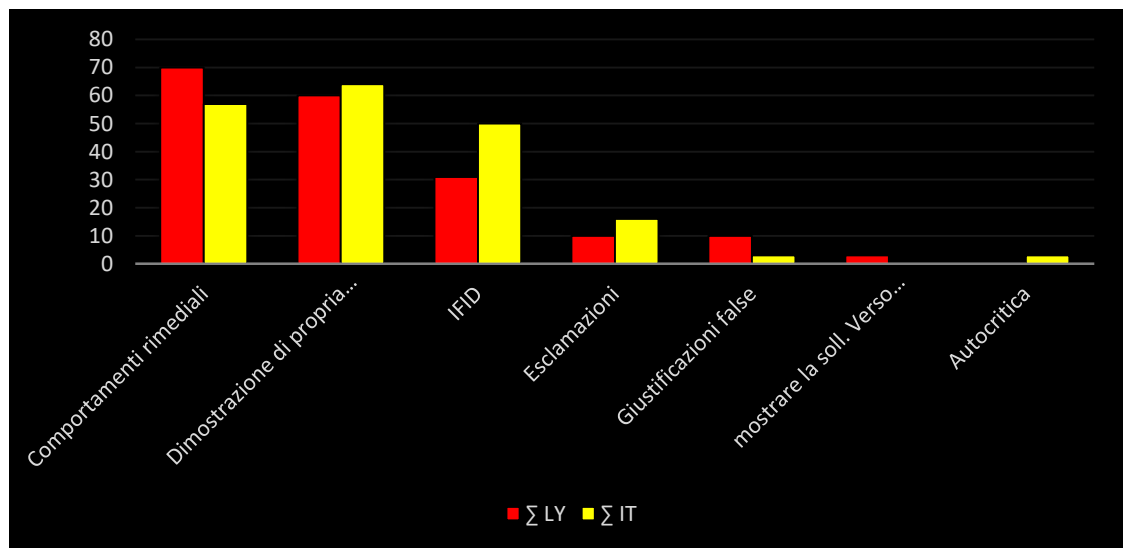


Figura 3.8. Istogramma situazioni 8

¹⁷ $P < I$ (il potere relativo del partecipante è inferiore a quello dell'interlocutore), $DS-$ (la distanza sociale fra gli interlocutori è minore), M (il genere della persona che ha subito l'offesa è maschio).

Nel presente scenario il figlio o la figlia (il partecipante) trascura le esigenze di suo padre; è dunque una offesa che minaccia la faccia positiva dell'interlocutore, poiché se si avesse abbastanza considerazione degli altri, non vi sarebbero dimenticanze nei loro confronti. Soltanto il 2% di partecipanti italiani maschi e l'1% di italiane (nei confronti 24% di libici e il 21% di libiche) hanno considerato che dimenticare l'acquisto del farmaco sia una offesa gravissima alla faccia del genitore. A prescindere del fatto che gli italiani usano gli indicatori di forza illocutoria più dei libici (italiani 55.5% vs libici 34%), la frequenza dell'uso di IFID nei due gruppi di parlanti è bassa rispetto ad altre situazioni prospettate nell'indagine. Sia i libici sia gli italiani dicono che le scuse non si usano fra i familiari, i libici per esempio preferiscono esprimere la scusa in modo non verbale:

- È difficile per me chiedere scusa a mio padre perché tra di noi non si usa [It. F/8]
- Chiedere scusa usando parole ufficiali non si usa fra i membri della famiglia. In questo caso è meglio esprimere la scusa con uno sguardo triste, spiacente o qualcosa oltre le parole [Ar. F/8]

Un'altra strategia utilizzata dai due gruppi di parlanti è la cosiddetta *bugia gialla* (bianca in italiano). Sono giustificazioni false (libici 11% vs italiani 3.3%) impiegate per salvare la faccia positiva dell'ascoltatore, cioè invece di dimostrare la propria insufficienza dicendo (ho dimenticato la medicina) alcuni parlanti ricorrono alle bugie per non urtare la sensibilità del padre e non si sente trascurato:

- Non posso dire l'ho dimenticato, faccio bugia gialla [Ar. M/8]
- Certo, tuo padre si sente trascurato, è una offesa grave [Ar. M/8]
- Non ce l'avevano (mento spudoratamente) [It. M/8]

Per quanto riguarda i comportamenti rimediali, esiste una differenza significativa fra le due lingue (libici 78% vs italiani 63%) ($\chi^2 = 4.5194$, $DF = 1$, $P = 0.033513$). Cioè l'analisi statistica rivela che c'è una correlazione fra la lingua e l'uso del rimedio in questa particolare situazione. La frequenza alta del rimedio nei dati dei libici può essere interpretata alla luce degli insegnamenti religiosi secondo cui il padre è la porta¹⁸ intermedia del paradiso (Sunan at-Tirmidhi, A.D. 884: 1900). Inoltre, è un dovere religioso per i libici servire i genitori senza esprimere irritazione “non dir loro “uff!” e non li rimproverare; ma parla loro con rispetto” (Corano, capitolo 17: 23-24):

- I genitori sono sacri [Ar. M/8]
- Esco una, due e anche dieci volte e non torno a casa senza la medicina [Ar. M/8]
- Il giorno dopo andrò a cercare la medicina [It. M/8]
- Non posso lasciare mio padre con il mal di testa [It. F/8]

L'autocritica è un'altra strategia che dall'analisi dei dati sembra essere più tipica della cultura italiana (italiani 4% vs libici 0%). Gli italiani usano questa strategia minacciosa per la faccia positiva del parlante per placare la persona che ha subito l'offesa:

- Sono uno stupido. Esco e vado a prenderla. Torno subito [It. M/8].
- Quel cretino di tuo figlio se l'è dimenticata, sto andando subito a prendertela, scusami [It. M/8]

¹⁸ Il paradiso secondo la religione Islamica ha otto porte diverse.

2.9 Situazione 9: una svista ($P > I$, $SD +$, M)¹⁹

Descrizione: Sei un docente e uno dei tuoi studenti migliori ha sostenuto un esame ed ha preso 30. Per sbaglio, hai scritto 27 nel verbale e lo studente è venuto al tuo ricevimento per spiegarti il problema.

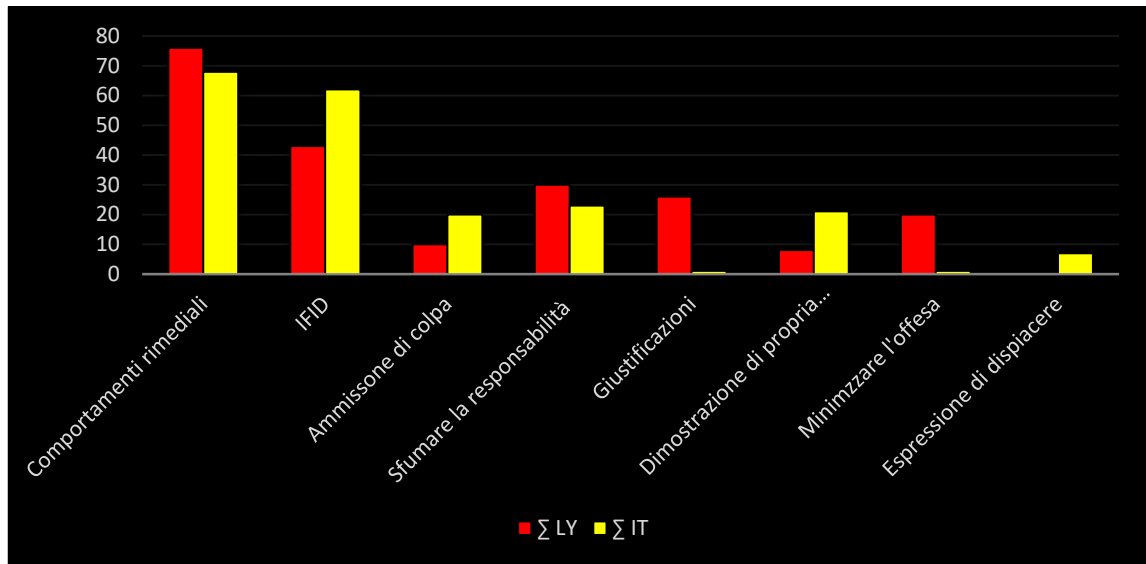


Figura 3.9. Istogramma situazioni 9

In questo scenario la differenza nel potere relativo²⁰ fra gli interlocutori ha un diretto impatto sull'uso di indicatori di forza illocutoria (italiani 69% vs libici 48%) ($\chi^2 = 4.9859$, $DF = 1$, $P = 0.025555$): a differenza degli italiani, i libici in questo caso evitano di chiedere scusa poiché non vogliono rischiare la loro faccia positiva davanti allo studente

¹⁹ $P > I$ (il potere relativo del partecipante è superiore a quello dell'interlocutore), $DS+$ (la distanza sociale fra gli interlocutori è maggiore), M (il genere della persona che ha subito l'offesa è maschio).

²⁰ In questo scenario e in quello successivo, il potere relativo del partecipante è superiore a quello dell'interlocutore. Siccome i nostri partecipanti sono studenti e non sono docenti, è difficile per loro mettersi nei panni del docente. Per risolvere questo problema, ho inserito nel questionario una scala che misura la difficoltà di immaginare tutte le situazioni comunicative ed ho escluso tutti i partecipanti che hanno assegnato un punteggio alto di difficoltà. Questo mi ha consentito di individuare delle nuove strategie come "sfumare la responsabilità".

- Non mi piace che qualcuno pensi di essere superiore, siamo tutti fatti di carne dopotutto [It. M/9]
- Anche un docente, se sbaglia, deve avere l'onestà di ammetterlo, ma soprattutto di tranquillizzare lo studente davanti ad un imprevisto [It. M/9]

Inoltre, i parlanti libici in questo scenario tendono a non ammettere esplicitamente di aver sbagliato davanti allo studente e ricorrono invece alla strategia di *sfumare la responsabilità* (italiani 25.5% vs libici 33%) usando la forma impersonale o passiva che sfuma la responsabilità dell'offesa, perché tale forma non chiarisce chi l'ha commessa. L'uso della forma attiva "è un errore mio" chiarisce subito chi ha commesso l'errore, mentre la forma impersonale dell'enunciato "c'è stato un errore" potrebbe essere interpretato dall'ascoltatore come un rifiuto di assumersi la piena responsabilità dell'atto offensivo:

- C'è stato un errore, mi scuso [It. F/9]
- Scusa figlio mio, credo che sia successo un errore [Ar. F/9]

Un altro modo utilizzato dai libici per sfumare la responsabilità è chiedere scusa usando la forma plurale "ci scusi". Da un lato, la forma plurale enfatizza la differenza del potere relativo fra il docente e lo studente; dall'altro può rappresentare il rifiuto di assumersi tutta la responsabilità dell'atto di offesa. A differenza degli italiani, che preferiscono assumersi la responsabilità dimostrando la propria insufficienza (libici 8.8% vs italiani 23%) i libici soprattutto le ragazze ricorrono a giustificazioni o spiegano i motivi allo studente (libici 29% vs italiani 1%).

- Capiscimi, con la tecnologia sono un disastro [It. F/9]
- Scusi non l'avevo notato. Ora risolvo [It. F/9]
- Mi perdoni, ero stanca, cambierò il voto inshallah [Ar. F/9]

Altre strategie emergenti nel mio corpus, impiegate dal parlante per non assumersi la responsabilità, è dare la colpa a qualcos'altro (5% libici vs 2% italiani) o mostrarsi innocente (italiani 4% vs libici 1%):

- Ora controllo, mi sembra strano, ma vedremo, magari è il sistema [It. M/9]
- Credo che l'amministrazione ha commesso un errore di trascrizione [Ar. F/9]
- Non capisco come sia potuto accadere [It. F/9]

Un libico ha cercato di mitigare l'offesa dicendo che è meglio scrivere un voto basso, in questa maniera nessuno farà allo studente il malocchio.

- Voglio proteggerti dal malocchio, ma comunque andrà tutto bene [Ar. M/9]

L'informatore crede che questo errore sia a vantaggio dello studente, perché questo errore proteggerà lo studente dal malocchio e dai sentimenti di gelosia e invidia di altri studenti che hanno avuto un voto basso. Questi sentimenti malvagi portano la sfortuna e il danno alla persona invidiata.

2.10 Situazione 10: ($P > I$, $SD +$, F)²¹

Descrizione: Sei un professore. Una delle studentesse che fa la tesi di laurea con te, deve consegnare la copia della tesi fra 2 giorni, ma tu sei molto in ritardo e non gliel'hai ancora rimandata corretta. La studentessa: "Buongiorno professore/ssa, volevo chiedere se ha finito di revisionare la tesi, perché devo consegnarla fra qualche giorno e Lei non me l'ha ancora rimandata"

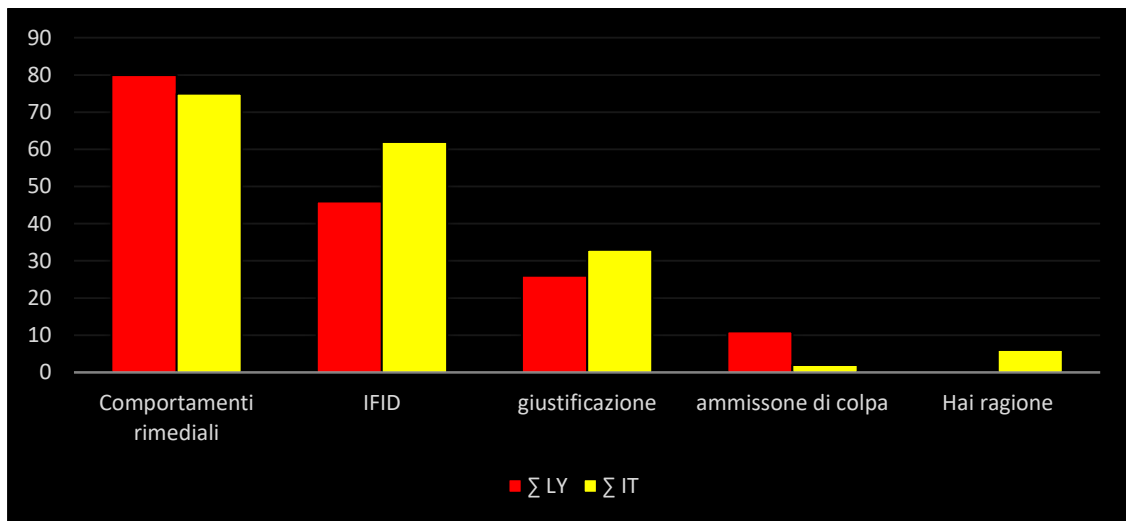


Figura 3.10. Istogramma situazioni 10

Analogamente allo scenario precedente, la differenza del potere relativo fra il partecipante (professore/ssa) e l'interlocutore che è una studentessa influisce sulla frequenza di chiedere scusa: i libici usano gli indicatori di forza illocutoria meno degli italiani (libici 51% vs italiani 62%), poiché alcuni libici credono che la studentessa potrebbe percepire la scusa in questo caso come un segno di debolezza. Dato che la studentessa compie un atto minaccioso alla faccia negativa del docente, i partecipanti libici soprattutto le ragazze dichiarano una difficoltà nel chiedere scusa, poiché si trovano in una posizione di debito

²¹ $P > I$ (il potere relativo del partecipante è superiore a quello dell'interlocutore), $DS+$ (la distanza sociale fra gli interlocutori è maggiore), F (il genere della persona che ha subito l'offesa è femmina).

nei confronti della studentessa e non possono esercitare le autorità usuali di un/a professore/ssa:

- La studentessa deve iniziare la sua richiesta dicendo “Mi scusi prof.ssa, lo so che Lei è molto impegnata ma ...” altrimenti le rispondo dicendo “vada a trovare un'altra prof.ssa” [Ar. F/10]

Come è chiaro nell'esempio sopra, la ragazza libica ha percepito la situazione come una minaccia alla faccia negativa della professoressa e sottolinea che la studentessa deve usare la cortesia negativa prima di chiedere della sua tesi. Al contrario, però, un'altra ragazza libica ha percepito questa situazione come una minaccia alla faccia positiva:

- Farò tutto il possibile per farle vedere che io sono in grado di assumermi le mie responsabilità [Ar, F/10]

Questo ultimo commento ci spiega il motivo per cui l'ammissione di colpa, che è una strategia esplicita usata per assumersi la responsabilità, viene usata da parte di libici più che dagli italiani (italiani 2% vs libici 12%) (il valore di P di test esatto di Fisher = 0.018). La ragazza libica spiega nel commento che lei si assume la responsabilità di portare a termine la correzione della tesi per salvare la sua faccia positiva davanti alla studentessa. L'analisi dei dati ci mostra che il 49% di libici preferisce non chiedere scusa o esprimere rammarico per non perdere la faccia e usa invece una forma composta di *giustificazioni* + *promessa di rimedio*.

- Preferisco trovare una soluzione per il problema più che chiedere scusa [Ar. M/10]
- Risolverò il problema, non c'è bisogno chiedere scusa [Ar. M/10]

Alcuni libici dicono che non esiste un'offesa in questa situazione, perché c'è ancora la possibilità di finire la correzione della tesi nel tempo stabilito. Soltanto il 2.1% di italiani e il 4.3% di italiane (nei confronti del 14% di libici e il 11% di libiche) ritengono che questo scenario non costituisca nessuna offesa, fatto che spiega la frequenza alta nell'uso di IFID da parte degli italiani. La maggioranza dei parlanti nei due gruppi usa delle strategie che minacciano la faccia negativa del partecipante (il docente), ossia giustificazioni (italiani 37% vs libici 29%) e promesse di rimedio (italiani 89% vs libici 83%). Tuttavia, l'analisi qualitativa rivela dei casi individuali in cui vengono usate strategie minacciose alla faccia positiva dell'ascoltatore (la studentessa):

- No, la tua tesi è lunga e piena di errori [Ar. F/10]
- Che rompi... non ha capito che con la laurea ci si pulisce il ... [It. M/10]

Per quanto riguarda i comportamenti rimediali (italiani 83% vs libici 89%) ho osservato che il rimedio nei dati degli italiani è ridotto alla correzione della tesi nel tempo stabilito, mentre i libici comunicano la loro responsabilità del ritardo alla segreteria per non creare problemi alla studentessa.

CONCLUSIONE

Come ho specificato nell'introduzione, la presente ricerca ha come obiettivo quello di raccogliere e analizzare il repertorio delle strategie linguistiche utilizzate dai parlanti per la realizzazione delle scuse in una prospettiva cross culturale. Il corpus dei dati forniti dal questionario e l'analisi delle situazioni comunicative, con gli strumenti del *framework* teorico che ho utilizzato, sono stati fondamentali per trarre alcune conclusioni in una prospettiva cross culturale.

I dati manifestano atteggiamenti linguistici diversi tra i due gruppi di parlanti. Per quanto riguarda i libici, si conferma la prevalenza della *richiesta di perdono* e delle *espressioni di rammarico* come un modo convenzionale di veicolare la scusa, soprattutto quando si tratta di un danno materiale o fisico come nella situazione 1 (un incidente) e 6 (cameriere di ristorante). I parlanti italiani, invece, utilizzano le formule *mi scusi, sono mortificato/a, sono desolato/a* in quelle situazioni in cui l'offesa viene percepita come particolarmente grave.

Anche le strategie di intensificazione rivelano comportamenti linguistici diversi, a secondo del gruppo di appartenenza degli intervistati. In concreto, i libici intensificano gli atti di scuse mediante la ripetizione del verbo performativo o degli avverbi: *scusa scusa, mi dispiace tanto tanto tanto*. Gli italiani ricorrono anche ad altri intensificatori. Accanto all'uso di avverbi, intensificano le scuse soprattutto tramite la modalità esclamativa che, in alcuni casi, viene rafforzata dalla presenza di espressioni di dissenso, se non vere e proprie imprecazioni: *mi scusi davvero, Oh diamine! Scusi! Oh, cavoli... Scusa! Oh Dio*.

Anche l'analisi delle strategie di attenuazione rivelano alcune discordanze tra i due gruppi oggetto di studio. Allo scopo di mitigare l'offesa, entrambi i gruppi di intervistati impiegano gli appellativi, inserendo in coda il nome o il titolo professionale della persona che subisce l'offesa: *mi scusi professore, mi dispiace Sofia, mi dispiace tanto tanto zia*. Si

tratta di una strategia utile a ridurre la distanza sociale tra gli interlocutori e, di conseguenza, a simulare una certa familiarità. Nel primo gruppo, quindi, sono frequenti espressioni formali, come *signora, gentile studente/ssa*; nel secondo, appaiono termini più intimi e non ufficiali come *mamma, zia, figlio/a*.

Anche l'analisi qualitativa ha portato a conclusioni interessanti: sia gli italiani sia i libici possono chiedere scusa anche non verbalmente. Per esempio, nella prima situazione, in cui si descrive un incidente, i ragazzi libici chiedono scusa alla signora coinvolta baciandola sulla testa. Alcune ragazze libiche, invece, non chiedono scusa in modo esplicito, bensì esprimendo il loro rammarico attraverso uno sguardo triste o dispiaciuto. È possibile quindi dedurre come i rapporti interpersonali siano fortemente vincolati alla cultura di appartenenza. In concreto, in una società tribale, come la comunità libica, la cultura e la religione condizionano l'interazione e la comunicazione fra le femmine ed i maschi. Nella prima situazione (un incidente), alcuni intervistati libici sottolineano la difficoltà di chiedere scusa direttamente, preferendo parlare con il figlio o il fratello della signora che ha subito l'offesa, per risolvere il problema. Questa tendenza si manifesta anche nella seconda situazione (schizzare l'acqua su un ragazzo), in cui le ragazze libiche considerano opportuno ignorare la persona offesa, poiché è un uomo.

Le risposte dei parlanti italiani rivelano atteggiamenti completamente diversi. Tendono ad offrire all'interlocutore alternative concernenti l'atto rimediale, lasciando quindi la scelta del tipo di rimedio al destinatario. Per questa ragione, impiegano formule attenuanti, tipiche della cortesia negativa, del tipo: *come posso rimediare? Se vuoi..., se non è un problema*. In altri termini, i parlanti italiani non vogliono imporre all'ascoltatore un certo tipo di risarcimento.

La stessa strategia non funzionerebbe in Libia, in quanto l'uso della cortesia negativa per offrire un rimedio potrebbe essere interpretata dai libici come una riluttanza

da parte dell'offensore, che non mostrerebbe la volontà di rimediare. L'analisi del corpus rivela, inoltre, che i libici non danno all'ascoltatore la libertà di scelta della tipologia dell'atto di rimedio e che le forme linguistiche usate per offrire il rimedio risultano doverose, in quanto le intenzioni del parlante non coincidono con quelle dell'interlocutore.

Anche in questo caso, le strategie scelte dai parlanti sono il riflesso della cultura del loro paese. In Libia, le leggi tribali governano le relazioni sociali fuori dalla legislazione statale. Se l'offesa ha causato un danno grave, fisico o morale, all'interlocutore, il processo rimediale potrebbe diventare molto complicato, soprattutto se la persona che ha subito l'offesa è una donna. In questo caso, la tribù dell'offensore si impegna a negoziare la modalità di rimedio e a chiedere scusa alla tribù della persona offesa, con lo scopo di raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe le parti. Questo è un altro dei motivi per cui i maschi libici cercano di comunicare con la famiglia della persona offesa nella prima situazione (un incidente) sottoposta agli intervistati.

Una componente fondamentale che influenza le espressioni linguistiche e le interazioni tra gli interlocutori è costituita dalla religione. Ciò implica che i libici usano espressioni convenzionali e religiose per mitigare l'offesa. In concreto, nel primo scenario (un incidente) i libici usano la cortesia positiva, ringraziando Dio perché la signora è salva. Nella quarta situazione (libro in prestito), invece, imprecano contro Satana. Anche l'imprecazione contro il diavolo, per aver dimenticato qualcosa, è strettamente connessa alla religione islamica. Di solito, viene impiegata dai libici per imputare la responsabilità dell'offesa a motivi esterni e, quindi, indipendenti dalla volontà dell'offensore. Lo stesso vale anche per l'uso del determinismo nella situazione 6 (cameriere di ristorante): la credenza secondo la quale le azioni, gli eventi ed il futuro sono predestinati dal Creatore ha sicuramente un impatto sui comportamenti degli individui. I libici non usano il determinismo per liberarsi dalla responsabilità, ma per mitigare la severità dell'offesa e alleviare il fastidio della persona che ha subito l'offesa.

I parlanti italiani, anche in situazioni di questo genere, dimostrano atteggiamenti linguistici che riflettono una cultura diversa. Anziché imprecare contro Satana, come rivela il corpus dei dati libici, l'italiano tende a imprecare contro se stesso, con espressioni quali *merda* o *accidenti*, rivolte al proprio comportamento e usate come strategia di autoumiliazione. Si tratta di azioni che, se da un lato minacciano la faccia positiva del parlante, dall'altro mettono in risalto la faccia dell'interlocutore.

L'analisi ha dimostrato, infine, che il potere relativo asimmetrico tra gli interlocutori, come nel caso delle ultime due situazioni proposte (una svista e tesi di laurea), influisce sulla frequenza dell'uso degli indicatori di forza ed ha spinto sia il campione italiano che quello libico ad usare forme impersonali, in quanto attenuano la responsabilità del parlante e separano l'atto dell'offeso dall'offensore. Una delle strategie più comuni nei dati di libici è la dimostrazione dell'empatia e la comprensione nei confronti dell'interlocutore. Ad esempio, nella terza situazione (uno scherzo pesante), alcuni libici sottolineano che se l'offesa è stata fatta in pubblico, e le scuse devono essere fatte in pubblico. Ciò significa che viene utilizzata una strategia di difesa della faccia positiva dell'ascoltatore. I parlanti italiani impiegano frequentemente l'autocritica, un espediente che, esprimendo il malcontento del parlante per quello che è accaduto, sollecita l'empatia dell'ascoltatore, e riduce il livello di disaccordo fra gli interlocutori. In questo modo, l'accettazione della scusa da parte della persona offesa diventa più facile.

In conclusione, posso affermare che i risultati emersi dalla mia ricerca dimostrano come le variabili sociologiche giochino un ruolo decisivo nel determinare le strategie di scusa. Il paradigma di Brown & Levinson (1987), che ho impiegato nell'organizzazione del mio lavoro, mi ha permesso di prendere in considerazione tali variabili e di classificare le tendenze alla tutela della faccia positiva e negativa, in entrambe le culture oggetto di studio, quella araba libica e quella italiana. L'elevata quantità di dati rilevati mi ha permesso di mettere in rilievo le credenze e le norme culturali che determinano le scelte

linguistiche nelle varie situazioni conflittuali proposte, soprattutto per quanto riguarda l'interazione sociale fra uomini e donne nella società libica.

Devo riconoscere, tuttavia, che il progetto iniziale prevedeva anche il coinvolgimento di parlanti non nativi, cioè di studenti libici che parlano l'italiano come lingua seconda, ma i recenti fatti pandemici hanno impedito che questa ulteriore raccolta di dati si realizzasse. Un campione di questo tipo mi avrebbe permesso di riflettere su come le strategie di cortesia proprie della cultura di appartenenza possano influire sulla formulazione degli atti di scusa in una lingua seconda e in un contesto di accoglienza o, comunque, straniero. Se la necessità di restringere il campo di indagine possa essere visto come un limite, tuttavia, l'ampiezza dei dati presenti nel corpus e il modello di analisi impiegato nel presente lavoro possono essere riutilizzati in ricerche future, come, per esempio, lo studio degli enunciati prodotti da parlanti nativi e non nativi per un'applicazione in ambito pedagogico.

BIBLIOGRAFIA

- Allan. K, *Pragmatics in the (English) lexicon*, in Allan. K, Jaszczolt. K, (a cura di), *The Cambridge Handbook of Pragmatics*, Cambridge University Press, Cambridge, 2011.
- Andersen. G, *Corpus-based pragmatics I: Qualitative studies*, in Bublitz. W, Norrick. N, (a cura di), *Foundations of Pragmatics*, De Gruyter Mouton, Berlin, 2011.
- Ariel. M, *Defining Pragmatics*, Cambridge University Press, Cambridge, 2010.
- Ariel. M, *Pragmatics and Grammar*, Cambridge University Press, Cambridge, 2008.
- Austin, J.L. *How to do Things with Words*, Oxford University Press, Oxford, 1962.
- Aydin. M, *Cross Cultural Pragmatics: A Study of Apology Speech Acts by Turkish speakers, American English Speakers and Advance Nonnative Speakers of English in Turkey*, Minnesota State University, Mankato, 2013.
- Balboni. P, *Problemi di comunicazione interculturale tra Italiani e parlanti di italiano in Nord America*. *Italica*, vol. 78, no. 4, 2001, pp. 445–463. JSTOR, www.jstor.org/stable/3656075.
- Baldwin. JR, Faulkner. SL, Hecht. ML, Lindsley. SL, *Redefining culture: perspectives across the disciplines*, Routledge, New York, 2012.
- Bargiela-Chiappini. F, Kádár. DZ, *Politeness across Cultures*, Palgrave Macmillan, New York, 2011.
- Bianchi C, *Pragmatica cognitiva. I meccanismi della comunicazione*, Laterza, Roma, Bari. 2009.

- Blum-Kulka. S, House. J, Kasper. G, (a cura di), *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, Ablex, Norwood, NJ, 1989.
- Blum-Kulka. S, *Indirectness and politeness: Same or different?*, Journal of Pragmatics, 1987.
- Brown. P, Levinson. SC, *Politeness: Some Universals in Language Usage*, Cambridge University Press, Regno Unito, 1987.
- Brown. R, Gilman. A, *The Pronouns of Power and Solidarity*. In Sebeok. TA, (a cura di), *Style in Language*, MIT Press, Cambridge Mass, 1960.
- Carnap. R, *Foundations of logic and mathematics*, in Neurath. O, Carnap. R, Morris. C, (a cura di) *International Encyclopedia of Unified Science*, University of Chicago Press, Chicago, 1938.
- Chandler. D, *Semiotics: the basics*, Routledge, London, 2002.
- Chaoqun. X, *Review of A Critique of Politeness Theories by Gino Eelen*, Journal of Pragmatics, 2003.
- Chapman. S, Grice. P, *Philosopher and Linguist*, Palgrave Macmillan. Basingstoke, 2005.
- Davis. S, (a cura di) *Pragmatics: A Reader*, Oxford University Press, Oxford, 1991.
- Davis. W, *Implicature*, Cambridge University Press, Cambridge, 1998.
- Deutschmann. M, *Apologising in British English*, Institutionen för moderna språk, Umeå University, Umeå, 2003.
- Duranti. A, Goodwin. C, (a cura di), *Rethinking Context: Language as an Interactive Phenomenon*, Cambridge University Press, Cambridge, 1992.
- Eelen. G, *A Critique of Politeness Theories*, St Jerome, Manchester, 2001.

- Fareeq. A, *Apology Strategies in Central Kurdish with Reference to English: An Empirical Study in Socio-Pragmatics (PhD)*, School of Linguistics and English Language University of Wales Bangor, UK, 2014.
- Fricano. D, *Il ruolo filosofico della perlocuzione*. Rivista Di Storia Della Filosofia, 1984, vol. 69, no. 3, 2014, pp. 495–522. JSTOR, www.jstor.org/stable/24871623. Accessed 23 Apr. 2021.
- Gass. SM, Neu. J, *Speech Acts across Cultures*, Mouton de Gruyter, Berlin, 2006.
- Gazdar. G, *Pragmatics: Implicature, Presupposition and Logical Form*, Academic Press New York, 1979.
- Goffman, I. J. *Relations in public; microstudies of the public order*, Basic Books, New York, 1971.
- Grice. H.P, , *Studies in the Way of Words*, Harvard University Press, Cambridge, 1989, Trad. it. parziale di Moro. G, *Logica e conversazione. Saggi su intenzione, significato e comunicazione*, il Mulino, Bologna. 1993.
- Horn. LR, Ward, GJ (a cura di) *The Handbook of Pragmatics*, Blackwell, Oxford, 2004
- Huang. Y, *Pragmatics*, Oxford University Press, Oxford, 2007.
- Hudson. T, Detmer. E, Brown. J.DA, *framework for testing cross-cultural pragmatics*, Natl Foreign Lg Resource Ctr, Hawaii, 1992.
- Kasper. G, *Linguistic politeness: Current research issues*, Journal of Pragmatics, 1990.
- Koutsantoni. D, *I can now apologize to you twice from the bottom of my heart: Apologies in Greek reality TV*, Journal of Politeness Research 3: 93-1232007.
- Kroeber .A. L. and Kluckhohn. C, *Culture, a Critical Review of Concepts and Definitions*, Peabody Museum, Cambridge, 1952.

- Lakoff, R. *Language and Woman's Place*, Cambridge University Press, Cambridge 1979.
- Leech. G. N, *Principles of Pragmatics*, Regno Unito, Longman, (1984).
- Levinson. SC, *A review of Relevance*, Journal of Linguistics, vol. 25, no. 2, 1989.
- Levinson. SC, *La pragmatica*, Il Mulino (Bertucelli Papi M.), 1985.
- Lewin. C, *Elementary quantitative methods*. In Somekh. B, Lewin. C, *Research Methods in the Social Sciences*, Sage Publication, London, 2005.
- Lipson. M., *Apologizing in Italian and English*. *International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 32, no. 1, 1994, 19-40.
<https://doi.org/10.1515/iral.1994.32.1.19>.
- Locher. MA, *Power and Politeness in action: disagreements in oral communication*, De Gruyter Mouton, Berlin, New York, 2004.
- Locher. MA, *Power and Politeness in Action*, De Gruyter Mouton, Berlin, New York, 2010.
- Maltzand. DN, Borker. RA, *A cultural approach to male-female miscommunication*. In Gumperz. JJ. (a cura di), *Language and Social Identity*, Cambridge University Press, Cambridge, 1982.
- Mao. L, *Beyond politeness theory: "face" revisited and renewed*. Journal of Pragmatics, Volume 21, Issue 5, 1994, [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(94\)90025-6](https://doi.org/10.1016/0378-2166(94)90025-6).
- Marraffa. M, Paternoster. A, *Scienze cognitive. Un'introduzione filosofica*, Carocci, Roma 2011.
- Mason. J, *Qualitative Researching*, Sage Publications Ltd, London, 2002.
- Mey. JL, *Pragmatics, An Introduction*, Blackwell, Oxford, 1993.

- Mills. S, *Gender and Politeness*, Cambridge University Press Cambridge, 2003.
- Monk. R, *The Duty of Genius*, Penguin, New York, 1990.
- Morris. C, *Lineamenti di una teoria dei segni*. Paravia, Torino, 1970.
- Morris. C, *Signs, language and behavior*, Prentice-Hall, New York, 1946.
- Nerlich. B, Clarke. DD, *Language, Action, and context*, John Benjamins, Amsterdam 1996.
- Ogiermann. E, *On apologising in negative and positive politeness cultures*, John Benjamins Publishing, Amsterdam, 2009.
- Olshtain. E, Cohen. AD, *Apology: A Speech Act Set*, In Wolfson. N, Judd. E, (a cura di), *Sociolinguistics and Language Acquisition*. Rowley, MA, Newbury, 1983.
- Owen. M, *Apologies and Remedial Interchanges: A Study of Language Use in Social Interaction*, Mouton Publishers, Berlin, 1983.
- Peccei. JS, *Pragmatics*, Routledge, London, 1999.
- Peirce. C.S, *Collected papers of Charles Sanders Peirce*, (Vols. 1–8), Hartshorne. C, Weiss. P, & Burks. A. W, (Cur.), Cambridge, MA: Harvard University Press, 1931–1958.
- Rintell. E, Mitchell. C, *Studying requests and apologies: An inquiry into method*. In Blum-Kulka. S, House. J, Kasper. G, (a cura di) *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, Albex. Norwood, NJ, 1989.
- Ryle. G, *The theory of meaning*. Reprinted in Caton. CE, (a cura di) *Philosophy and Ordinary Language*, University of Illinois Press, Urbana, 1963.

- Sadock. JM, *Towards a Linguistic Theory of Speech Acts*, Academic Press, New York, 1974.
- Sbisà. M, *Linguaggio, ragione, interazione. Per una teoria pragmatica degli atti linguistici*, Il Mulino, Bologna, 1989.
- Sbisà. M, Turner. Ken, *Pragmatics of Speech Actions*, De Gruyter Mouton, Berlin, Boston, 2013.
- Scollon. R, Scollon. SW, *Intercultural Communication : A Discourse Approach*, Basil Blackwell, Oxford, 1995.
- Searle. J, *Speech Acts*, Cambridge University Press, Cambridge, 1969.
- Searle. John, *Coscienza, linguaggio, società*, Scuola di Alta Formazione Filosofica, Lexis, 2017.
- Sperber. D, & Wilson. D, *Pragmatics, modularity and mind – reading*. Blackwell, Oxford, 2002.
- Sperber. D, Wilson. D, *Relevance. Communication and Cognition*, Blackwell, Oxford, 1995. Tr. it. della 1ª ed. di Origgi. G, *La pertinenza*, Anabasi, Milano, 1993.
- Suszczyfiska. M, *Apologizing in English, Polish and Hungarian: Different languages, different strategies*, Journal of Pragmatics, 1999.
- Trosborg, A. *Interlanguage Pragmatics: Requests, Complaints and Apologies*. Mouton de Gruyter, Berlin, New York, 1995.
- Tsohatzidis. S, (a cura di), *Foundations of Speech Act Theory*, Routledge, London, 1994.
- Verschueren. Jef, *Understanding pragmatics*. (Understanding language series.), Oxford University Press, New York, 1999.

- Vigorelli. P, *Alzheimer: Come favorire la comunicazione nella vita quotidiana*, Franco Angeli Edizioni, Milano, 2015.
- Vollmer. H. J, Olshtain. E, *The language of apologies in German*. In Blum-Kulka. S, House. J, Kasper. G, (a cura di) *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood: N. J. Ablex. 1989.
- Wierzbicka. A, *Different cultures, different languages, different speech acts*. Journal of Pragmatics, 1985.
- Wittgenstein. L, *Philosophical Investigations*, Blackwell, Oxford, 1960.
- Wittgenstein. L, *Philosophische Untersuchungen*, Blackwell, Oxford 1953, (tr. it. *Ricerche filosofiche*, Einaudi, Torino, 1967.
- Wolfson. N, Marmor. T, Jones. S, *Problems in the comparison of speech acts across cultures*. In Blurn-Kulka et al. *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Ablex, Norwood, NJ, 1989.
- Wolfson. N, *The Bulge: A Theory of Speech Behaviour and Social Distance*. In Fine. J, (a cura di), *Second Language Discourse: A Textbook of Current Research*, Ablex, Norwood, N.J, 1988.
- Zarobe & Zarobe, *Speech acts and politeness across languages and cultures*, Peter Lang AG, International Academic Publishers, Bern, Switzerland, 2012.

APPENDICE I

(IL QUESTIONARIO)

4/22/2021

Studio interculturale (ragazzi)

Studio interculturale (ragazzi)

Prima di tutto, apprezzo la tua partecipazione e ti ringrazio in anticipo! Il questionario in oggetto contiene 10 situazioni. Ti invito a leggerle e a immaginarle per completare i brevi dialoghi che ti propongo, come se fossero reali. Le tue risposte verranno poi paragonate con quelle di parlanti di altre culture

* Required

1. Da dove sei? *

2. Quanti anni hai? *

3. 1) Hai fatto manovra per uscire dal parcheggio e nel fare marcia indietro, sei andato a sbattere contro l'auto di una signora, facendole male *

La signora: Santo cielo!

Tu:

4/22/2021

Studio interculturale (ragazzi)

4. Secondo te, qual è il grado del danno (fisico o morale) che hai causato alla signora? *

- Nessun danno
 Danno leggero
 Medio
 Grande
 Grandissimo

5. Quanto è difficile chiedere scusa in questa situazione per te? *

- Non c'è difficoltà
 è un po difficile
 Difficoltà media
 Molto difficile
 Difficilissimo

6. Se hai qualche commento scrivilo qua.

4/22/2021

Studio interculturale (ragazzi)

7. 2) Da ieri piove ininterrottamente. Stamattina la strada è tutta bagnata. Mentre guidi verso l'università, passi velocemente su una pozzanghera e schizzi l'acqua su un ragazzo. *

Il ragazzo: "è arrabbiato e ti urla contro!"

Tu:

8. Secondo te, qual è il grado del danno (fisico o morale) che hai causato al ragazzo? *

- Nessun danno
- Danno leggero
- Medio
- Grande
- Grandissimo

9. Quanto è difficile chiedere scusa in questa situazione per te? *

- Non è difficile
- è un po' difficile
- Difficoltà media
- Molto difficile
- Difficilissimo

10. Se hai qualche commento scrivilo qua.

11. 3) Sei una persona spiritosa, ti piace scherzare e a volte prendi i tuoi amici in giro. Un giorno, all'università, durante la pausa caffè di una lezione, stai chiacchierando con i tuoi colleghi. A un certo punto, fai uno scherzo alla tua collega Sofia. Scoppiano tutti a ridere, tranne lei, che è chiaramente offesa dalla tua battuta. Magari perché non l'ha capita. Alla fine della giornata, Sofia ti fa un commento su quello che è successo. *

Sofia: il tuo scherzo durante la pausa mi ha offeso molto. Evita di rifarlo, per favore!

Tu:

12. Secondo te, qual è il grado dell'offesa in questa situazione? *

- Nessuna offesa
- Offesa leggera
- Media
- Grave
- Gravissima

13. Quanto è difficile chiedere scusa in questa situazione per te? *

- Non è difficile
- Un po' difficile
- Difficoltà media
- Molto difficile
- Difficilissimo

14. Se hai qualche commento scrivilo qua.

15. 4) Hai preso in prestito un libro dal tuo amico Andrea, che ti ha chiesto di restituirglielo; tu, però, lo hai completamente dimenticato per due volte *

Andrea: Non dirmi che hai dimenticato il libro anche oggi!!

Tu:.....
.....

4/22/2021

Studio interculturale (ragazzi)

16. Secondo te, qual è il grado del danno che hai causato a tuo amico Andrea? *

- Nessun danno
- Danno leggero
- Medio
- Grande
- Grandissimo

17. Quanto è difficile chiedere scusa in questa situazione per te? *

- Non è difficile
- è un po' difficile
- Difficoltà media
- Molto difficile
- Difficilissimo

18. Se hai qualche commento scrivilo qua.

4/22/2021

Studio interculturale (ragazzi)

19. 5) Avevi una lezione e purtroppo sei arrivato un po' tardi. Quando sei entrato nell'aula, il professore (che vedevi per la prima volta) aveva già iniziato la lezione. Il professore si è infastidito e ti ha detto: *

**Il professore: guardi che la lezione è iniziata 20
minuti fa!**

Tu:

20. Secondo te, qual è il grado del fastidio che l'hai dato al professore arrivando in ritardo? *

- Nessun fastidio
 Poco
 medio
 Forte
 Fortissimo

4/22/2021

Studio interculturale (ragazzi)

21. Quanto è difficile chiedere scusa in questa situazione per te? *

- Non è difficile
- è un po' difficile
- Difficoltà media
- Molto difficile
- Difficilissimo

22. Se hai qualche commento scrivilo qua.

23. 6) Lavori in un ristorante di lusso come cameriere e purtroppo hai rovesciato del succo addosso a una signora che indossava un abito da sera costoso *

La signora: Oh Dio !!

Tu:

4/22/2021

Studio interculturale (ragazzi)

24. Secondo te, qual è il grado del danno che hai causato alla signora? *

- Nessun danno
- Danno leggero
- Medio
- Grande
- Grandissimo

25. Quanto è difficile chiedere scusa in questa situazione per te? *

- Non è difficile
- è un po' difficile
- Difficoltà media
- Molto difficile
- Difficilissimo

26. Se hai qualche commento scrivilo qua.

4/22/2021

Studio interculturale (ragazzi)

- 27. 7) Maria è una tua amica, fa l'avvocato e abita nell'appartamento accanto a quello tuo. Una sera organizzzi una festa con alcune amiche nel tuo appartamento. Siccome le mura nel palazzo dove abiti non sono insonorizzate al 100%, Maria bussa alla tua porta: *

Maria: Ciao XXX!

Tu: Ciao Maria! Come stai? Tutto bene?

Maria: Sì, tutto bene grazie, solo che sono stanchissima e non riesco ad addormentarmi. Puoi abbassare il volume della musica per favore?

Tu:

- 28. Secondo te, Qual è il grado del fastidio che l'hai dato a Maria? *

- Nessun fastidio
- Poco
- Medio
- Forte
- Fortissimo

4/22/2021

Studio interculturale (ragazzi)

29. Quanto è difficile chiedere scusa in questa situazione per te? *

- Non è difficile
- è un po' difficile
- Difficoltà media
- Molto difficile
- Difficilissimo

30. Se hai qualche commento scrivilo qua.

31. 8) Il tuo papà a casa soffre di mal di testa e, visto che sei fuori casa, ti chiama e ti chiede di comprare una medicina. Purtroppo l'hai dimenticata e torni a casa a mani vuote. *

Il tuo papà: Dov'è la medicina che ti ho chiesto di comprare?

Tu:

4/22/2021

Studio interculturale (ragazzi)

32. Secondo te, qual è il grado dell'offesa in questa situazione? *

- Nessuna offesa
- Offesa Leggera
- Media
- Grave
- Gravissima

33. Quanto è difficile chiedere scusa in questa situazione per te? *

- Non è difficile
- è un po' difficile
- Difficoltà media
- Molto difficile
- Difficilissimo

34. Se hai qualche commento scrivilo qua.

4/22/2021

Studio interculturale (ragazzi)

35. 9) Sei un docente e uno dei tuoi studenti migliori ha sostenuto un esame ed ha preso 30. Per sbaglio, hai scritto 27 nel verbale e lo studente è venuto al tuo ricevimento per spiegarti il problema. *

Lo studente: Buongiorno professore(ssa).

L'altro giorno, all'esame, mi ha detto che mi avrebbe messo 30. Nel mio piano di studi, invece, risulta 27!

Tu:

36. Secondo te, qual è il grado del danno che hai causato allo studente? *

- Nessun danno
- Danno leggero
- Medio
- Grande
- Grandissimo

4/22/2021

Studio interculturale (ragazzi)

37. Quanto è difficile chiedere scusa in questa situazione per te? *

- Non è difficile
- è un po' difficile
- Difficoltà media
- Molto difficile
- Difficilissimo

38. Se hai qualche commento scrivilo qua.

4/22/2021

Studio interculturale (ragazzi)

39. 10) Sei un professore. Una delle studentesse che fa la tesi di laurea con te, deve consegnare la copia della tesi fra 2 giorni, ma tu sei molto in ritardo e non gliel'hai ancora rimandata corretta. *

**La studentessa: Buongiorno Professore(ssa),
volevo chiedere se ha finito di revisionare la tesi,
perché devo consegnarla fra qualche giorno e
Lei non me l'ha ancora rimandata.**

Tu:

40. Secondo te, qual è il grado del danno che hai causato alla studentessa? *

- Nessun danno
 Danno leggero
 Medio
 Grande
 Grandissimo

4/22/2021

Studio interculturale (ragazzi)

41. Quanto è difficile chiedere scusa in questa situazione per te? *

- Non è difficile
- è un po' difficile
- Difficoltà media
- Molto difficile
- Difficilissimo

42. Se hai qualche commento scrivilo qua.

43. Era difficile immaginarsi le 10 situazioni precedenti? *

- Non c'era nessuna difficoltà
 - Era un po' difficile
 - La difficoltà era media
 - Era molto difficile
 - Era difficilissimo
-

APPENDICE II
(LE TABELLE DEI DATI)

TABELLA 3: I DATI DELLA PRIMA SITUAZIONE (UN INCIDENTE)

Strategia	LY-M	IT-M	LY-F	IT-F
Mi dispiace	11	3	16	16
Mi dispiace/pl.	1	0	2	0
Mi scusi/scusi/scusa	0	22	3	22
Mi perdoni/perdinami	19	3	31	6
Mi perdoni/pl.	4	0	0	0
Sono dispiaciuta	1	0	0	2
Sono mortificata	0	5	0	2
Sono desolata	0	2	0	2
Doppio uso IFID	3	0	9	6
Mostrare la soll. verso l'asco.	21	21	22	24
Titoli di cortesia	32	12	13	14
Esclamazioni	1	8	1	18
Ammisione di colpa	8	3	9	0
Mancanza d'intenzione	4	2	12	4
Espressione di imbarazzo	0	0	0	0
Dimostrazione di propria insufficienza	5	4	5	4
Autocritica	0	2	0	0
Agire come innocente	0	2	0	1
Accusare/criticare l'ascoltatore	0	1	1	0
Rimedio diretto	15	0	9	1
Negoziare il rimedio	2	4	0	5
Rimedio riluttante	3	0	0	0
Giurare	3	0	17	0
Minimizzazione dell'offesa	1	0	0	0
Calmare l'ascoltatore	1	0	0	0
Determinismo	2	0	0	0

TABELLA 4: I DATI DELLA SITUAZIONE 2 (SCHIZZARE L'ACQUA SU UN RAGAZZO)

Strategia	LY-M	IT-M	LY-F	IT-F
Mi dispiace	9	7	20	7
Mi dispiace/pl.	0	0	0	0
Mi scusi/scusi/scusa	8	24	8	32
Mi perdoni/perdinami	10	3	13	5
Mi perdoni/pl.	9	0	0	0
Sono dispiaciuta	1	/	1	0
Sono mortificata	0	1	0	0
Sono desolata	0	/	0	0
Doppio uso IFID	3	1	8	4
Mostrare la soll. verso l'asco.	1	1	0	0
Titoli di cortesia	14	/	9	0
Esclamazioni	0	2	0	3
Ammisione di colpa	3	/	3	0
Mancanza d'intenzione	9	6	9	16
Hai ragione	0	2	0	1
Espressione di imbarazzo	0	1	0	0
Dimostrazione di propria insufficienza	12	8	9	3
Giustificazione	2	3	4	1
Autocritica	0	1	0	1
Opt. Out	17	10	20	2
Accusare/criticare l'ascoltatore	2	3	2	1
Rimedio diretto	6	1	2	0
Negoziare il rimedio	3	1	2	4
Rimedio riluttante	2	/	0	0
Giurare	6	/	5	0
Minimizzazione dell'offesa	1	/	1	0
Calmare l'ascoltatore	0	2	0	0
Scherzare/sarcasmo	0	2	0	0

TABELLA 5: I DATI DELLA SITUAZIONE 3 (UNO SCHERZO PESANTE)

Strategia	LY-M	IT-M	LY-F	IT-F
Mi dispiace	21	10	21	13
Mi dispiace/pl.	/	/	/	0
Mi scusi/scusi/scusa	6	28	5	23
Mi perdoni/perdinami	6	3	4	5
Mi perdoni/pl.	1	/	/	0
Doppio uso IFID	4	3	2	5
Mostrare la soll. verso l'asco.		1	3	1
Titoli	2	3	3	5
Esclamazioni	/	2	/	0
Ammisione di colpa	1	/	/	4
Mancanza d'intenzione	21	11	21	22
Hai ragione	/	/	2	2
Dimostrazione di propria insufficienza	4	10	4	15
Agire come innocente			/	1
Accusare/criticare l'ascoltatore		2	6	3
Rimedio diretto		1	/	1
Promessa di non ripetere l'azione	34	23	27	18
Giurare	2		3	0
Minimizzazione dell'offesa	2		/	3
Spiegare la vera intenzione	6	10	13	7

TABELLA 6: I DATI DELLA SITUAZIONE 4 (LIBRO IN PRESTITO)

Strategia	LY-M	IT-M	LY-F	IT-F
Mi dispiace	9	5	23	10
Mi scusi/scusi/scusa	3	25	/	25
Mi perdoni/perdinami	14	4	12	2
Sono mortificata	/	1	/	1
Sono desolata	/	/	/	1
Doppio uso IFID	/	2	/	4
Mostrare la soll. verso l'asco.	1	1	/	/
Titoli	7	4	1	4
Esclamazioni	3	7	6	9
Ammisione di colpa	1	/	2	/
Mancanza d'intezione	3	/	1	/
Riconoscere il diritto dell'ascoltatore	/	4	/	2
Espressione di imbarazzo	/	/	5	/
Dimostrazione di propria insufficienza	28	2	37	4
Giustificazione	1	/	3	/
Autocritica	1	13	2	20
Opt. Out	/	1	/	/
Rimedio diretto	16	24	24	22
Rimedio riluttante		/	2	/
chiedere l'aiuto dell'ascoltatore per portare a termine l'atto rimediale	1	2		5
Promessa di non ripetere l'azione	1	1	2	3
Giurare	11	1	21	2
Minimizzazione dell'offesa	1	/	/	/
Determinismo	1	/	/	/
Scherzare/sarcasmo	2	2	/	/
Chiedere la compassione dell'ascoltatore	/	1	/	/
Rassicurare l'ascoltatore	/	/	/	4

TABELLA 7: I DAT DELLA SITUAZIONE 5 (ARRIVARE IN RITARDO)

Strategia	LY-M	IT-M	LY-F	IT-F
Mi dispiace	18	3	18	5
Mi scusi/scusi/scusa	1	32	5	37
Mi perdoni/perdinami	5	5	3	1
Ci perdoni/pl.	3	/	/	/
Chiedo venia	/	1	/	/
Sono mortificata	/	/	/	10
Sono desolata	/	/	/	1
sono costernato	/	2	/	/
Doppio uso IFID	1	1	/	1
Mostrare la soll. verso l'asco.	1	/	/	/
Titoli di cortesia	17	14	15	6
Ammisione di colpa	/	/	/	1
Mancanza d'intezione	/	1	/	1
Riconoscere il diritto dell'ascoltatore	/	/	/	2
Giustificazione	26	16	20	16
Opt. Out	3	/	6	/
Accusare/criticare l'ascoltatore	1	/	1	/
Promessa di non ripetere l'azione	6	13	15	8
Giurare	/	/	2	/
Minimizzazione dell'offesa	2	2	/	/
Determinismo	1	/	/	/
Scherzare/sarcasmo	/	2	/	/

TABELLA 8: I DATI DELLA SITUAZIONE 6 (CAMERIERE DI RISTORANTE)

Strategia	LY-M	IT-M	LY-F	IT-F
Mi dispiace	30	7	36	8
Ci dispiace/pl.	1	/	/	/
Mi scusi/scusi/scusa	7	25	9	22
Mi perdoni/perdinami	10	9	15	6
Ci perdoni/pl.	3	/	/	/
Ahimè	/	1	/	/
Sono dispiaciuta	/	2	/	3
Sono mortificata	/	8	/	15
Sono desolata	/	6	/	1
Sono costernato	/	/	/	1
Doppio uso IFID	7	4	18	1
Mostrare la soll. verso l'asco.	/	/	1	/
Titoli	8	23	5	16
Esclamazioni	1	3	3	3
Intensificatori	12	13	13	/
Ammisione di colpa	2	/	5	/
Mancanza d'intezione	6	5	19	3
Espressione di imbarazzo	/	/	3	/
Dimostrazione di propria insufficienza	1	/	/	/
Giustificazione	1	1	1	/
Autocritica	/	2	1	1
Rimedio diretto	14	18	16	22
Negoziare il rimedio	3	3	3	6
Giurare	4	/	7	/
Determinismo	1	/	1	/
(E' un malocchio)	1	/	/	/

TABELLA 9: I DATI DELLA SITUAZIONE 7 (ABBASSARE IL VOLUME DELLA MUSICA)

Strategia	LY-M	IT-M	LY-F	IT-F
Mi dispiace	8	/	6	5
Ci dispiace/pl.	7	/	4	/
Mi scusi/scusi/scusa	1	20	1	22
Mi perdoni/perdinami	1	3	7	3
Ci perdoni/pl.	8	/	3	/
Doppio uso IFID	/	2	1	/
Mostrare la soll. verso l'asco.	6	/	2	1
Titoli	4	1	2	3
Esclamazioni	/	3	/	1
Intensificatori	/	1	/	3
Ammisione di colpa	1	/	1	/
Mancanza d'intenzione	/	1	/	1
Riconoscere il diritto dell'ascoltatore	1	1	/	1
Dimostrazione di propria insufficienza	/	9	1	4
Giustificazione	2	/	4	/
Autocritica	/	1	/	1
Rimedio diretto	31	25	39	43
Promessa di non ripetere l'azione	/	1	/	1
Giurare	/	/	3	/
Minimizzazione dell'offesa	5	/	1	/
Invitare l'ascoltatore	10	5	12	3

TABELLA 10: I DATI DELLA SITUAZIONE 8 (UN MAL DI TESTA)

Strategia	LY-M	IT-M	LY-F	IT-F
Mi dispiace	3	4	10	6
Mi scusi/scusi/scusa	1	20	/	19
Mi perdoni/perdinami	7	/	10	1
Doppio uso IFID	/	/	3	/
Mostrare la soll. verso l'asco.	1	/	2	/
Titoli	16	8	13	13
Esclamazioni	1	7	9	8
Intensificatori	2	3	2	1
Mancanza d'intenzione	1	/	/	/
Dimostrazione di propria insufficienza	30	30	30	34
Giustificazione	3	4	4	/
Autocritica		3	/	/
Rimedio diretto	35	28	33	26
Negoziare il rimedio	/	1	/	/
Rimedio riluttante	1	/	/	2
Giurare	12	/	5	
Scherzare/sarcasmo	/	1	/	/

TABELLA 11: I DATI DELLA SITUAZIONE 9 (UNA SVISTA)

Strategia	LY-M	IT-M	LY-F	IT-F
Mi dispiace	10	2	9	6
Mi scusi/scusi/scusa	6	24	5	22
Mi perdoni/perdinami	6	3	2	5
Ci perdoni/pl.	1	/	/	/
Sono mortificata	/	4	/	1
Sono desolata	/	1	/	1
Doppio uso IFID	2	2	/	/
Mostrare la soll. verso l'asco.	3	3	4	5
Titoli	10	2	5	2
Esclamazioni	1	1	4	1
Intensificatori	2	/	2	5
Ammisione di colpa	4	14	6	6
Mancanza d'intezione	1	/	/	1
Riconoscere il diritto dell'ascoltatore	3	1	/	3
Espressione di imbarazzo	/	/	/	
Dimostrazione di propria insufficienza	3	9	5	12
Giustificazione	2	1	24	
Autocritica	/	1		1
Sfumare la responsabilità	10	3	20	20
Imputare la responsabilità ad una terza parte	/	2	1	1
Agire come innocente	/	1	/	/
Accusare/criticare l'ascoltatore	1	/	1	1
Rimedio diretto	35	34	41	34
Rifiuto di rimediare	/	1	/	/
Giurare	1	/	/	/
Minimizzazione dell'offesa	8	/	12	1
(E' un malocchio)	1	/	/	/

TABELLA 12: I DATI DELLA SITUAZIONE 10 (TESI DI LAUREA)

Strategia	LY-M	IT-M	LY-F	IT-F
Mi dispiace	12	4	12	4
Mi scusi/scusi/scusa	2	23	4	26
Mi perdoni/perdinami	3	3	13	3
Sono mortificata	/	/	/	1
Doppio uso IFID	/	1	2	/
Mostrare la soll. verso l'asco.	4	2	5	5
Titoli di cortesia	6	4	5	6
Intensificatori	/	3	3	4
Ammisione di colpa	5	1	6	1
Riconoscere il diritto dell'ascoltatore	/	2	/	4
Dimostrazione di propria insufficienza	/	1	1	/
Giustificazione	9	16	17	10
Accusare/criticare l'ascoltatore	/	/	1	/
Rimedio diretto	39	37	41	38
Promessa di non ripetere l'azione	2	/	/	/
Giurare	1	/	/	/
Minimizzazione dell'offesa	1	/	/	/

APPENDICE III

(IL CORPUS DELLA RICERCA)

1. Le risposte dei parlanti arabofoni (studenti)

❖ La situazione 1 (un incidente)

1. سامحينا يا حاجة وحقك عليا
2. متأسف جدا لازم نرفعك المستشفى
3. اني الغلط و حق عليك وكان تبيني نصلح الاضرار اني جاهز
4. الحمد لله علي سلامتک . و سامحيني يا امي
5. " سامحيني يا امي حمدلله علي سلامتک
6. سامحيني يا ابلة ماشفتكش وللهي
7. اسف يا حاجة .. نصلح الضرر
8. اعطيها اميه ووصلها لحوشها .ولو امكانيتك اتصلح سيارتها صلحها
9. سامحيني اميمتي والله مشبحتك تبي اي شي عيوني نعطيهماك ادللي
10. سامحيني يا امي والله ما انتبهتلك واني الي غلط وحقك عليا
11. اسف يا امي حقك عليا
12. سامحيني يا امي حقك علي بسيطه اهم شي سلامتک
13. سامحيني يا امي ... اركبي معاي نرفعك لمصحة
14. متأسف يا امي ان شاء الله لابس 157 ان يشيئ 157
15. حمدالله علا سلامتک اي ضرر انا نسده
16. أنا أسف سامحيني يا أمي لم أنتبه
17. حقك عليا ياماما, والي تبينه نا حاضر
18. حمدالله علي سلامتک ماتخافيش . سلامتک أولى
19. سامحني بي عمتي
20. سامحيني، و انا نصلحك سيارتك
21. أهم شي سلامتک يا امي
22. سامحيني ياخالتي والله ماشفتك حقك عليا ماتخافيش ان يشيئ
23. سامحيني يا عمتي تعالي اخذك للمستشفى للاطمئنان عليك
24. سامحيني بالله
25. اول شيئ الحمد لله علي سلامتک يا حاجة ، 157 ان يشيئ سامحيني حقك عليا و كان على السيارة انا مستعد نصلحها
26. سامحيني يا امي والله ماشفتك ... خلينا نمشو للمستشفى قبل نطمنو عليك اول حاجة وبعدها اي تصليح انا مسؤول عليه
27. حصل خير
28. انا أسف جدا ,هل انتي بخير , انا مستعد لجبر اي ضرر
29. اقبل راسه واحوال تهانتها
30. والله ما انتبهت يا امي حصل خير سامحينا

31. سامحيناااا يا حاجة
32. الاعتذار من المرأة و الاطمئنان عليها
33. سامحينا يا ابلة و الله ما خديت بالي و هيا ضربه مش قوية لآكن الي تبيه انا فيه
34. أسف جدًا منك يا أمي، وأتمنى منك بأن تقبلي إعتذاري، وانا مُستعد على تصليح على ماقتتُ بِإتلافة بدون قصد.
35. الحمد لله ع سلامتكَ وتبي اي شي انا حاضر
36. الحمد لله عل سلامتكَ يا حاجة وسامحيني واللي تبيني انديره انا في الخدمه
37. سامحيني وإذا تبي تعويض انا حاضر
38. لم انتبه إليك اعذريني
39. والله كل موقف وله تصرفات ، كان اتضررت سيارة بس والله نصلحها لها وكان اضرتت هيا نوقف معاها بجميع الطرق والنواحي لين ترد زي قبل واحسن ♥ لانه عزايضا وشبابنا هما الي فيهم الخير والله
40. سامحيني يا حاجة والله ما انتبهت وكان صارت حاجة لي سيارة نصلحك
41. للأسف درت حادث والمرأة توفت الله يرحمها ويغفر لها ياريت قاعدة عايشة اقسام بالله نموت أني لو هيا تولى 🙏
42. سامحيني يا أمي ماشفتكش
43. الحمد لله على سلامتكَ سامحيني يا حاجة
44. حمد لله على سلامتكَ يا أمي اهم شي انت بخير والحديد يتعوض
45. اسف لم اقصد و هيا لنذهب للمشفى

❖ La situazione 2 (schizzare l'acqua su un ragazzo)

1. سامحنا ياخونا وتعالى نرفعك تغير حوايجك ☺
2. سامحني بس انت مفروض تبعد على المية الراكدة
3. نكمل في طريقي مانوقش
4. و الله بالغلط
5. سامحنا خونا والله ماشفتك
6. سامحني يا حاج
7. نتأسفه بإشاره باليد
8. تتأسف وتوصله للمكان الذي يريد
9. لا أبدي اي اهتمام
10. نواليله ونطلب منه السماح ونوصله بغير ديشه ونرفعه للجامعه
11. اسف ما شفتكش حقك عليا
12. معليشي شباب مش قصدي
13. سامحني..... ونرجع انركبه
14. الرجوع اليه والتأسف منه وسؤاله ان كان محتاج شي ما
15. سامحني حقك عليا
16. أخي أنا أسف لم أنتبه لذلك دعني أوصلك
17. اسف سامحني منتبهتش
18. سامحني رجاء
19. سامحني ي حاج
20. سامحني. تعالى نوصلك في طريقي.
21. سامحني لم أقصد
22. سامحنا خوي والله ما قصدي
23. عذرا أخي لم أقصد ذلك من فضلك

24. لا تؤاخذني
25. ندرس السيارة و ننزل نتأسف منه
26. الحق صارت معايا بس بالعكس انا اللي تضررت ههههه وصاحبي هرب ... عموما لو الخطأ مني حنوقف للشباب ونوصله لبيته أكيدة يحتاج تغيير لملابسه وحنعذره بشدة لأن الأخطاء اللي كيف هذه عادة تكون غير مقصودة لكن تحصل.
27. اكمل طريقي
28. سوف اعتذر منه, واذا طلب ان اعيدده للمنزل لكي يقوم بتغيير ملابسه فا انا مستعد لذلك وسأقوم ب ارجاعه للجامعة .
29. اعتذر له
30. اخرج يدي معتذرا واواصل السبر ولا اتوقف منعا لاي تصعيد للموقف لا اعرف الى اي مدى يصل
31. اكيد اعتذر ولكن غالبا لا أسرع اثناء الامطار
32. الاعتذار
33. اكيد مش بي قصد ☺، لآكن بنكمل طريقي و خلاص
34. أسف جداً منك يا أخي، لقد كُنت مُستعجلاً ولم أنتبه لك، المعذرة مرةً أخرى
35. سامحني خوي والله ماشوفتك
36. أسف سامحني
37. سامحني متأسف
38. أرجو المعذرة
39. نعتذر منه لاني انا غلطان مش هوا
40. نقيم يدي ونمشي لان كان وقفت بتصير مشكلة
41. أسف جداً ، بدون قصد يا محترم 🙏
42. سامحني مش قصدي والله مانتبهلك
43. سامحني خوي ما كانش قصدي
44. السلام عليكم سامحيني ياخوي والله ماكان القصد ان نيج عليك مياه والي تبيه انا فيه
45. سامحني وحقك عليا من دون قصد

❖ La situazione 3 (uno scherzo pesante)

1. مية مية واقطعها البصارة بيناتنا
2. ما كنتش قصدي اسف
3. اسف
4. حاضر
5. ان شاء الله وسامحيني بدون قصد
6. "حاضر
7. وانا اسف جدا
8. ولا امزح معاك ابدأ بعد الان"
9. انه مجرد مزاح اذا ازهجك لن اعيدده
10. اتأسف ومره تانيه اضع نفسي مكانها قبل ان اوجه لها الكلام .
11. حاضر سامحيني اختي حقك عليا لآكن كنت نبصر فقط لا غير منقصد شي
12. لا تعليق لو كان صاحب نتأسف منه لانه ما نصاحبش في البنات
13. ولا ماقصدي نز عحك كانت نيبي صافية وسامحيني

14. اعتذر منك لا اقصد ان اخرجك قلنتها بمزحه
15. أكيد صديقتي...ولن أكلها مرة أخرى
16. بكل تأكيد سأجنب المزاح الثقيل وسأطلب منها الصفح
17. اوكي معاش نبصرو عليك بكل
18. أنا أعتذر لذلك ولما سببته لك من الإزعاج دون قصد
19. حسنا
20. انا اسف ومعاش حتكرر
21. به
22. اسف ، و ياريتك وقفيني في وقتها بش ما استمريتش في المزاح.
23. أسف لم أقصد الإساءة إليك
24. سامحيني ماكنت نقصد شي وماكنتش نعرف انك راح تتأثري بالشكل هذا
25. اسف كانت المزحة لا إراديا اعتذر لك مرة أخرى
26. لا تؤاخذيني لا اقصد از عاجك
27. لا اعرف ماذا أجيب على هذا السؤال لأنني لا أضع نفسي في مواقف كهذه
28. اعتذر عن سوء الفهم وابلغها بأنها مجرد مزحة وسأتجنب طريقة المزاح السابقة معها لكن لن أتوقف عن المزاح معها هههههه
29. تمام عادي
30. سوف اقوم ب الاعتذار ولن اكرر الامر بأذن الله
31. اني اسف جد...ا والمرة الثانية نرسم الي نفسي حدود
32. حصل خير لم اقصد
33. حسنانا
34. الاعتذار من حنان وتجنب المزاح معها
35. قصدي بصاره و زعلتي عاديه ره
36. حسناً مرة أخرى لا أمزح معك أمام أصدقائنا، المعذرة صديقتي
37. تمام براحتك
38. حاضر من عيني
39. اسف
40. اسف لا أعيد هذا مجددا
41. ماداما فهمتني غلط في مره اوله معش نمزح معاها في مره ثانيه ببش متفهمش غلط اكثر
42. سامحيني مش بقصد قلنتها عفوية
43. أسف جداً لو نعرف ان بصارتي اضايك مكننتش حد نبصر أكيد
44. اسف سامحيني نوعدك مش حتكرر
45. نشرحها القصد من المزح ادا كان فعلا مش قصدي اني نخرجها ونفهم موقفها ومعاش نعاودها اللقطه هدى في مجمع

❖ La situazione 4 (un libro in prestito)

1. نسيته
2. شكلي نسيته
3. نسيته
4. نسيته مرة اخرى

5. هههههههه والله نسيته غدوة يكون عندك
6. "نسيته والله
7. خذ كتابي اقرا منه"
8. ان شاء الله اعيدته لك في المره القادمه
9. اتأسف واحضر لها الكتاب في نفس الوقت
10. والله نسيته لآكن توا نمشو نجبيوه عادي
11. وااك والله نسيته لكن توا اول ما نروح نجبيه ليك باذن الله
12. حي والله نسيته توا توا نجبيهواك ستنا شوي بس
13. نسيته والله متحشم منك تو نجبيهواك توتو
14. نسيته وحالا سأرجع لداري لآتيك به وان كان لدي محاضرة ..الا في حالة امتحان سأعده بغدا
15. التقدّم بالاعتذار ومحاولة جلب الكتاب باسرع وقت
16. سامحني تعرف نسيته هموم كاتره
17. أووو سامحني ياسالم نسيته الكتاب سأعود للمنزل لأجلبه لك
18. اهوا توا نمشي نجبيهواك لحظات بس
19. ضغط الحياة معاش خلانا نركزو سامحني
20. اي نسيته باهي توا نجبيهواك وانت ذليتي بيه
21. لا يوجد جواب، ما نتحشمش على وجهي أصلا.نروح الحوش و نجيب الكتاب
22. سامحني سوف أقوم بإحضاره إليك ف المنزل
23. نسيته من بالي بكن تو نجبيهواك
24. للاسف صديقي معذرة ولكن في مرة قادمة لن انسى ذلك
25. سامحني لقد نسيته
26. سامحني بالله عليك و الله نسيته، باذن الله العصر نخطمه عليك في الحوش .
27. بالله عليك سامحني نسيته بدون قصد وحندير رسالة تنبيه في موبايلي بالكتاب عشان نجبيه معايا بكرة ان شاء الله
28. والله نسيته، بالله سامحني، اليوم نوصلهواك للحوش
29. أتأسف منك سالم سوف اشترى لك كتاب الان ,لأن الامر مستعجل ولا يتحمل الانتظار
30. معاك حق واني اسف جدا ونحاول ان استرجع لهو الكتاب
31. نسيته فعلا والله للاسف
32. أعود وأحضر له كتابه
33. الاعتذار والاعتراف بنسيانه ، ومحاولة احضاره
34. نسيته 😊
35. المعذرة صديقي،
36. نسيته والله من غير قصد
37. أسف جداا والله نسيته
38. سامحني نصين
39. اعذرني لقد نسيته
40. اسمحلي ياغالي والله نسيته وحقك عليا وتوا نعدوا انا وياك نجبيوه توا
41. والله نسيته بدون قصد لآكن توا ناخذلك كتاب من احد زملاء ونصورهواك اقراء منه للامتحان
42. مجبتاش قصد لاني اليوم عازمك على الغدي باش نعطيهاواك
43. صدقتي نسيته لآكن نوعدك نجبيه لك بأسرع وقت
44. سامحني صديقي نسيته
45. والله سامحيني ياخوي طلعت مستعجل ونسيته الكتاب

❖ La situazione 5 (arrivare in ritardo)

1. تو نطلع
2. اسف صارلي ظرف

3. الله غالب و نقول العذر الي خلاني نتأخر
4. اسف
5. سامحنا دكتور نخش والا نطلع ؟
6. "انا اسف
7. بس طريقة زحمة يا دكتور "
8. اتحجج بزحمة الطريق
9. اتأسف وابقى حريص ان الموقف هذا لا يتكرر
10. باهي وشن دخلي الطريق زحمة و نضت مخر شن ندير متلا
11. معليش صارلي ظرف.. هوا انخل وهذي اول و اخر مره.. انا ان شاء الله
12. اسف دكتور حقك عليا
13. معليشي دكتور تأخرت كان وجودي يزجك تو مانحضر هاش
14. لن أجييب عليه بكلمة .
15. انا اسف ياستاذ لن تكرر مرة اخرى
16. الله غالب ظروف
17. أسف يادكتور أعدك أن ألتزم بالموعد المحدد
18. اي عندك حق يا دكتور ولكن الطريق كانت زحمة
19. سكوت
20. به ملا صبح
21. اذا تأخرت اكثر من خمسة دقائق ما نخشش المحاضرة لأن فيها از عاج للطلبة و المدرس.
22. دكتور كان عندي ظرف و حبرني اني نوصل متأخر للجامعة
23. نذكر له ما حصل معي
24. اعتذر دكتور ممكن تسامحلي بدخول ولن أتأخر مرة أخرى
25. لا تؤاخذني فقد استغرقني النوم
26. سامحني على التأخير دكتور , نخش و لا نطلع ؟
27. سامحني يا دكتور الطريق كانت زحمة
28. اسف في زحمة في الطريق
29. اسف الطريق مزدحم .
30. نطلب التأسف منه
31. اشير بيدي بالتحيه اصمت واجلس
32. ما عندك ما بتقوله بتسكت و خلاص ولما يتأخر هوا والطلبة يستنو حتى اعتذار عن التأخير ما يعتذرش
33. اذا كان قد منع الدخول بعده اتجنب الدخول، او الدخول والاعتذار التبرير بأن الطريق مزدحمة
34. اسف الطريق زحمة يا دكتور معاش نكررها وعد
35. المعذرة أستاذي، ولكن كان هناك سبباً أخرني عن المحاضرة، وهذا السبب لعدم حصولي على تاكسي، وهذا الموقف حدث معي شخصياً
36. اكيد بيكون عندي ظرف خلاني نتأخر
37. اسف الظروف اخرتني
38. متاسف علي التأخير
39. لقد حدثت لي شي ما ف الطريق أرجو المعذرة
40. عارفها باديه لها نص ساعه بس صارلي شويه ظروف
41. اسف يادكتور طريق مزدحم قليلا
42. أسف على التأخير وآخر مرة بإذن لله ﷻ
43. اسف مش حتكرر
44. إذا كان ظرفي فعلا فرض عليا التأخير نشرحله السبب
45. قصد من ذلك ان دكتور يبنه فيك ان محاضره التاليه تاتي متأخيرا لن تدخل

❖ La situazione 6 (un cameriere di ristorante)

1. سامحينا يا ابلة
2. اسف مش قصدي نتاسف منك جدا جدا
3. اسف اني الغالط
4. سامحيني.
5. "اسف جدا تواني ونصلح الغلط
6. "انننا اسف يا سيدتي
7. انا اسف
8. انتظريني ساحضر منشفة "
9. اسف
10. اتأسف واحضر مندبل وانجلها عصير علي حسابي
11. سامحيني وخيتي من غير قصد
12. معليش يا اختي واسف علي صار
13. اسف يا سيدة غلطي متأسف جدا
14. معليشي مش مقصوده
15. أسف سامحيني
16. متأسف جدا
17. اسف حقك لآكن كان عرف المدير بيلزني ☺
18. أسف يامدام لم أنتبه
19. اعتذر منك مكاش بقصد
20. كيف نقدر نساعدك
21. معليشي ي ابلة
22. سامحيني و نجيبك عصير ثاني علي حسابي.
23. سامحني أسف
24. سامحيني ياأستاذة مش بقصدي
25. معذرة يا اناسة لم أكن اقصد ذلك
26. لا تؤاخذيني مدام
27. سامحيني يا أختي حقك عليا .
28. اسف جدا بالله عليك سامحيني حنجيبك عصير واحد ثاني
29. بالله سامحيني والله ماقصدي
30. اسف جدا وهذا العصير علي حسابي الشخصي .
31. اني اسف جدا جدا
32. اسف
33. اعتذار
34. الاعتذار بشدة للمرأة
35. سامحيني يا ابلة عترت ☺
36. المعذرة أختي، ولكن بدون قصداً
37. نعتذر وونجيلها شي تمسح بيه
38. اسف جدا وارجو العفو
39. اسف
40. اعذريني
41. نعتذر واضحه لانه غلط مني وزبون ديمه ع حق
42. سامحيني بالله عليك ونحاول نصلح الموقف
43. نتأسف جداً جداً من غير قصد ، زورونا غدوة في المطعم وعشاء على حسابنا ، شكراً على تفاهمك 🙏
44. اسف مش قصدي

45. سامحيني أختي

❖ La situazione 7 (abbassare il volume della musica)

1. حَقِّكْ عَينَا
2. حَاضِرْ بَسْ تَعْرِفِي أَنْتِ مَنَاسِبَاتٍ وَ صَعِبٌ تَفْضَلِي مَعَانَا
3. عَلِي الْعَائِلَهْ أَوْلِ الْأَصْدِقَاءِ لَوْ مَا تَبِيَّشْ فِي أَحْرَاجِهِمْ أَنْقَصِ الْأَزْعَاجَ
4. حَاضِرْ .
5. حَاضِرْ وَسَامِحِينَا عَلَازْ عَاجَ
6. حَاضِرْ يَا اسْتَاذَهْ سَهَامٌ سَاغَلَقْ أَغَانِي
7. لَوْ كَانَ الْوَقْتُ مَتَأَخَّرَ كَثِيرًا نَتَأَسَّفُهَا وَنَحَاوَلْ نَقْصِ الصَّوْتِ
8. وَقْتَهَا يَجِبُ اخْفَاضِ صَوْتِ الْمَوْسِيقِي
9. سَامِحِينِي وَاللَّهِ مَا فَاهَا كَيْفَ لَآكِنْ قَرِيبٌ يَرْوِحُو الْجَمَاعَةَ أَرْجُو تَنْفَهْمِي وَضَعِي
10. مَشْ عَرَفْتَشْ نَعِيشِ الْمَوْقِفِ الْحَقِّ
11. تُو نَكَلْمِ الْعَوِيلَةَ يَنْقُصُوا اسْفِينْ عَلَازْ عَاجَ
12. خُودِي بَانَادُولْ وَارْقَدِي يَاعَدَالَهْ عِنْدَنَا حَفْلَهْ بِاللَّهِ بَلَا نَكْدُ طَبْعًا بِمَزْحَهْ مَعَهَا هَهَهَهَهَه
13. أَوْكْ... وَسَامِحِينِي
14. حَسْنَا مَتَأَسْفُونْ
15. هُوَا يَوْمٌ وَاحِدٌ تَحْمَلِينَا وَخِلَاصْ
16. حَالِاضِرْ تُوَا أَنْقَصْ وَأَسْفِينْ عَلِي إِزْ عَاجِكْ
17. إِذَا كَانَ يَوْمٌ عَطَلَهْ فَ مَشْ حَنْقُصْ، لِأَنِّي حَتَّى أَنَا الْإِيَامَةَ الْيَاقَاتُو كُنْتُ مَضْغُوطٌ فِ نَبِي نَغِيرِ جُوي مَعَ الْعَائِلَةِ
18. حَقِّكْ عَلِيَا تَمَامْ
19. لَا وَاللَّهِ مَا فَهَا كَيْفَ أَنْقُصُوا الصَّوْتِ أَمُورُورْكَ
20. عِنْدَكَ الْحَقُّ.
21. حَاضِرْ وَأَسْفِينْ عَلِي الْإَزْعَاجَ
22. حَاضِرْ
23. حَاضِرَا وَاسْفِ عَلِي الْأَزْعَاجِ مَعْذَرَةٌ مِنْكَ
24. لَا تُوَاخِذِينَا لِأَنَّنَا إِزْ عَجْنَاكَ
25. أَهَا عِنْدَكَ حَقٌّ وَ اللَّهِ ، أَسْفِينْ عَلِي الْأَزْعَاجِ.
26. حَاضِرْ سَامِحِينَا عَلِي الْأَزْعَاجِ
27. حَاضِرْ بِاللَّهِ سَاحِينَهْ
28. أَكِيدُ وَأَنَا أَعْتَذِرُ لَكَ ، مَعَ اعْتِرَاضِي الشَّدِيدِ عَلِي مَا يَحْصَلُ لِأَنَّ مِنْ أَزْعَاجِ لَكَ وَلِبَاقِي الْجِيرَانِ
29. حَاضِرْ لِأَنَّ احْتِرَامَ الْجَارِ وَاجِبٌ لِأَنَّ رَسُولَنَا الْكَرِيمَ وَصَنَّا عَلِي سَبْعِ جَارِ
30. تَمَامٌ بِهِ
31. سَهَامٌ تَعَالِي اسْهَرِي مَعَانَا وَكَلْمِي جَمْعَةٌ حَتَّى هُوَا مَعْرُومٌ
32. حَاضِرْ بِإِذْنِ اللَّهِ
33. حَاضِرْ يَا اسْتَاذَهْ سَهَامٌ ، وَ هِيَ أَهِي الْخَفْلَهْ مَعَاشِ مَعْطَلَهْ نَصْ سَاعَهْ وَ تَمَتْ
34. حَسْنَا ، وَنَعْتَذِرُ مِنْكَ نِيَابِتًا عَنْ أَهْلِي وَعَائِلَتِي
35. تَمَامٌ مَا فَيْشِ مَشْكَلَهْ
36. حَاضِرْ وَلَا يَهْمُكَ وَاسْفِ عَلِ الْأَزْعَاجِ
37. اسْفِ
38. سَوْفَ أَحَاوَلُ فَعْلَ ذَلِكَ
39. مَا دَامَا طَلَبْتِ بِهَدْوٍ نُوْطِي صَوْتِ بِهَدْوٍ وَ مُمْكِنٌ نَطْفِيَهْ بِكُلِّ
40. حَاضِرْ سَامِحِينِي سَهَامٌ يَاغَالِيَةَ
41. حَاضِرْ نَحَاوَلُوا مَنْدِيرُوشْ دُوشَةَ ، وَتَفَضَّلُوا عِنْدَنَا لَوْ تَحْبُو

40. والله نسيته ي باتي اسمحلي بس توا نطلع توا ونجيبه لك حاضر
41. والله نسيته اهو توا نمشي نجيب
42. والله نسيته ، اهو طالع نجيبك الصيدليات 24 ساعة
43. نسيته لآكن لحظة ويكون عندك
44. سامحني باباتي نسيته
45. يالبي اتنا لما اتصلت النقود لا تكفي شراء دواء وانا الان اتيت اخذ نقود واحضر دواء

❖ La situazione 9 (una svista)

1. نراجعو ورقتك
2. ممكن خليني نراجع و نقولك شن صاير
3. اسف الغلط مني اني
4. بالغلط . و حنعدل الخطأ
5. اسف جدا خطأ وحنصلحه حالا
6. اها انا اسف يا بني يوجد خطأ مني لا تقلق سوف اعالج الامر
7. اسف أخطأت في رصد الدرجات
8. اراجع التصحيح واعطيها حقه واعتذر
9. اكيد صار خطأ مطبعي في الكتابة تو نزيد نشوف التقويم والقياس
10. توا نشوف مرات نكون غالط فيها.. الغلط يصير عادي.. ما تخافش حقا في الحفظ والصون توا تراجعهم
11. سامحني يا طالب اهو تو نعدلهالك بالتوفيق ولدي
12. تو نراجع اوراقي ونعدله كان كلامك مزبوط
13. خطأ يا ابني وسأعدل الدرجة مع الادارة
14. حسنا سوف اعيد التصحيح شكرا على الملاحظة
15. تو نعاود نشوف ورقتك
16. سامحني يا ولدي غلطت فالتسجيل لكثرة الأوراق سأصحح ذلك الخطأ
17. نراجع ونصلحه الدرجة
18. حنراجعو الاجابة وتتعدل
19. معليشي خط مطبعي ورح يتعدل
20. اعطيني ورقتك و كان غلطت انا نصحها لك توة. و سامحني عالغلط، المفروض ما فاتتشن عليا
21. أسف وسأقوم بتعديل الدرجة
22. سامحني الغلط مني يا ابني ح نحاول نصلح غلطي
23. معذرة سوف أقوم بمعالجة الموضوع
24. اسف جدا فقد حصل خطأ
25. متأكد 27 !! أكيد في غلط و تو نراجع الكشف و نزيد نتأكد و نرد عليك غصوة إن شاء الله
26. سامحني يا ابني على الخطأ حنبلغ الادارة يعدلو درجتك ان شاء الله
27. اكيد حصل خطأ، تو نعدله
28. ممكن انا اخطأة في رصد الدرجة لكن اهو توا منمشي للادارة وحا نعالج الموضوع انا اسف .
29. اصلح للطالب الدرجة ولكن اعتذر منه بطريقة جميلةا يعني امزحه
30. اووه فعلا معاك حق يا ولدي كويس انك نهنتني
31. اكيد اعتذر له واصحح غلطي
32. التأكيد من درجة الطالب والاعتذار منه

33. غلظه صارتلي من الارهاق شديد سامحني يا ولدي، و اكيد حنعوضهاك
34. سوف أقوم بمراجعة الورقة لأحقاً، وإذا كان هناك خطأ سأقوم بتعديل فوراً، وإذا لم يكن سأقول لك يا أبنني
35. تمام توا تراجع الورقة ونعطيك الدرجة متاعك
36. صحيح سوف أغير الخطأ وموفق ان شاء الله
37. لسف
38. سوف أقوم بمراجعته ورقة اجابتك
39. نشوف ورقة امتحانه وكان انا ع غلط نصلحها له لانه مفيش انسان معصوم عن الغلط وكلنا نغلطوا
40. بالغلط اسف توا نصلحهاك
41. " هذا خطأ مني واني نتأسف
42. حـ يتصلح الغلط وتأخذ درجتك الصح "
43. الخطأ هدا مني انا لآكن حنعوضك الأمتحان الجاي
44. أسف ولدي الخطأ كان مني كويس أنك ذكرتي تو نعدله
45. ابني انا لا اقوم بنغير الدرجات ولكن لذي نسخه من الكشف وراح اقوم بالتاكيد من الدرجة وا ابلغ لادارة ان تصحح الخطا و نعتذر والخطا ليسى مني .
46. صح كلامك واني تلخبطت فالدرجة حقك عليا وتوا نصحها

❖ La situazione 10 (tesi di laurea)

1. لا ما كملتاش وحقك عليا اليوم يكون عندك
2. اسف صارتلي شوية مشاكل بس غدوة يكون جاهز
3. ماملتاش و نقول العذر و نتعاهد انه يوصل لي القسم متها
4. تأخرت شوي
5. حاضر اليوم نصلحه
6. نعم لقد اكتمل تصحيح ساحضره غدا
7. اسف كانت عندي ظروف منعتني من اتمام التصحيح ان شاء الله نصححه قبل وقت التسليم
8. اسف جدا ع التأخير ويجب في نفس اليوم اكمل البحث
9. حبيبي والله نسيته يا بنتي لآكن حاضر توا حاليا اني حندير هولك
10. ان شاء الله اليوم نكمله.. ونحاول اني انكمله
11. اهو قاعد تراجع فيه غصوة باذن الله يكون جاهز وعندك
12. تو نكلم اداراه ونصححه عندي ظرف وتأخرت ع تصحيحه ولا يهملك
13. لا يابنتي غدا
14. متأسف ليس بعد سااقوم بتصحيحه اليوم
15. والله معاش نجابوب الموقف هدا صعب
16. لا لم أصححه ولكن باذن الله غدا سأصححه
17. نضغظ علي روجي حتى كان ماعندي وقت ونصلحها خيرا ما اضبع عليها الدرجات
18. انا اسف جدا جدا تأخرت فالتصحيح لظروف
19. نسيته
20. سامحيني اليوم نسهر عليه و نصححه. و كان في تأخير انا نوقف معاك في الإدارة.
21. أسف واعتذر بشدة
22. ماصلحته يابنتي سامحيني انشغلت شوي
23. عذرا كنت منشغلا ولكن سأحاول أن اعالج هذه المشكلة في الفور ومرة أخرى اعتذر منك
24. لازم تسلمها في اسرع وقت
25. لا والله مافضيت سامحيني ، تو نكلم الدكتور (...). يمددك المدة يومين تانيات
26. اسف يا بنتي انشغلت وماحصلتاش فرصة ان شاء الله نلحق نصحح البحث ونرسله للادارة في اقرب وقت

27. اليوم بادن الله حاتمته سامحيني يابنتي مشغول شوية الفترة هدي
28. اكيد حا نعتذر وحا نقدم عذر لهذا التأخير وحا نتواصل مع الادارة لكي اوصيهم ليأخذوه منك
29. في هادي اني انكون دكتور مهمل ولا يجوز التأخر
30. للأسف لا ولكن قبل نهاية الدوام مش حنروح لين نكمله ونسلمهولك
31. حاضر يابنتي سوف يكون جاهزا
32. للأسف تأخرت وسأحاول اكماله قبل نهاية موعد الاستلام
33. اهو توا بنصححه و تعالي بعد ساعه تلقية واتي
34. المعذرة أبنتي، ولكن سوف حاول تصحيح البحث سريعاً، وأيضاً سوف أتحدث للإدارة على التأخير كان بسببي .
35. بادن الله يكون واتي قبل الموعد
36. اسف حا اندير اكثر من جهدي ان شاء الله
37. اسف
38. لم اكتمل بعد ولاكن سوف احاول إنهاء ذلك قبل يومين
39. والله ع حسب موقف وع حسب كل شي كان هيا طالبه مثابره وتخدم بجد نعطيها وقت اللازم عادي بس ماداما مستهتره وتقولني نبي وقت لا
40. نصلحه ونساعدها
41. حاضر باذن لله يتسلم في الوقت المحدد
42. لا والله مكملتش لكن ححاول اندير جهدي ونكملك التصحيح
43. سامحيني بنتي تأخرت في التصحيح وشرحتها ظرفي ونصححه في أسرع وقت
44. اعتذر عن التأخير وانا كانت لذي بعض الظروف التي تمنع ان اصحح البحث ولكن غذا بي اذن الله يكون جاهز
45. نسيته الحق وسامحيني توا نصححه اليوم

2. Le risposte dei parlanti arabofoni (studentesse)

❖ La situazione 1 (un incidente)

1. اسفة ماكنت نقصد ممكن نصلحها
2. نتاسف من المرأة و نطلب السماح
3. سامحيني يا حابه حقك عليا
4. سامحيني و تفضلي اي خدمة اني موجودة
5. سامحيني يا خالتي، والله ما شفتك ❤ نرفعك للمستشفى؟
6. سامحيني يا خالتي والله مقصدي اسسفه سامحيني تعالي نرفعك مستشفى بالك صرتك حاجه ونعطيها اميه ولو عندي فلوس نصلحها سيارتها لو كنت اني لغالطه طبعاً
7. حقك عليا والله اسفة اني الغالطة
8. أسفة جدا بدون قصد والله سامحيني ولو عندي امكانية نصلحها هنعرض عليها انه نصلحها الضرر الي صار
9. "اسف جدا لوو تبي اي مساعده انا معاك
10. وباللهي سامحيني "
11. سامحيني يا خالتي
12. بالله عليك سامحيني وحاضرة لاي شي
13. احتمال كبير نبكي اول شي 😊 بعدين نتأسف منها ونسعفها ونقعد امعاها لين نطمئن على حالتها ونتأسف مره واثنين وعشرة لاني غالطه
14. اسفه ي امي مش قصدي،نقدر نشيلك للمستشفى نطمئن ان مصارك شي؟
15. ألف لابس ان شالله ما صار لك شي بس؟ و الله رعشت حتى اني سامحيني مش قصدي
16. حنعتذر منها وننزل نشوفها ونطمئن عليها ونقلها سامحيني

17. انا اسفة جدا يا امي لم اراك سامحيني و انا اتحمل تكاليف تصليحها سامحيني
18. ربي يسامحنا جميع
19. سامحيني مهم انتي حالك باهي نرفعك المستشفى؟
20. انا اسفة يا حاجة مانتيهتش توة نشيلك للمستشفى
21. معلش يا عمتي سامحيني وحقك عليا ، وأكيد نأخذها لأقرب مركز صحي نطمئن عليها
22. بسم الله صار تلك حاجة انتي كويسه
23. نعتذر منها و نتمنى تسامحني لاني فعلا غالطة و سببت لها رعشة بغلطي
24. اسفه سامحيني والله ما قصدي هيا خلي نرفعك للمستشفى
25. "سامحيني يا أمي..والله من غير منقصد و هيا نرفعك المستشفى نطمئنا عليك
26. سامحيني بالله عليك وحقك عليا كل علاجك وكشوفتك علي حسابي وحق تصليحة السيارة عليا
27. سامحيني يا امي تعالي هاك تفضلي امية وتعالي نرفعك نديرلك كشف
28. بننزل نجري ونقلها سمحيني مشفتكش ونصر اني نرفعها للمستشفى ونطمئن عليها وحنأخذ رقمها ونوصل بها نطمئن
29. سامحيني والله ما شفتك من الخلف
30. اسفه والله ما عارفة كيف صار واللي تبنيه ان حاضر تله
31. "حمد لله عالسلامة
32. و الله يسامحك"
33. 😊 سامحيني يا حاجة والله م شفتك صار تلك حاجة انتي كويسه هيا نشيلك للمستشفى نطمئن عليك
34. والله ما قصدي اسفه سامحيني
35. سامحيني يا امي اسفة
36. سامحيني بالله عليك لم أكن أقصد ونحاول ناخذها لأقرب مشفى للفحص الطبي
37. لابس لابس. انشالله بسيطة
38. ارجوك ان تسامحوني انا اعتذر جدا هل انتي بخير
39. سامحيني والله مكنت قاصده اسفه يا امي بالله عليك سامحيني رعشتك معاي تبي حاجة نرفعك مستشفى يكشفو عليك بالله عليك يا امي وربي يسامحنا
40. سامحيني و الله ما نقصد يا امي حقك عليا و كله يتعوض ع العموم سلامتك
41. اسفة و سامحيني بالله و نرفعها المصحة نطمئن عليها
42. سامحني الغلط مني ما كنتش منتبها
43. سامحني خاله قدر الله وماشاء فعل
44. انا أسفة سامحيني
45. سامحيني بالله عليك حقك عليا

❖ La situazione 2 (schizzare l'acqua su un ragazzo)

1. نعتذر موقف مش حلو بس مرات نفوته عشان ما بهزبني 😊
2. للامانه ع حسب اغلب الاحيان ف وقت لمطر نحاول نمشي بشويه وخصوصا لما يكون ف ناس نخاف من الموقف هذا
3. اسفه حقك عليا الى تبنيه انا فيه
4. سامحني اعتذر منك اهي
5. سامحني و خيي والله ما شفتك، نجيبك حاجة؟
6. اسفه يا خوي سامحني اسفه ولله مريتك سامحني
7. اللقطة هادي صار تلي الحق وجدنا لفكة مستقزة ولو اني درتها طبعا نوقف نعتذر ونكون مستائة باللي درته
8. عفوا ياخوي والله الأمر صار بغير قصد او نية مني
9. اسفه جدا ارجوك مكننتش منتبها
10. أسفة مش قصدي
11. معليشني وحي سامحني غضب عني تنظر عليك

12. اندرس نازل نأسف منه ونعطيه مناديل مش ح نقدر اندير شي أكثر من هكي
13. انا اسفة بجد مش بقصدي واللهمي
14. سامحني خوي و الله ماقصدي ماشفتكش سامحني
15. حنمشي ونكمل طريقي
16. اسفة جدا اخي سامحني لم اقصد مافعلته انا في غاية الاسف
17. انا اسفة
18. اسفه ما انتبهتس مش قصدي
19. اسفة مش قصدي هو الشارع مليون مية مش مني
20. مصدومة مانقدرش نرد أكيد ☹️
21. علي حسب المكان الي واقف فيه لو واقف في مكانه وانا الغالطه بنعتذر طول
22. في الاغلب مانردش عليه طبعاً لو صار لان في العادة لما نسوق وقت المطر نمشي بالشوية لاني نراعي المشاة قبل كل شيء لاني كنت زيهم
23. سامحني بالله عليك غير مستعجله
24. لو فيها كيف نعتذر نعتذر..ولو كان يتلفظ بألفاظ مش كويسة منقدرش ندوي معاه..بنمشي ع حالي
25. سامحني وحقك عليا ونعتذر منك
26. سامحنا ياخوي مش قصدنا الله غالب هذا حال بلادنا
27. حنرجع ونتاسف
28. أتأسف وأعتذر منه وأقول له بأني توقعت المياه بعيدة عني
29. ح نمشي ونخليه
30. عذرا
31. للأسف ح نمشي ونسيبه لان انت عارف شباب ليبين الفاظهم صعبه جدا وحتى لو اعتذرت مش ح يلتمس اي عذر
32. والله ما قصدي نعطيك منديل تمسح
33. اسفة مش قصدي
34. نقف ونعتذر أنا أسفه لم أنتبه لك سامحني ونحاول نقدم له مساعدة
35. اسفه خوي
36. ارجع له واعتذر جدا وأحوال مساعدته مثل دعوته لكي أوصله بسيارة
37. اكيد مشفتكش بتكون ايجابتي لان مستحيل نديرها واني في كامل قواي العقلية لي انسان حتي حيوان في التطبيق انراعيه
38. سامحني خوي و الله مش قصدي اسفه ☐
39. نكمل طريقي
40. سامحني حقك عليا
41. حي عالعار اسفة ماشفتك
42. أنا اعتذر
43. اسفة جدا سامحني بالله عليك حقك عليا
44. انا اسفه خوي عندك حق انا كنت مستعجله ماشفتكش سامحني
45. انا اسفه حقك عليا مش بالقصدي
46. عدي ملح. ههههههههه من قالك توقف في المكان هدا من قلت المكانات

❖ La situazione 3 (uno scherzo pesante)

1. حاضر اخر مرة واسفة
2. حنتاسف منها وممكن لو احرجتها نعتذر قدام باقي البنات يلي كنا معاهم
3. نحنا واخدين على البصاره من هالنوع ليش زعلتى انتى عالموم اسفه معادش نبصر عليك تانى
4. اعتذر منك و لن امازحك من جديد بهذه الطريقة
5. انا أسفة لأنني جرحتك ☹️

6. حاضر اسفه جدا مكانش بقصدي
7. أسفة وحقك علي والله ماكان قصدي ونعندر ومش حاتتكرر
8. اوكي ولكن انا مانقصدش نزعك الامر كان من باب المزاح وطالما انزعجتني منه خلاص ماعاش هنبصر بيه عليك
9. تمام اوكي ماكنتش قصدي انضايقتك
10. أسفة أكيدة مش قصدي نهينك
11. نحاول نعندر منها الف مرة لاني بجد في هالمواقف ضميري حيانبني هلبا ونمشي نزورها ونعندر اعتدار رسمي لين ترضي ونوعدها اني مستحيل نبصر بصارة ثقيلة عليها
12. انا اسفه ومش ح تتكرر تاني بإذن الله ولو كنت نعرف انك ح تنزعجي مني ماكنتش ح اندير هكي □
13. كنت نبصر معاك،وبجد اسفه اني ضايقتك بكلامب بدون ما نطقن
14. اه بالحق زعلتي ؟ ماكانش قصدي ره .. كانت بصارة و كنا نضحكو مانحسابش وجعاتك
15. حاضر معش نعاودها مره تانيه
16. شكرا حنان لصراحتك معي و انا لم اقصد ان اجرحك بكلامي خرج الكلام مني بعفوية انا اسفه
17. اني قلت وجهة نظري وهيا فهمت غلط
18. اسفه ماكنتش قاصده نزعك وتمام امعاد نبصر معاك تاني
19. حاضر مش حانكررها ماتز عlish مني مش قصدي نزعك
20. معلش ماكنتش نحسابك تضايقي وحقك عليا
21. ان شاء الله بس بجد مش قصدي
22. نعندر منها و نوضح لها انه ما كان قصدي
23. حاضر متأسفه لو فهمتيني غلط
24. نعندرلها بكل هدوء ونأخذ كلامها بعين الاعتبار
25. اني اسفه لوكانت عارفة انها تضايقتك ماكنتش بصرت عليك ♥
26. اوكي اسفه ماكانش قصدي ان نجرحك
27. مكانش قصدي وانا اسفه لو از عجتك بكلامي
28. "أعتر مني بشدة كبيرة وألوم نفسي علي مزاحها أمام الغير
29. اوك تمام ان مقصدتس بس خليها رسميات ف جديد بمانك ع سبله
30. "لم اقصد إز عاجك اكيد
31. و سامحيني"
32. كلك زعلتي يا حنان والله مش قصدي اني تضايقتك سامحيني ...ها زعلانه مازلتي ☺
33. اوك
34. لم اتعمد از عاجك
35. أنا اسفه سامحيني لم أكن أقصد أن أجرحك ولن أفعل ذلك مرة أخرى
36. ياودي. كانك صاحبتني ماتتحسيسش مني. انتي تعرفيني
37. انا امزح فقط ولم اكن اقصد الإساءة اعتذر جدا انتي صديقتي ولأأريد ان اراكي زعلانه مني
38. سامحيني مكننتش قاصده نزعك والله بي محظ المزاح فقط اني اسفه جدا!!!!!! ومن عيوني ادللي معاش نبصرةتبصاره هكي سامحيني يا صحتي
39. اسفه ماكان قصدي حقك عليا ماعادش نعاودها و انتي اختي
40. اسفه و اكيد مقصدش از عاجك
41. اكيد واخر مره نمزح معاك ولكن متعودين نمزحو مع بعض وانت تحسستي لا أكثر
42. حاضر معاد نمزح معاك
43. سامحيني مانقصد شيء بكلامي
44. اوكي تمام معش نمزح معاك
45. ان شاءالله وانا اسفه ضايقتك انتي وخيتي وانا مش قاصدة نزعك

❖ La situazione 4 (libro in prestito)

1. اوه اسفة واجد
2. "الامانه اني مهتمه بالموضوع هذا لان شخصيا مانحبش حد ياخذ حاجة و ما بردش زي ما وعدني يعني نكون حاطة احطياطي ندير ف تذكير و منه
3. ولو صار نعتذر "
4. نسيته اسفه المره الجايا نجيبهولك (☺☺☺☺)
5. اعتذر منك و بشدة
6. اعتذر كثيرأ، ولكن سأحاول ان لا أنساه مجددا أو سأرسله مع اخي
7. حي عليا نسيته هاك كتابي اقرا منه واني توا ندبر روجي ولو مكانش عندي كتاب ندبر كيف نعطيه يقرا حتى شينات
8. موقف بايخ وحتى الاعتذار ماينفعش لان تقصير واهمال بس نتأسف ونحاول نأكدله انه اخر مرة
9. عفوا والله خذتني نسوه ونسيته ياريت تفكرني حتى نعيده المرة الجاية
10. اوووو بالله عليك سامحيني والله نسيته
11. أسفة نسيته لكن نودك نجيبه في اقرب وقت
12. ههههه ديمة ننسي اسفة والله غدوة يكون عندك وعد
13. والله بجد اسفه مانعرفش كيف نسيته بس ح نرجع لى الحوش وانجيبه ليك او انشوف حد ايجيبهولي
14. مشعارفة شنقولك لكن نسيته ،و الله ما بقصدي ننساه
15. حبيي سامحني نسيته ووه متحشمة منك تعرف والله نسيته ان شالله تسامحني حنجيبه في اقرب فرصة
16. اسفه جدا جدا حقك عليا
17. اسفة نسييت سامحني لكن اعدك بأن اجلبه معي المرة القادمة انا مشوشة الافكار و انسي كثيرا هذه الايام
18. اني نسيته وان شاء الله غدوة باذن الله م نجيبه
19. ياخشمتي نسيته سامحني ونحاول ب اي طريقه نجيبهوله
20. نسيته اسفة جدا توة مروحة نجيبه ليك ونجي
21. معلش والله نسيته وح نكلم حد من هلي بيعته ليا توا
22. نسيته بس اليوم نجيبه لك في الحوش
23. ضحكة و يتبعها والله نسيته حقك عليا واول ما نروح نجيبهولك للحوش
24. اسفه والله نسيته
25. نروح نجيبهوله
26. حقك عليا اليوم نسييت الكتاب لان صار تلي ظروف باذن الله غدوة يكون عندك
27. حي والله اسفه هلباااا نسييت مالا
28. للاسف واللهي نسيته لاكن حنرجع نجيبه اسفه جدا
29. يا الله بجد أنا أسفة لأنني نسيته حتي اليوم
30. والله نسيته ومش مقصوده يعلم الله دهاب شيره
31. "تعرفيني ننسي ديما
32. سامحيني"
33. (☺) اسفه ياسالم والله نسيته توا نروح توا نجيبه لك
34. مستحيل اجابة لانني حريصه في هذا موقف
35. سامحني والله نسيته
36. نتأسف منه ونحاول نجيب الكتاب لكي يقرأ منه
37. بصير النسيان. نحن بشر
38. فعلا لقد نسييت الكتاب واني خجولة جدا والأعرف ماذا اقول
39. اسفه بجديات اسفه نسيته للاسف
40. مستحيل انديرها نحسه موقف خبيث كاني قاصده نعتذر منه و نمشي نجيبه طول الكتاب
41. اشعر بالاحراج الكبير و نعتذر و نحاول ندير اي شئ حتي لو يجيني في البيت نعطيوله
42. نتلاقو اليوم في مكان اخر ونجيبه ليك
43. أسفه الحق دماغى مشوش هاليومين ونسيته

44. للأسف نسيته وراح على بالي

45. للأسف نسيته اسفة جدا

❖ La situazione 5 (arrivare in ritardo)

1. سوري دكتور اخر مرة
2. اسفه دكتور مش قصدي الاعتذار و اخر مره
3. اعتذر اشرح سبب التأخير
4. اعتذر منك ولن اكرر ذلك
5. اعتذر دكتور ولكن لم اقصد ان أتأخر، لن اكرر ها
6. اسفه دكتور
7. اسفة عاللتاخير
8. هنعتر في كل الاحوال لو كان التأخر غير مقصود فأكيد هنعاول نفهم الدكتور انه الأمر خارج عن ارادتي مثلا بسبب مواصلات او سواه
9. معليشي مكانش قصدي نتأخر
10. أسفة نقدر نخش
11. عنده حق و نتقبل اي قرار منه
12. انا اسفه لاني تأخرت بس مش بي ايدي
13. انا اسفة، مش بقصدي اني نوصل متأخر
14. اني أسفة كان تأخير غصبا عنب مش حيثكرر
15. اسفه يادكتور . هذا يلي ثغر توا وان شاء الله اخر مره تتعاود .والمره التانيه حنكون في الموعد
16. انا اسفة جدا اول و اخر مرة و ان شاء الله ماتتعاد
17. طريق زحمة و مش ب ايدي تاخرت
18. الصمت
19. اسفة سبب تاخيري زحمة المواصلات
20. معلىش يادكتور زحمة برا
21. بطروفي دكتور وان شاء الله معلىش تكرر
22. اكيد الحجة حتكون المواصلات و الزحمة و هكي بس ما ظنيتش حنعتر لان الموقف نحسه بعيد ع الاعتذار
23. اسفه نعتذر يادكتور لكن التأخير بسبب خارج ارادتي و مش حايتكرر
24. اسفة دكتور..لو ممكن نخش؟
25. اسفة دكتور على التأخير وبان الله معاش تتكرر و نتمنى تقبل اعتذاري
26. اوكي سوري يا دكتور السريع زحمة كالعاده
27. اسفه كان طريق زحمة وملحقتش
28. أعتذر منه وأقول سبب تأخيري عن المحاضرة ولن أكرر ها مرة اخري
29. معليش ممكن نخش!؟
30. أذكر سبب التأخير و اعتذر
31. مش ك نعطي اي اجابه اذا سمحلي ندخل تمام و اذا لأ مش ح ناقش نطلع
32. طريق زحمة
33. لم اتعمد التأخير
34. أنا أسفة لن تتكرر
35. عادي دكتور. تصير
36. اعتذر لي تأخري ولكن كنت مع والدي ف المستشفى
37. اسفه دكتور بدون قصد مني تاخرت معاش تتكرر ولو سمحت تخليني نحضر لان بجديات يهمني الحضور بعد ادنك طبعاً
38. سامحني استاذي ظرفي و الا انا اكثر انسانه نحترم المواعيد
39. انا اسفة على التأخير

40. اسفه لم انتبه
41. أسفة تأخيري غير مقصود وكان بسبب الحافلة
42. اعتذر ع التأخير
43. مش حنرد
44. اسفه دكتور الطريق زحمه مش حتكرر بإذن الله
45. انا اسفه طريق زحمه كانت نحاول المره الجايه متاخرش ومنكرر هاش
46. حصل خير والمره الجايه ان شاء الله معاد نتأخر
47. أعتذر لكوني متأخرة بسبب ازدحام الطريق
48. تمام دكتور اسفه بكرة نجي ابكر
49. اسفه تأخرت
50. اسفه دكتور جدا صار امعي ظرف اعتذر منك

❖ La situazione 6 (cameriere di ristorante)

1. مش قصدي سوري حنظف ع سريع
2. اسفه جدا لم يكن قصدي والله
3. اعتذر بشده ادا كان الغلط حصل منى
4. سامحيني لم اقصد ذلك
5. أسفة جدا، تحتاجي لأي شي؟
6. اسفه والله بالغلط نشته
7. اسفة ونجيبيلها منديل ونمسحها ونشكرها علي حسن تفاهمها واسلوبها الطيب
8. اسفة جدا وهنحاول نمسح العصير ونمدها بمناديل او فوطه لغرض المسح
9. اسفه جدا بالله عليك
10. أسفة ماكانش قصدي ونحاول ننظف اللي درته
11. نعتذر منها ونحاول بسرعه نمسح العصير ونقدمها عصير ثنائي بسرعه
12. اني اسفه □ تفضلي امعاي انحاول انظفها لك
13. انا اسفة، طاح بدون قصد
14. اني اسفة جدا جدا كانت زلت يد
15. اسفه جدا على ماحصل
16. جدا اسفة سامحيني على الخطا الذي بدر مني
17. انا اسفة طاحت بـغلط
18. اسفه جدا
19. اسفة جدا تعالي معايا للحمام عندنا منضفات ممتازة ومجفف
20. أسفة بالغلط
21. سوري بجد مش قصدي
22. نعتذر و نوبخ نفسي و نساعدنا في تخطي الموقف لان غلط فادح الحق
23. اووووه اسفه (٩)نجيبلك كلينكس؟
24. اسفة جدا ..حقك علينا ..ونغيرولها العصير
25. سامحيني والله مانتبهت اسفة هلبا هلبا
26. اسفه جدا حدا تفضلي معاي ننصفوه
27. مرقف بايخ جدا ونتاسف ونرجع للمطبخ
28. أخلج من نفسي وأقوم بالإعتذار لها بأدب وإحترام
29. اني بجد اسفة
30. الاعتذار اكيد
31. (٩)اوووو مش قصدي كذا بدلتك تعبت واجد ارجوكي اعذريني بالخطأ
32. اسفه

33. انا اسفة لم اقصد
34. أنا أسفة لم أقصد
35. نحاول نساعدھا بتتظیف ملابسھا
36. اعتذر جدا وحقك عليا
37. اسفه بدون قصد ياربي سامحيني معليشي
38. اسفه سامحيني تعالي معاي نظفلك ثوبك
39. اسفة جدا و نحاول انظف ثوب المرأة
40. سامحني يجب ان اغسل ثوبك
41. أسفه حقك عليا توا نجيب مجفف ونجفف فستانك
42. أسفة
43. اسفة جدا جدا سامحيني
44. انا اسفه دقيقة نجيبك عصير تاني ونقدملھا كلينكس تمسح
45. اسفه جدا انا حانجسب حاجه تمسحك

❖ La situazione 7 (abbassare il volume della musica)

1. معلش ضيوفي تحملهم اليوم بس
2. ان شاء الله حيكون جوابي
3. 😊 بنرد رد مزعج لها
4. حاضر.. واعتذر منك والى لابس عليك
5. نعتذر ع الإزعاج، حاضر وسامحينا مرة ثانية
6. حاضر سامحينا
7. اسفين عالازعاج مش بالقصد وطبعاً هذا من حققكم علينا نحترموا حق الجار
8. والله العويلة ملتمين عندي وفرحانين سامحينا والله غالب ان شاء الله شوية وهنقصو الصوت و الأغلب سهام اصلا من ضمن المعازيم هنقوللها ياريتك حاضرة معانا
9. ان شاء الله نحاول وسامحيني ع ازعاج
10. حاضر ولا يهمك
11. اوكي الجار وصي عليه الرسول اكيد حنقص فيه
12. حاضر من عيوني واسفين على ازعاجكم
13. حاضر ،واسفة ان ضايقتك بصوت العالي بدون ماننتبهوا
14. اه سامحيني و الله عندنا مناسبة و تعرفي العويلة وين يلتمو ، نحاول ان شالله
15. مصادفنيش موقف مثل هذا من قبل .وحزرد عليها تمام مافيش مشكله تو نقص
16. حاضر سامحيني
17. تمام
18. حاضر ان شاءالله لا يباس عليك
19. حاضر ما عندكش مشكلة
20. حاضر ولا يهمك ومعلش عالازعاج
21. ان شاء الله
22. حاضر و سامحيني على ازعاجك و فعلا نلبي طلبها
23. الف لابس عليك انحاول نخليهم ينقصو الصوت حاضر
24. اولا نعزمها تجي عندنا 😊 بعدها نعتذروا منها ونقصوا
25. حاضر تمام اسفة على الازعاج وليلتك سعيدة
26. اوكي اسفين هلبا حنحاول لان زي ما تعرفي ان عندنا مناسبة وب اذن الله ح نعدل مستوى صوت الموسيقى اللي تناسبنا وتناسبك
27. انا اسفه ع الازعاج حنحاول نقص صوت

19. نسيته هيا شويا بس نازل نشريه ونجيك
20. اسفة جدا نسيته توة نطلع ونجيبك الدواء
21. ☹️
22. نسيته بس هي نازله توا نجيبه
23. نسيته و نرجع نطلع نجيبه له حتى في آخر الليل
24. حي يابابا نسيته توا نازل نجيبه حالا
25. نسيته الدواء يا حاج..لو ضروري نطلع نجيبهولك
26. سامحني نسيته اهو طالعة توا ناخده هي
27. اووو سوري نسيته حالا نمشي نشريلك
28. واللهي نسيته ☹️ اول منطلع حنجيبه
29. نسيته وأرجع وأشتريه له
30. نسيته الله غالب اه توا نطلع فيسع
31. سامحني و الله نسيته و توا نطلع نجيبه بسرعة
32. بابا نسيته نشريه والله ☹️ توا نطلع توا ع السريع نجيبه
33. نست
34. سامحني يابوي نسيته
35. صعب ننسى هني هلبا
36. مافيش صيدلية فاتحة
37. اوف لقد نسيته ان اشترى الدواء بس حاعمك ليمون ليخفف الصداع انا آسفة يابابا الله يرحمه ☹️
38. انسيته توو نمشي نجيب
39. و الله يا باتي نسيته حفاك عليا تو نطلع نقالب عليه سامحني باتي مش بقصدي
40. نتأسف و نطلع ثاني نجيب الدواء
41. نطلع انجيبه توا ماتشغلش بالك
42. معليش نسيته توا نمشي نجيبه
43. آسفة نسيته لكن توا نمشي ونجيبهولك
44. نطلع ثاني ونشريه
45. انا اسفه اهو طالعه توا
46. سامحني هلبا مش بالقصدي نسيته اهو تو نطلع نولي نشري
47. اسفه نسيته توا نرجع وانجيبه من الصيدلية القريبة
48. انا في السيارة ونطير جري نشريه هههههههه
49. اسف جدا ابي
50. انسيته توا نطلع و انجيب لك

❖ La situazione 9 (una svista)

1. او خطا مني اسفة حنعدله
2. اوكي ممكن صار لخبطة وحنراجع الاوراق
3. اها صح اسفه تو نعدلها لك هدا من ضغط الشغل
4. سامحني ولدي تو انراجع الادارة يغيروها
5. حنحاول نعدلها وسامحني ع الغلط، هذا غلطي
6. حيبيني اني ممكن غلط اسفه ح نراجع عند تقويم ولقياس
7. اسفة صار خطأ وفي نفس اللحظة نعدله ونزيد ناكدلها علي خطائي
8. عفوا البابين صار خطأ وسهوا حطيتك هالدرجة ، معليشي يا ابني
9. خلاص تمام توا نراجعلك

10. ممكن في خطأ مني توا تراجع الشهادة
11. نعتذر منه ومن ولي امره ونصح الخطا
12. أكيد في خطأ حتى اني متأكده من درجتك ح انصلحه فوراً🤝سامحني ماانتبهتش
13. يمكن الغلط مني ،مدققتش ف درجات بس حاضر تو نصحتها
14. سامحني اكيد غلطة لا اكثر لا اقل ححاول انصلحها في اقرب فرصة و ماتكون الا راضي لانك تستحق
15. حاضر حنراجعلك ورقتك .وحقك عليا
16. انا غالطة وسامحني يا ابني و نحاول نصححك درجتك
17. "حدث خطأ بسيط وسينحل
18. اسفه هذا غلط مني وحندلك درجتك
19. ولا يهكم حاندلك الدرجة واسفة على اللخبطة
20. كيف صار هكي؟!معلش ح نتأكد من الإدارة ونرد عليك
21. ممكن غلط مني حاضر توا نعدلها
22. تمام اعطيني درجة الامتحان و الورقة وانا تراجع لك ونشوف ويتم الاجراء فعلا لو غالطة نعدلها
23. مزبوط صح نتفكر انك حصلت 30 لكن شكلي غلطت اسفه تو نصلحها لك
24. سامحني حصل خطأ مني بتقديم الدرجات..حنعدلوها بأذن الله
25. نسيت والله ماركزتتش حاضر باذن الله نغيرها لك الدرجة
26. اوكي حاضر حنراجعلك الدرجة جلّ من لا يخطيء
27. حنراجع الخطا ممكن سهوه مني
28. أحاول إصلاح الأمر معه
29. خلىنا نراجعوو ونشوفو مرات لعلط مني ولو انرصدت النتيجة معلش حصل خير ونعوضوهم
30. "اوه ،،
31. ممكن خطأ صار و نتأكد و لو خطأ اكيد حيتصلح"
32. خيرات اها طالبي الممتاز اكيد نا غلطت بينك وبين طالب اخرى توا نعدي ونغيرها لكي توا
33. حاضر نتأكد ولو صح حيتم تغيير درجه
34. حصل غلط سنصلحه اعتذر منك
35. اي سامحني شكلي كتبتها غلط ونعدلها
36. اووو اسفه حقك ع راسي
37. الخطأ احيانا يحصل واني سأقوم بي مراجعة درجاتك بنفسي وأغير لك درجتك اعتذر جدا علي الخطأ يلي صار
38. كيف...؟! اوكي خليك نراجعوو مع بعض ونشوفو الغلط وين صار.. اها اني غلطت بدون قصد نعتذر منك
وحنصلح النتيجة ونتفاهم مع الاداره سامحني
39. غلط غير مقصود و حنصلحه طول سامحني
40. و نتأسف و نصحح الخطأ
41. تعال نرجعو مع بعض وهذا من حقك
42. أسفه كان خطأ لما رصدت الدرجة
43. أنا غلطت وتوا نعدل الغلط
44. اسفة غلطت وحنصلحا
45. انا اسفه ماكنتش منتبها

❖ La situazione 10 (tesi di laurea)

1. لا مازلت نصحح بكرة يكون عندك
2. حنحاول نكملة ولو انشغلت انشغال شديد حنطلب التمديد
3. خطأ كبير يتوجب الاعتذار
4. اعتذر منك
5. اعتذر كثيرا ولكني انشغلت ولكن سأحضره غداً بإذن الله
6. حاضر حبيبتي ح نكملة خلال يومين هانم

7. احراج كبير الحق نعتدر طبعاً وفاللمحة نفسها ناخذ البحث ونبظا في تصحيحه وقتي
8. لو كان التأخر نابع من ظروف او نسيان وعندي أسباب هنقولها عفوا منك ونشرحها الأمر وهنقولها انه سيكون عندك في اقرب فرصة و اذا كان التأخر بسبب اهمال مني سأعتذر منها بالتأكيد وهنقولها هنوافيك بالبحث في القريب العاجل
9. اسفه جدا مكلمتاش اعذريني
10. أسفة ماكلمتاش حندير كل وقتي وجهدي في يومين
11. نضغط ع نفسي ونصححه باسرع وقت لانه امانه في رقبتي ومستقبل بنت تعبت علي روحها فاني مستحيل نستهر بشي زي هدا
12. ح انكمله فوراً وانسلمهولك
13. اسفه لاني لتوا مصححتاش ،عطيني يوم هكي نكون صححته وانشالله بكرة يكون عندك
14. سامحيني انشغلت شوية تعرفي الضغط عليا .. باذن الله في اقرب فرصة قبل موعد تسليمك حيكون واتي
15. اسفه جدا .باذن الله في اقصى وقت ممكن حنكمل
16. اليوم نكلمه سامحني ماعندي وقت كنت مشغولة
17. ان شاء الله قبل يومين حيكون عندك
18. لا انشغلت ولكن خلاص اليوم نفضي روعي بخصوص ليك ونصلحه
19. اسفه انشغلت واجد ومالحقتش بس توة نصلحه ونتفاهمك مع الادارة ماتشليش هم
20. بصراحة نسيت لكن ح يكون عندك بكرة
21. نهايه الدوام تعالي خوذيه مني
22. لا مازال انشغلت عليه عادي اليوم نشوفه و نسلمه لك
23. اسفه ماكلمتاش قاعده لكن اليوم باذن الله حانكمله
24. يتصلح انشالله وحتسلميه خلال يومين
25. حاضر تمام نعتدر على التأخير اليوم باذن الله نكمله
26. سامحيني يا بنتي والله مقصرة معاك حنحاول نصحها ف اقرب وقت
27. كنت مشغول شوي الابام لفاتو باذن الله حنحطك ف بالي ونحاول نصلحه
28. "لا ما كملت تصحيحه وسامحيني
29. لا
30. "نحاول نكمل تصحيحه بسرعة
31. باذن الله نصححه لكي اليوم
32. حنحاول نكمله
33. حنصلحه قبل اليومين ان شاء الله
34. سامحيني ح نفضي نفسي ونسلمه قبل الوقت
35. نمشي معك للإدارة. ونطلب العفو لانه الغلط مني
36. حسنا متبقي القليل اعتذر جدا لي تأخري بعد ساعة استلمي مني بحثك الرائع
37. مزال لكن نعودك اليوم نكمله وغدوه تلقيه واتي اسفه علي تاخير يا حبيبيتي
38. سامحني اليوم نسهر عليه و نكمله
39. اسفه مكلمتاش و أن شاء الله تكمله اليوم او غدوة
40. لا والله ولكن نلحق قبل تسليمك
41. انا اسفه مقدرن نكمله عطيني يوم واحد بس
42. سامحيني كنت مشغولة
43. سامحيني حاضر غدوا يكون.عندك قبل لاتسلميه
44. انا اسفه ع التأخير غدوا حيكون عندك
45. انا اسفه صارلي ظرف خلاني نتاخر نوعدك اليوم نحاول نكمل وتاخدي

3. Le risposte dei parlanti nativi italiani (studentesse)

❖ La situazione 1 (un incidente)

1. Oddio, mi scusi, si è fatta male?
2. Mi dispiace! Si è fatta male?
3. Mi scusi, sono estremamente dispiaciuta.
4. Mi dispiace, sta bene?
5. Mi dispiace tantissimo! Come si sente?
6. Mi scusi signora, si è fatta male?
7. Mi scusi ero distratta
8. Nooo, non posso crederci, ma che sfiga!
9. Mi scusi
10. Oh mio Dio!! Signora come sta? Sta bene?
11. Oddio, mi scusi signora!
12. Mio Dio! Mi dispiace terribilmente! Chiamiamo subito i soccorsi!
13. Cavolo!
14. Oh mamma! Mi perdoni, mi dispiace tantissimo: non sono riuscita a vederla. Come sta? Vuole che chiami un'ambulanza?
15. Mi dispiace tantissimo!
16. Oddio! Signora mi scusi, come sta? Ha bisogno di aiuto? Si è fatta male? Come la posso aiutare? Chiamo un'ambulanza.
17. Mi dispiace tantissimo, non avevo intenzione di farle male, sta bene?
18. Mi dispiace tanto, quanto dolore ha da 1 a 10?
19. Mi dispiace tantissimo signora! Mi perdoni!
20. Oddio... Mi scusi!
21. Non ho la patente
22. Mi dispiace, si è fatta male? Ha bisogno di aiuto?
23. Ha ragione, mi scusi!
24. Come sta? Cosa le fa male? Mi dispiace, non volevo
25. Oh mio Dio, mi scusi! Sono desolata, non era mia intenzione!
26. Oddio signora! Mi perdoni, non l'ho vista! Mi scusi!
27. "Mi scusi immensamente! Come sta? Chiamo qualcuno in soccorso?"

28. Mi scusi!
29. Oddio mi scusi!
30. Sta bene? Ha bisogno che chiami qualcuno? Mi dispiace tanto, non mi sono accorta della sua auto. Scusi.
31. Mi scusi, non me ne sono accorta. Mi dispiace.
32. "Mi scusi signora, come sta?"
33. Sono dispiaciuta "
34. Mi scusi, sta bene?"
35. Mi scusi, sono desolata! Le ripagherò il danno.
36. Mi scusi signora, non volevo! Si è fatta qualcosa?"
37. Oddio, scusi, scusi, mi dispiace tantissimo, sta bene? Serve aiuto?"
38. Signora, cosa è successo? Si è fatta male?"
39. "Scusi, si è fatta male?"
40. Cammurria!
41. Signora come sta? Cosa si è fatta? Mi dispiace tanto.
42. Mi perdoni, sono mortificata. Posso fare qualcosa per lei ?
43. Oddio mi scusi, sta bene?"
44. Mi scusi signora, si è fatta male?"
45. Oddio!

❖ La situazione 2 (schizzare l'acqua su un ragazzo)

1. Scusami
2. Scusa, non volevo
3. Perdonami, non ti avevo visto.
4. Mi dispiace
5. Scusami, non l'ho fatto apposta!
6. Faccio segno di perdono
7. Mi fermo e chiedo scusa
8. Ma vattene a quel paese!
9. Perdonami, non volevo
10. Scusami !!!!!
11. Non l'ho fatto apposta!
12. Scusami, non l'ho fatto appositamente! Come posso aiutarti?"
13. Scusa non volevo !
14. Scusami tanto, non ho visto la pozzanghera. Mi dispiace!!
15. Mi scusi!
16. Mi dispiace tantissimo, posso aiutarti in qualche modo? Vuoi un passaggio a casa?"
17. Non rispondo
18. Scusami!
19. Mamma mia, scusami tanto!
20. Scusa!!!
21. Scusami
22. Mi dispiace, non l'ho fatto volontariamente
23. Faccio un gesto di scusa e proseguo

24. Scusa
25. Non penso di fermarmi, se mi trovo a passare velocemente come da quesito non credo di avere il tempo per fermarmi a chiedere scusa.
26. Scusa, l'ho fatto a posta!!
27. Non l'ho fatto apposta! Scusami
28. Scusami!
29. Scusami non volevo
30. Scusami! Non pensavo ti arrivasse lo schizzo
31. Scusa
32. Hai ragione, avrei dovuto prestare attenzione. Scusami
33. Scusi, non volevo
34. Non volevo, scusami! Posso fare qualcosa?
35. Scusa, non avrei voluto!
36. Mi dispiace, posso esserti d'aiuto?
37. Mi scusi , non l'ho fatto di proposito.
38. Scusa!
39. Perdonami, non era mia intenzione! Scusa!!
40. Scusami tanto, andavo di fretta.
41. Scusami, mi dispiace molto
42. Porca puttana
43. Perdonami!
44. Scusami davvero
45. Mamma mia, scusami tanto!

❖ La situazione 3 (uno scherzo pesante)

1. Mi dispiace che te la sia presa, non volevo offenderti
2. Scusa, non sapevo potesse offenderti
3. Va bene, non credevo potesse offenderti era una battuta, ma se ti infastidisce non lo faccio più.
4. Va bene
5. Va bene, ma l'intento non era di offenderti! Stavo scherzando!
6. Non pensavo ti offendessi, non era assolutamente mia intenzione e ti chiedo scusa se involontariamente l'ho fatto. Sai che scherzo sempre
7. Sì la prossima volta eviterò di certo
8. "Mamma mia quanto sei permalosa!
9. Hanno riso tutti, com'è che tu non hai capito che si trattava di una battuta innocente!"
10. Non volevo offerti. Ti chiedo scusa
11. Non pensavo che ti fossi offesa, eh! Mi dispiace
12. Perdonami, non pensavo che potesse ferirti!
13. Ok, scusami veramente!
14. Mi dispiace, non immaginavo che ti saresti offesa.
15. Hai ragione, mi dispiace, ho veramente esagerato. Non avevo intenzione di ferirti ma avrei dovuto riflettere di più
16. Mi dispiace se ti ho offesa, è stato solo uno scherzo!

17. Pensavo di ridere con te e non di te, quindi mi dispiace se hai frainteso, farò in modo di recuperare e di non ripetere. Posso offrirti un gelato per scusarmi?
18. Ti chiedo scusa, non era uno scherzo malizioso, non lo farò più
19. Scusami, pensavo non fosse divertente.
20. Va bene. Non pensavo potesse ferirti, mi dispiace. Eviterò
21. Va bene scusa, non pensavo ti offendessi
22. Perdonami, non ricapiterà più.
23. Sicuramente non accadrà più, spero non ci siano problemi tra di noi
24. Mi dispiace se ti sei offesa ma non era mia intenzione. Comunque se è così ci starò più attenta la prossima volta
25. Non pensavo che potessi offenderti, stavamo solo scherzando, io in primis.
26. Scusami, hai ragione. Non credevo che te la saresti presa, perdonami!
27. Non volevo offenderti, mi sono espressa male forse, ti chiedo veramente scusa
28. Credevo che fosse divertente pure per te! Non era malizioso!
29. Scusami, non volevo ferirti
30. Va bene scusa...
31. Ti chiedo scusa pensavo non ti ferisse, non accadrà più
32. Non era mia intenzione offenderti e per questo ti chiedo scusa.
33. Non volevo offenderti, era un commento scherzoso
34. Non era mia intenzione offenderti, ti chiedo scusa
35. Mi dispiace, non era mia intenzione offenderti. Ti chiedo scusa.
36. Scusami Sofia, non avrei mai pensato di ferirti con questo scherzo, non ero in cattiva fede. Scusami ancora.
37. Certo Sofi, mi dispiace, non era mia intenzione offenderti, mi perdoni?
38. Scusa, ho sbagliato. Non farò nuovamente lo stesso errore.
39. Mi dispiace, non lo farò più
40. Certo, non accadrà più, ma non volevo offenderti. Mi dispiace tanto, scusami, sai che ti voglio bene e non ti farei mai del male!
41. Sofia perdonami ma io stavo solamente scherzando. Se ti ho offesa non era mia intenzione.
42. Mi dispiace, ho esagerato. Ma il mio intento non era affatto quello di offenderti
43. era uno scherzo, non era mia intenzione offenderti quindi scusa però dovresti imparare a essere più autoironica
44. Perdonami Sofia non era mia intenzione ferirti! Hai fatto benissimo a farmi presente il tuo disagio! La cosa non si ripeterà
45. Scusami non era mia intenzione offenderti

❖ La situazione 4 (libro in prestito)

1. Scusami, ho proprio la testa per aria
2. Mi dispiace, la prossima volta te lo porto
3. Dannazione sì, non ho idea di dove abbia la testa in questo periodo. Scusa.
4. Scusa, sono mortificata
5. Scusami, sono un disastro! Domani stesso te lo porto e scusa per il ritardo!!
6. Sì mi devi scusare veramente, non sai quanto sono amareggiata! Metterò una sveglia per ricordarlo la prossima volta! Scusami ancora

7. Davvero sono troppo distratta, ti chiedo unultimatum, non ti deluderò
8. Scusami, in questo periodo sono davvero sbadata!
9. Scusa
10. Ehm..... sì!!! Scusami davvero, domani te lo restituisco!
11. Prometto che lo porterò domani!
12. Sai che sono un po' sbadata! Ricordamelo tu!
13. Scusa! Ti assicuro che domani riavrai il tuo libro !
14. Mi dispiace tanto, sono stata irrispettosa verso di te e la fiducia che hai riposto nei miei confronti. Scusami.
15. Eh sì! Te lo restituirò la prossima volta!
16. Oddio! Non sai quanto mi dispiace, sono così sbadata! Giuro che non ricapiterà
17. Scusa
18. Perdonami in questo periodo sono sbadata.
19. Scusami! Te lo porterò domani
20. Non ci posso credere, sono una cretina... ti giuro che ora metto una sveglia, così non lo scordo più
21. Mi dispiace
22. Scusa, lo porto domani promesso
23. Mamma mia Andrea me lo sono dimenticato, scusami!
24. Sono sbadata, ho la testa altrove. ti chiedo scusa, la prossima volta te lo porto
25. Che testa vuota che sono! Ti prego di scusarmi, se di pomeriggio sono libera te lo riporto ovunque tu sia.
26. Sono troppo sbadata, scusa scusa scusa, non capiterà più, domani te lo restituisco
27. Sono sbadatissima! Perdonami e ti prego per una prossima volta di ricordarmelo!
28. Mi dispiace
29. Mi dispiace non l'ho ricordato
30. Scusami! Sono distrattissima. Scrivimi un messaggio domani per ricordarmelo per favore... io punto una sveglia sul telefono
31. Sì! Ho la testa da un'altra parte. Prometto che domani te lo restituirò
32. Scusami, ho la testa fra le nuvole ultimamente. Prometto che non lo dimenticherò domani
33. Sì, scusa. Hai ragione, te lo riporto al più presto
34. Mi dispiace, me lo sono completamente dimenticato! Ricordamelo la prossima volta che dobbiamo vederci. Sono desolata.
35. Oddio scusami, te lo porto la prossima volta!
36. Mi dispiace Andri, ho davvero la testa 'nta'll'aria, prometto che la prossima volta lo ricorderò
37. Ops. Vado subito a prenderlo.
38. Hai ragione, sono proprio sbadata
39. Sì, mi dispiace, sono sbadata! Più tardi te lo porto a casa io stessa
40. Scusaaa
41. Mi dispiace, prometto di non dimenticarlo più
42. Eeee vabbè te lo porto la prossima volta te lo prometto, mi metto pure la sveglia
43. Andrea sono imperdonabile! Ti chiedo scusa, ti prometto che la prossima volta lo porterò
44. Ti prometto che te lo porterò domani immancabilmente
45. Scusami! Te lo porterò domani

❖ La situazione 5(arrivare in ritardo)

1. Sono mortificata, purtroppo ho avuto un contrattempo
2. Scusi
3. Chiedo scusa, ma la corsa del bus è saltata.
4. Mi scusi
5. Mi scuso e gli spiego il motivo del ritardo
6. Mi scusi professore, ho avuto un contrattempo!
7. Ha ragione, mi scusi professore, posso rimanere o vado fuori?
8. Mi scusi professore ho incontrato traffico per strada.
9. Mi scusi per il ritardo
10. Mi scusi professore!
11. Mi scusi, ho avuto un contrattempo!
12. Mi scusi! Ho avuto un contrattempo!
13. Chiedo scusa, la prossima volta sarò puntuale.
14. Mi scusi, sono mortificata
15. Mi dispiace, non succederà più!
16. Sono mortificata, farò in modo che non ricapiti, mi scusi
17. Chiedo scusa e mi metto a sedere
18. Mi scusi, il treno è arrivato in ritardo.
19. Mi scusi, professore
20. Mi scusi
21. Mi scusi
22. Mi scusi, ho avuto un contrattempo e non accadrà mai più, so che è irrispettoso
23. Mi scusi...
24. Le chiedo scusa, sono desolata, mi dispiace
25. Sono mortificata... Non accadrà mai più, mi scusi!
26. Chiedo scusa per il ritardo
27. Ha ragione! Mi scusi immensamente!
28. Mi scusi tanto
29. Mi scusi
30. Mi scusi, sono mortificata
31. Sono mortificata, ho fatto tardi a causa dell'autobus ma se me lo permette vorrei assistere alla lezione.
32. Mi scuso e poi mi siedo silenziosamente, mortificata
33. Mi scusi, ho avuto un imprevisto
34. Mi scusi, ne sono consapevole. Ho avuto un imprevisto.
35. Scusi, ho avuto un imprevisto, posso restare?
36. Mi dispiace moltissimo, non accadrà più, sono mortificata
37. Mi scusi. Posso entrare?
38. Mi dispiace, non ce l'ho fatta ad arrivare puntuale oggi
39. Mi scusi per il ritardo ma l'autobus ha ritardato.
40. Mi dispiace, non era mia intenzione arrivare in ritardo
41. Sono mortificata, ho avuto un imprevisto. Non accadrà più
42. Mi scusi

43. Le chiedo scusa professore, non capiterà più
44. Sono profondamente mortificata
45. Mi scusi, professore

❖ La situazione 6 (cameriere di ristorante)

1. Sono mortificata, le porto subito il necessario per pulire l'abito
2. Mi dispiace, prendo subito lo smacchiatore
3. Accidenti, sono mortificata.
4. Mi dispiace molto
5. Scusi signora! Le pago il danno!
6. Scusi signora! Si è macchiato l'abito? Come posso rimediare? Pago senza dubbio le spese della lavanderia.
7. Io chiedo scusa e scappo per la vergogna
8. Mi dispiace, sono davvero costernata!
9. Mi scusi. Le pago la tintoria
10. Mi perdoni, sono mortificata! Vorrei aiutarla a rimediare il mio danno
11. Scusi!
12. Mi scusi signora! Come posso rimediare?
13. Mi dispiace signora !
14. Sono mortificata, lasci che la aiuti
15. Mi dispiace, sono mortificata!
16. Signora mi scusi tantissimo, venga, la aiuto a pulirsi. Oh che disastro, mi scusi tanto
17. Visibilmente dispiaciuta
18. Mi scusi le porto subito un asciugamano.
19. Sono mortificata signora, mi perdoni
20. Sono mortificata, aspetti che l'aiuto
21. Mi scusi
22. Mi dispiace, posso aiutarla in qualche modo?
23. Signora sono mortificata, mi scusi, non l'ho fatto apposta
24. Non l'ho fatto di proposito. Mi perdoni, venga con me l'aiuterò a risolvere il danno
25. Signora sono tremendamente mortificata; posso portarle dei tovaglioli o una spugna.
26. Signora mi perdoni, rimedio subito
27. Sono imperdonabile! Mi scusi per la mia distrazione!
28. Sono mortificata, mi scusi!
29. Mi dispiace moltissimo, come posso rimediare?
30. Sono mortificata, signora. Mi dispiace tanto. Come posso aiutarla? Le pago la ricevuta della lavanderia!
31. Scusi, provvedo subito a rimediare.
32. Mi scusi signora, veramente. Le pagherò la tintoria
33. Mi scusi davvero, cerco di rimediare
34. Mi scusi! Le ripagherò il danno.
35. Scusi signora, le porto subito qualcosa per smacchiare il suo abito!
36. Dio, mi dispiace moltissimo, sono desolata, posso fare qualcosa per rimediare?
37. Mi scusi.

38. Sono mortificata
39. Signora mi scusi, sono mortificata! Le porto subito l'occorrente per pulirsi.
40. Signora sono mortificata, mi perdoni
41. Signora mi perdoni, sono dispiaciutissima. Mi permetta di aiutarla
42. Mi scusi, non volevo
43. Mi scusi signora! Mi scusa davvero! Ovviamente le pagherò le spese della lavanderia. Mi dispiace davvero
44. Sono profondamente dispiaciuta, cosa posso fare per lei?
45. Sono mortificata signora, mi perdoni

❖ La situazione 7 (abbassare il volume della musica)

1. Certo, lo faccio subito. Scusami per il disturbo
2. Certo, lo abbasso subito
3. Certo, ci mancherebbe. Spero non infastidiscano anche le voci. Buon riposo.
4. Certo, scusami
5. Sì subito! Scusa se ti ho disturbata
6. Sì certo, scusami! abbasso subito il volume!
7. Ma certo, scusami
8. Non era mia intenzione disturbare nessuno, vedrò di abbassare il volume della musica.
9. Sì certo. Scusa
10. Certo, anzi scusami!!
11. Certo, nessun problema
12. Sì, rimedio subito!
13. Sì certo !
14. Certo, scusami davvero, avrei dovuto prestare più attenzione all'ora. Abbasso subito il volume.
15. Sì, certo!
16. Oh! Mi dispiace tantissimo. Vado subito ad abbassare il volume, sicura di non voler stare con noi due minuti?
17. Certamente
18. Mi dispiace, abbasserò il volume
19. Certo, scusami. Buonanotte!
20. Sì hai ragione scusami
21. Va bene scusami
22. Certo, non c'è alcun problema
23. Sì scusami provvedo subito
24. Sì certo, anzi scusaci se abbiamo esagerato
25. Certo, nessun problema, vado subito!
26. Sì certo, mi dispiace per il disagio, abbasso subito
27. Certo! Scusami, però non pensavo potessi arrecare così tanto disturbo!
28. Sì certo, scusa
29. Certo, scusa per il disturbo
30. Sì certo! Scusami ho dimenticato che le mura fossero così sottili. Non accadrà più
31. Sì certo, scusami. Se vuoi puoi unirti a noi.

32. Sì certo, lo farò subito. Scusami ancora per il disturbo
33. Sì certo!
34. Certamente! Ti chiedo scusa per averti disturbato.
35. Certamente Maria, scusami anzi!
36. Sì, certo, scusa, non mi ero resa conto di quanto fosse alto, abbasso subito.
37. Certo, subito.
38. Sì certo, mi dispiace di averti disturbata
39. Sì, scusami ma ho organizzato una piccola festa tra amici stasera e non mi sono resa conto che il volume era troppo alto.
40. Ah sì, scusami dico subito di abbassare il tono della voce
41. Certamente, mi dispiace
42. Sì certo
43. Certo Maria! perdonami ma non credevo si sentisse così forte. Abbasso subito il volume
44. Certamente, anzi scusa il disturbo!
45. Certo, scusami. Buonanotte!

❖ La situazione 8 (un mal di testa)

1. L'ho dimenticata, scendo subito a prenderla
2. Scusa, scendo subito a comprarla
3. L'ho dimenticata, mi spiace.
4. Mi dispiace
5. Scusa papà, vado subito a comprarla!
6. Mi sono dimenticata uffa! Esco di nuovo a comprarla!
7. Papi l'ho dimenticato, ritorno subito in farmacia
8. Scusami papà, mi sono completamente dimenticata di passare in farmacia.
9. Scusa
10. Scusami papi! L'ho dimenticato totalmente!
11. Me ne sono dimenticata..
12. L'ho dimenticato! Scusami!
13. Cavolo , l'ho dimenticato!
14. Scusami papà, mi è sfuggito. Corro a comprarla.
15. L'ho dimenticata! Vado a comprarla!
16. Scusami papà vado subito a comprarla, mi è passato di mente
17. Provo dispiacere e cerco di procurarmela
18. Purtroppo ho dimenticato di acquistarla
19. Cavolo l'ho dimenticata... Esco a prenderla
20. L'ho dimenticata... Aspetta scendo e te la porto subito
21. Scusami, esco la vado a comprare
22. Scusa, l'ho dimenticata, scendo a comprarla
23. Me lo sono dimenticato. Non c'è qualcos'altro a casa? Se no esco e la vado a prendere
24. L'ho dimenticata, ora scendo e vado a comprarla. scusa.
25. L'ho dimenticata cavolo! Esco di nuovo e vado a comprarla, scusami.
26. Papà scusa l'ho dimenticata, vado a comprarla subito
27. Non posso fare affidamento sulla mia memoria! Corro subito a prenderla

28. Scusami l'ho dimenticata
29. Mi dispiace l'ho dimenticata
30. Scusa papà, scendo a prenderla
31. L'ho dimenticata, ora vado a comprarla
32. Corro subito a prenderla papà
33. L'ho dimenticata! Esco a prenderla
34. Oh no! L'ho dimenticata! Scusami, vado subito a comprarla.
35. L'ho dimenticata! Scendo e vado a prendertela?
36. Dio, l'ho scordata! Ntz, scusa papà, chiamo la mamma e chiedo se può andare lei
37. Vado subito a comprarla. Perdonami.
38. L'ho dimenticata, se vuoi riscendo
39. Mannaggia! L'ho dimenticata, vado a comprarla.
40. Scusami papà l'ho dimenticato
41. Ho dimenticato di comprarla, mi dispiace tantissimo
42. Me la sono dimenticata
43. Scusaaaaa papiiii vado subito a comprarla, arrivo subito
44. Scusa papà me ne sono dimenticata, vado a prenderla immediatamente
45. Cavolo l'ho dimenticata... Esco a prenderla
46. L'ho dimenticata tornerò indietro se è necessario
47. Oddio papi, scusami, l'ho completamente dimenticato
48. Esco nuovamente a comprarlo
49. Scusa papà l'ho dimenticata, vado a comprarla adesso
50. Ah caspita scusami papà

❖ La situazione 9 (una svista)

1. Mi dispiace per questa svista, vedrò come poter rimediare
2. Mi dispiace, provvedo subito a correggere
3. Sicuramente una svista, rimedio subito. Perdona l'errore.
4. Sono mortificata
5. Ti chiedo scusa per l'errore! Adesso farò in modo di risolvere il problema
6. Scusami, non mi sono accorta di questo errore! Farò di tutto per rimediare, stai tranquillo.
7. Scusami sono mortificata
8. "Sinceramente non riesco a spiegarmi un simile sbaglio. È proprio sicuro che io ho valutato il suo esame con 30?"
9. Scusa. Non l'ho fatto volontariamente
10. Ci sarà stato sicuramente un errore! Mi dispiace
11. Mi scusi, ci deve essere stato un errore
12. Sì, scusami! Rimedio subito!
13. Mi scuso per il disagio, provvedo subito!
14. Mi dispiace molto, X, non mi sono accorta dell'errore. Cercherò di rimettere tutto a posto.
15. Vedo subito di risolvere il problema!
16. Venga che provvediamo subito a sistemare le cose, scusi tanto
17. Rettifico l'errore

18. Mi scuso tantissimo, purtroppo i sistemi informatici alcune volte creano problemi, proverò a risolvere il problema.
19. Scusami, provvederò subito
20. Mi sarò confusa, ora rimediamo
21. Mi dispiace, provvederò subito
22. Provvedo a rimediare subito, mi dispiace
23. Sì mi ricordo, sarà stato un errore. Vediamo come si può risolvere
24. Ora cercheremo di risolvere questa situazione
25. Farò di tutto per risolvere il problema, glielo assicuro.
26. Scusami caro, sarà stata una distrazione, rimedio subito
27. Mi perdoni!
28. Scusami, correggo subito
29. Scusami tanto ho sbagliato
30. Perdonami, può capitare con tanti esami... sono desolata
31. È stata una distrazione del momento. Provvederò quanto prima a risolvere il problema.
32. Controllo subito e cerchiamo di risolvere. Mi scusi per l'inconveniente
33. Controllo subito! Avrò sbagliato! Mi scusi
34. Le chiedo scusa. È stata una svista. Rimedio subito.
35. Gentile studente, mi scusi ma è stato un mio errore. Ovverò a questo modificando l'esito!
36. Oh, hai ragione, mi dispiace tantissimo. Sta tranquillo, ora vediamo di rimediare. Capiscimi, con la tecnologia sono un disastro, scusa ancora.
37. Errore mio, correggo subito.
38. Scusami, adesso lo correggiamo subito!
39. Non si preoccupi, rimediamo subito!
40. Ha ragione, mi perdoni, ho sbagliato
41. Scusami ho sbagliato, correggerò subito l'errore
42. Scusi non l'avevo notato. Ora risolvo
43. Le chiedo scusa, sarà stato un problema di trascrizione/ distrazione. Provvedo subito a modificare il voto
44. Provvedirò immediatamente a correggere l'errore
45. Scusami, provvederò subito .

❖ La situazione 10 (tesi di laurea)

1. Cara studentessa, vedrò di mandargliela corretta nel corso della giornata
2. Mi dispiace per il disagio, provvedo subito
3. Le chiedo scusa per il ritardo, ho avuto impegni improvvisi. Rimedierò fra tardo pomeriggio e prima serata.
4. Mi scusi
5. Ti chiedo scusa per il ritardo! Mi impegnerò a mandarti tutto in tempo!
6. Non ho ancora finito di revisionarla ma non preoccuparti perché prima della scadenza avrai la tesi corretta! Scusami
7. Hai ragione, ti chiedo scusa, vedrò di fare il possibile per te
8. "In questi giorni sono stata impegnata a concludere un lavoro.

9. Non si preoccupi la leggerò domani, così che lei abbia modo di caricarla entro il tempo prestabilito."
10. Non ancora. Scusi
11. Signorina mi dispiace, gliela manderò sicuramente nelle prossime ore
12. Hai ragione, mi scuso con lei ma sono stata molto incasinata ultimamente
13. Sì, scusami, ci lavoro stasera
14. Entro questa sera ti invierò la tesi corretta!
15. Ciao, X. Purtroppo non ho potuto completare il lavoro. Cercherò da adesso di dedicarmi al massimo per poterti consegnare tutto revisionato nel minor tempo possibile. Perdonami per la mia mancanza.
16. La manderò appena possibile!
17. Buongiorno, le chiedo di scusarmi per questo ritardo imperdonabile, farò del mio meglio per correggerla e rimandarla al più presto.
18. Chiedo scusa e mi metto a lavorare
19. Purtroppo ho avuto problemi con il pc e non ho potuto controllare la sua copia, entro la giornata le invierò il file corretto. Mi scuso per il disagio.
20. Scusami tanto, te la manderò il prima possibile. Stai serena e non preoccuparti
21. Mi dispiace ma non ho ancora revisionato la sua tesi, lo farò entro stasera
22. Non ancora, gliela farò avere presto
23. Provvedo a revisionarla oggi stesso, scusi per il disagio
24. Buongiorno, sì ci sto lavorando. A breve le manderò la versione corretta.
25. Gentile studentessa, purtroppo delle incombenze mi hanno tenuta occupata. Provvederò quanto prima.
26. Oh cielo, mi deve scusare, provvedo al più presto nel mandargliela corretta.
27. Provvedo immediatamente, chiedo scusa per l'attesa
28. Mi perdoni per il temporaggiamento ma risponderò ai miei doveri immediatamente
29. Mi scusi tanto
30. Sono mortificata
31. Scusami, sono stata impegnatissima. Provvedo immediatamente.
32. Entro stasera avrà la copia corretta. Controlli la sua casella mail.
33. Mi scusi per il ritardo gentile studentessa, provvederò subito
34. Provvedo subito a rimediare! Grazie per l'avviso
35. Le chiedo scusa, non ho ancora avuto modo di correggerla. Rimedierò quanto prima.
36. Gentile studentessa, purtroppo non ho ancora ultimato la revisione del suo lavoro. Cercherò di farlo in questi giorni, mi scuso vivamente.
37. "Buongiorno xxx,
38. Purtroppo in questo periodo sono stata molto impegnata e mi scuso per il ritardo, entro oggi avrà la sua tesi."
39. Certo, provvedo subito.
40. Hai ragione, in giornata ti invio le correzioni
41. Buongiorno X, mi scuso per il ritardo. Questa sera le invierò il file corretto a che a costo di non dormire. Stia serena, siamo in tempo.
42. Provvederò il prima possibile. Mi dispiace tanto.
43. Sì scusami, non ho ancora finito, ma lo farò subito
44. Hai ragione scusami, ho avuto molto da fare ma ti prometto che entro domani te la rimando

45. Gentile studentessa, la prego di perdonarmi per il ritardo. Oggi stesso le invierò le correzioni

4. Le risposte dei parlanti nativi italiani (studenti)

❖ La situazione 1 (un incidente)

1. Mi scusi, non l'ho fatto intenzionalmente
2. Scusi signora, ha bisogno d'aiuto?
3. Signora mi scusi, si è fatta male?
4. Mi perdoni, sono mortificata
5. Come sta?
6. Signora sta bene? Ha bisogno di aiuto? Posso fare qualcosa? Chiamo un'ambulanza?
7. Ooops
8. Sono desolato
9. Sono mortificato
10. Mi scusi signora! Si è fatta male? Posso aiutarla?
11. Signora, mi scusi tantissimo, si è fatta male?
12. Mi scusi, sono mortificato
13. Mi scusi!
14. Mi scusi, come posso aiutarla! Mi scusi
15. Non mi ha visto?
16. Sta bene?
17. Cavolo, mi perdoni, sono stato un idiota
18. Signora, dove si è fatta male? È colpa mia, mi dispiace
19. "Oh signuri
20. Mi scusi signora, mi dispiace, come posso aiutarla?
21. Mi dispiace tantissimo, signora!
22. Mamma, mi scuusiiii! Signora, non l'ho vista completamente... Sono mortificata, davvero!!! Cosa si è fatta? Se è il caso, mi permetta di accompagnarla in ospedale. Mi dispiace veramente!!
23. Mi scusi signora, si è fatta male?
24. Oh diamine! Scusi! Sta bene?
25. Mi perdoni Signora, non ho controllato gli specchietti retrovisori
26. Mi scusi, come sta?
27. Signora come sta? Si è fatta male? Mi dispiace moltissimo. La accompagno subito in ospedale.
28. Signora mi scusi, sta bene?
29. Cos'è successo? Va tutto bene?
30. Mi scusi!
31. Mi dispiace ,la porto in ospedale?
32. Porco Giuda! Sono mortificato

33. Non mi ha visto?
34. Mi scusi! Sta bene? Vuole aiuto?
35. Come posso aiutarla? Mi dispiace!
36. Oh Dio, scusi, scusi tanto, sono mortificata. Sta bene? Spero non si sia fatta nulla.
37. Scusi! Si sente bene.
38. Signora scusi non l'ho vista
39. Cazzo
40. Mi scusi, si è fatta male?
41. Mamma mia, mi dispiace !
42. No, porca miseria!
43. Come sta? Mi scusiii
44. Mi scusi, vuole essere accompagnata all'ospedale?
45. cosa è successo?

❖ La situazione 2 (Schizzare l'acqua su un ragazzo)

1. Mi dispiace
2. Mi spiace, andavo di fretta!
3. Scusa
4. Scusami non volevo
5. Va tutto bene?
6. Mi dispiace! Non ti avevo visto!
7. Ops, pardon
8. Mi dispiaccio molto
9. Scusami
10. Mi dispiace, avevo fretta! Ma non ti arrabbiare.
11. Rallento per dirgli: "scusami, non l'ho fatto di proposito!"
12. Scusa!
13. Mi dispiace tanto
14. Scusami, non ti avevo visto, ero di fretta
15. "Guarda il lato positivo, ti sei fatto la
16. Doccia gratis"
17. Per timidezza, passo avanti, cercando di superare non solo il ragazzo, ma anche la situazione imbarazzante.
18. "senso di vergogna"
19. Scusa, sono mortificato, non l'ho fatto apposta
20. "Scusami
21. Un po' d'acqua non fa male a nessuno
22. Scusami, non volevo!
23. Mi dispiace, ovviamente non l'ho fatto di proposito. Sono in ritardo, non ho pensato. Ti offro qualcosa dopo la lezione?
24. Ignoro e vado avanti
25. Mi dispiace... Sarei dovuta andare piano!
26. Mi scusi, non ho visto la pozzanghera, davvero mi perdoni.
27. Dico di calmarsi e che non l'ho fatto apposta

28. Scusa, non l'ho fatto apposta.
29. Scusaaaaaaa
30. Lo ignoro pur essendo dispiaciuto
31. Scusa non l'ho fatto apposta
32. Mi dispiace
33. Scusa!
34. "Guarda il lato positivo, ti sei fatto la
35. Doccia gratis"
36. Sottovoce "Merda, scusa"
37. Scusami, ma stai calmo
38. Scusa, hai ragione, non l'ho fatto di proposito, sono dispiaciuta.
39. Scusa non ti ho visto
40. Lascio perdere e me ne vado
41. Scusami tanto, le strade fanno schifo
42. Scusa, non volevo.
43. Scusami, non l'ho fatto apposta
44. Rido
45. Scusa , ma presta attenzione quando cammini

❖ La situazione 3 (uno scherzo pesante)

1. Mi dispiace, ma non prendertela, era uno scherzo
2. scusa, spero non succeda di nuovo.
3. Ma dai stavo scherzando, comunque se ti sei offesa scusami
4. Certo, mi dispiace
5. Perdonami, non capiterà più
6. Mi dispiace! Non volevo ferirti... Non mi permetterò più.
7. Va bene, scusami □♀□
8. Va bene scusa
9. Stavo scherzando, figurati se volevo offenderti
10. Lo sai che scherzo, è il mio modo di fare. Comunque se ti crea fastidio non lo farò più.
11. "Va bene Sofia, perdonami, voleva essere solo una battuta giocosa, non volevo ferirti."
12. Mi dispiace che la mia battuta sia risultata offensiva nei tuoi confronti. Se ti dà fastidio non lo farò più.
13. Non pensavo fosse offensivo. Se ti ho messo a disagio, ti chiedo scusa
14. Scusami, non credevo che ti potesse dare fastidio, credevo avessi capito la mia ironia
15. Rilassati e goditi la vita .
16. Scusami se ti ho offesa!
17. Mi dispiace di essere riuscito inopportuno, proverò a non ripetermi
18. Me ne ero reso conto, hai fatto bene a dirmelo. Non succederà più ed eviterò di assecondare chi scherza in questo modo contro di te
19. "Ok, ti rispetto
20. Non pensavo potesse ferirti, non lo farò più
21. Scusami Sofia, non era mia intenzione offenderti!

22. Veramente? Mi dispiace, ovviamente sai che non era mia intenzione offenderti! La prossima volta eviterò.
23. Scusa
24. Scusa, non pensavo che ti avrebbe ferita. Non farò più battute del genere. Scusa.
25. Certo, speravo non ti arrabbiassi, non volevo farlo per offenderti
26. Va bene, ma stavo scherzando, mi spiace ti sia offesa
27. Scusa Sofia, non pensavo ci rimanessi così male. Sicuramente non scherzerò più con te.
28. Scusami, non si ripeterà
29. Scusami, cercherò di non lo farlo più
30. Era uno scherzo non era mia intenzione offenderti
31. Mi dispiace non volevo esagerare
32. Davvero ti ha offeso? Scusa... ti offro un caffè
33. Rilassati e goditi la vita .
34. D'accordo, scusami, pensavo ti avrebbe fatto ridere.
35. Va bene, non succederà più. Non pensavo che potesse infastidirti così tanto, quindi scusami.
36. Non pensavo potesse infastidirti o non mi sarei permessa, ma, nel caso in cui ti abbia ferita mi scuso, non ero consapevole avrei potuto farlo e credevo fosse divertente. Non accadrà di nuovo.
37. Scusa Sofia, se a te dà fastidio non lo farò più, scusa ancora
38. Scusa non lo farò più
39. Non devi prenderla così,io scherzo su tutto ,lo sai....ma dato il fatto non si ripeterà tranquilla
40. Mi dispiace averti ferita. Possiamo parlarne?
41. Mi dispiace averti infastidito, non era mia intenzione
42. Oh stavo scherzando, esagerata
43. Non pensavo ti saresti offesa ma comunque scusa
44. Scusami, non era mia intenzione ferirti
45. scusa

❖ La quarta situazione (libro in prestito)

1. Scusami, domani me lo ricorderò sicuramente
2. Scusa per l'ennesima volta
3. Mi devi perdonare stasera ricordamelo che te lo porto
4. Scusami non so proprio dove ho la testa
5. Sai come sono, scusami. Domani lo porterò con me .
6. Hai ragione! Non so dove ho la testa. Perdonami!
7. Andiamo a prenderlo subito, anzi, aspettami qui che vado a prenderlo e te lo porto
8. Sì scusa
9. Azz...
10. Che sbadata che sono! La prossima volta lo porterò, stanne certo.
11. "Sì, scusami, sono mortificato. Davvero, mi dispiace"
12. Scusami, te lo porterò più tardi.
13. Scusami, te lo porterò al più presto

14. Hai ragione, scusami, purtroppo sono sbadata! Appena torno a casa lo prendo e te lo porto in serata
15. Sì, ho la mente labile
16. Sì, mi dispiace!
17. Sono proprio uno stupido, chiedimi qualsiasi cosa per sdebitarmi.
18. Scusa, sono smemorato. Lo vado a prendere adesso.
19. "Non ho scuse
20. Sì, scusami, la prossima volta ricordamelo prima che esca di casa così è sicuro che te lo porto
21. Eh, purtroppo sì! Scusa!
22. Mamma mia, hai ragione! Lo sai che sono "strammata"! Lo vado a prendere se vuoi o te lo porto a casa!
23. Ti prego scusa, domani mandami un messaggio per ricordarmelo
24. Oh cavoli... Scusa... È meglio che prenda un appunto.
25. sì, ma ti prometto domani mi metterò un promemoria nella speranza di ricordarlo
26. Hai ragione, scusa te lo porto la prossima volta
27. Caspita Andrea sì! Domani lo avrai. Scusa.
28. Emmmm, sì, scusami
29. Mi dispiace. Te lo restituirò il prima possibile
30. Oddio l'ho dimenticato fi nuovo ti chiedo scusa!
31. Domani te lo porto
32. Dai, domani te lo porto
33. Sì, ho la mente labile
34. Dannazione, sono un cretino. Ti prego, scusa, te lo porto domani!
35. Non preoccuparti, domani te lo riporterò. Perdonami ma ultimamente ho la testa altrove!
36. Ops! Sì, me lo hai ricordato ma sai che sono sbadata, scusa, domani te lo rendo.
37. Scusa Andrea, ti prometto che la prossima volta che ci dobbiamo vedere riporterò qui il tuo libro
38. Domani ti prometto che te lo porto
39. Sì te ne chiedo umilmente perdo, lo so
40. Perdonami Andrea, ora me lo scrivo nell'agenda
41. Cavolo, sì! Scusami
42. Oh fra scusami l'ho dimenticato di nuovo, sono mezza testa
43. Sì mi dispiace
44. Scusami
45. (non avrei il coraggio di rispondere)

❖ La situazione 5 (arrivare in ritardo)

1. Mi dispiace
2. scusi professore.
3. Mi scusi professore
4. Mi scusi professore

5. Mi scusi professore, non succederà più
6. Chiedo venia. Non succederà più.
7. Pensa che non lo sappia? Ho avuto un contrattempo per il quale mi scuso
8. Mi scusi
9. Sono costernato, spero che non capiti più
10. Mi scusi ma ho avuto un imprevisto.
11. "Mi dispiace per l'interruzione, mi perdoni"
12. Chiedo scusa professore, non si ripeterà più.
13. Chiedo scusa
14. Perdoni il ritardo ma c'era traffico! Non era mia intenzione ritardare
15. Guardi il lato positivo, l'ora di lezione per me finirà prima!!!
16. Mi scusi per il ritardo, Professore!
17. volevo farla ambientare
18. Le chiedo scusa. Non ricapiterà.
19. "Non scuse, mi perdoni
20. Si lo so, mi scusi, posso entrare?
21. Ha ragione, mi scusi per il ritardo!
22. Ha ragione professore, ho avuto un imprevisto. Chiedo venia.
23. Mi scusi
24. Mi scusi, ho avuto un contrattempo.
25. Mi scusi, ho avuto un imprevisto
26. Ho avuto un contrattempo
27. Sono mortificata. Non capiterà più.
28. Le chiedo scusa professore ho avuto un imprevisto
29. Scusi, non potevo fare altrimenti
30. Mi scusi
31. Scusate
32. Scusi, non capiterà più
33. Guardi il lato positivo, l'ora di lezione per me finirà prima!!!
34. Mi dispiace, professore, ma ho avuto vari contrattempi, ho cercato di arrivare il prima possibile
35. Mi scusi, ho avuto un imprevisto. Prendo subito posto, sono costernato.
36. Scusi, sono una ritardataria cronica e stamattina ho avuto difficoltà con la sveglia. Mi dispiace di avere interrotto, cercherò di essere più puntuale.
37. Scusi professore, non accadrà più
38. Mi scusi
39. Ha ragione ma purtroppo mi muovo con i mezzi pubblici ,non sto a Palermo
40. Mi scusi
41. Non rispondo
42. Eh lo so mi scusi, piccolo contrattempo
43. Mi scusa per il ritardo
44. Mi scusi prof, non succederà più
45. Mi scusi prof. ma c'è stato traffico

❖ La situazione 6 (cameriere di ristorante)

1. Mi scusi, sono estremamente desolato
2. signora scusi, questi imprevisti non dovrebbero capitare, ahimè
3. Mi perdoni sono mortificato, le prendo lo smacchiatore
4. Mi perdoni
5. Mi scusi, sono mortificato
6. Mi dispiace! Posso portarle qualcos'altro?
7. "Sig.ra la prego, non me lo faccia ripagare, significherebbe darle l'intero stipendio ☹️"
8. ps. può sempre lavarlo"
9. Sono mortificato
10. Sono desolato, mi scusi
11. Le chiedo scusa, sono veramente mortificata.
12. "Mi perdoni signora, mi dispiace veramente."
13. Mi scusi, sono mortificato.
14. Mi scusi! Sono mortificato!
15. Mi perdoni, mi dia il conto della tintoria e mi permetta di offrirle il succo
16. Non è stato fatto di proposito
17. "Mi dispiace! Le pago la lavanderia.
18. scusi, oggi ho lavorato moltissimo, sono proprio uno sbadato
19. Signora mi dispiace tantissimo. Pagherò il danno
20. "Sono mortificata
21. Mi dispiace, sono un'imbranata
22. Sono mortificata!
23. Signora, sono mortificata! Posso rimediare in qualche modo? Intanto le porto subito un altro succo. Mi scusi, davvero!!!
24. Mi scusi signora, le porto uno smacchiatore
25. Signora, mi scusi! Pagherò personalmente i costi per lavare l'abito.
26. Mi perdoni signorina, vedrò cosa posso fare per lei
27. Mi perdoni, non l'ho fatto apposta, posso rimediare in qualche modo?
28. Sono mortificata signora, le chiedo scusa. Le lascio il mio numero e mi chiami per restituirle i soldi della lavanderia.
29. Sono desolato
30. Mi scusi tanto!
31. Mi perdoni sono mortificata
32. Mi scusi
33. Sono desolato, signora. Le vado a prendere subito uno smacchiatore
34. Non è stato fatto di proposito
35. Sono mortificato, la prego di scusarmi, signora, ecco un asciugamano
36. Mi dispiace, signora. Cercherò subito di rimediare.
37. Perdoni, ehm, mi scusi, sono mortificata, sono stata maldestra! Mi scusi, le prendo della carta per asciugarsi. Mi scusi ancora.
38. Scusi signora, non l'ho fatto apposta
39. O mio Dio mi scusi, sono dispiaciutissimo!!
40. Sono desolata

41. Mi perdoni. Le offriamo la cena gratis.
42. Signora mi perdoni, sono mortificata
43. Mi scusi signora, non l'ho fatto apposta
44. Scusi! Le portò un prodotto per le macchie
45. Mi scusi signora, le do il mio numero e le pagherò la lavanderia

❖ La situazione 7 (abbassare il volume della musica)

1. Certo
2. sì, certo
3. Certo scusami, sto dando una festa se vuoi puoi unirti a noi
4. Oh certo, perdonami
5. Sì certo, scusami ancora
6. Certo! Non mi sono resa conto che potesse dare fastidio. Agisco immediatamente
7. Sì, certamente.
8. Certo
9. Certo, nessun problema
10. Certo, non c'è problema!
11. "Certo, abbasso un po', scusami!"
12. Sì certo, scusa per il disturbo.
13. Sì certo, scusami
14. Certo, scusa il fastidio, non mi ero accorta del baccano!
15. Ma no!! Entra anche te e divertiti
16. Sì, certo!
17. Non sapevo che ti avrebbe infastidito tanta confusione, lo faccio subito e proverò a evitarlo una prossima volta.
18. Certo, anzi la spengo
19. Ovviamente, scusami
20. Va bene
21. Certo, scusami
22. Ah, sì sì, certo, anzi scusami! Non credevo si sentisse la musica. Abbasso subito il volume e vedremo di fare meno rumore.
23. Sì, certo. Scusa e buonanotte!
24. Sì, certo! Anzi scusami, avrei dovuto tenerlo più basso!
25. Ma certo, non mi ero reso conto dell'orario, hai ragione perdonami
26. Certo, scusa, non pensavo si sentisse
27. Certo Maria, abbasso. Buona notte!
28. Certamente, scusami, buonanotte
29. Certo. Non c'è problema
30. Certo l'abbasso subito
31. Certo
32. Certo, lo faccio subito. Scusa e buonanotte
33. Ma no!! Entra anche te e divertiti
34. Ma certo, scusa anzi se abbiamo fatto troppa confusione, ora dico anche agli altri di abbassare la voce

35. Abbasso subito, perdonami. Non pensavo si sentisse!
36. Sì, scusa, sono stati giorni pesanti e stavo solo cercando di rilassarmi, ma se ti arreca disturbo abbasso il volume.
37. Oh scusa, sto andando ad abbassare subito il volume, scusa ancora.
38. Sì certo
39. Certo, scusami tu, non invito mai amici, stasera è una serata particolare....faremo piano
40. Certo! Scusa il disturbo
41. Sì va bene lo farò
42. Oh perdonami non c'ho pensato. Scusami ancora
43. Ok
44. Sì certo, scusami, se vuoi puoi entrare
45. certo, nessun problema

❖ La situazione 8 (un mal di testa)

1. L'ho dimenticata
2. esco subito e la compro
3. Scusa, scendo subito a comprarlo
4. Scusami
5. Papà scusami. ho dimenticato la medicina, vado a prenderla subito.
6. Mi dispiace un sacco averlo dimenticato. Vado a prenderla immediatamente
7. In farmacia :)
8. L'ho dimenticato, ti chiedo scusa
9. Ah cavolo, scusami
10. L'ho dimenticata, esco subito a comprarla!
11. "Scusami, l'ho dimenticata. Vado subito a comprarla"
12. L'ho dimenticata, mi dispiace tanto
13. Mi sono dimenticato, mi spiace
14. Scusa l'ho dimenticata, vado subito a comprarla
15. Devono ordinarlo
16. "L'ho dimenticata, scusami!"
17. Vado a comprarla subito."
18. L'alzheimer si avvicina, torno subito. (andando in farmacia)
19. Sono uno stupido. Esco e vado a prenderla. Torno subito
20. Scusami
21. L'ho dimenticata, corro a prenderla
22. Non so dove ho la testa, scusami! Vado subito a comprarla
23. Miii, papà, che scema...me ne sono dimenticata! Aspetta, esco di nuovo e torno subito.
24. Non ce l'avevano
25. Ehm... Credo di averla dimenticata, scusa. Vuoi che vada a comprarla adesso?
26. Caspita, me ne sono dimenticato. Riesco per comprarla
27. Dimenticata, scendo a comprarla subito
28. Scendo subito a comprarla, papà.
29. Vado subito a prenderla
30. L'ho dimenticata. Esco subito per rimediare!

31. Scusami l'ho dimenticata!
32. Rimedio subito
33. Ah cavolo mi sono dimenticato. Scusa. Vado a comprartela
34. Devono ordinarlo
35. Scusa, pa, l'ho dimenticata, scendo a prendertela
36. L'ho dimenticata, esco di nuovo e vado a prenderla!
37. Papi, scusa, cerco di correre subito a comprarla, mi è completamente passato di mente e spero di trovare la farmacia. Scusami tanto, corro subito.
38. Scusa papà, l'ho dimenticata, vado a comprarla
39. Scusa l'ho dimenticato, vado a comprarla subito
40. Ah papà mi è passato di mente come una folle
41. Scusa, l'ho dimenticata! Esco di nuovo
42. L'ho dimenticata mi dispiace
43. Oh Dio, l'ho dimenticato
44. L'ho dimenticata
45. Scusa, ho scordato di comprarla

❖ La situazione 9 (una svista)

1. Mi scusi ma ho sbagliato a mettere il voto
2. Lo correggiamo subito
3. Mi dispiace sarà stato un errore del sistema
4. Perdonami sarà stata una svista
5. Sono mortificato, proverò a recuperare. Chiamo subito la segreteria.
6. Ho sicuramente commesso uno sbaglio. Rimedio immediatamente
7. Dice davvero? Vedo che posso fare, ma il voto non è tutto sig. studente
8. Ho sbagliato, mi scusi
9. Rimedierò, non si preoccupi
10. Buongiorno! Ricordo perfettamente quell'esame, è stato un errore mio, sono davvero dispiaciuta.
11. "Mi scusi, devo aver caricato il voto sbagliato sul portale, provvederò a correggerlo immediatamente."
12. Mi scusi devo aver sbagliato, rimedio subito
13. Le chiedo scusa per questa mia distrazione
14. Mi perdoni gentilissimo per la svista! Contatto la segreteria per modificare il voto!
15. Non cambia nulla
16. "Mi scusi! Vediamo se è possibile risolvere la situazione.
17. Ha fatto proprio bene a venire per chiarire, correggo subito
18. Non so come sia potuto capitare. Sono mortificato. Correggo immediatamente.
19. "Mi scusi, non doveva succedere
20. Correggo
21. Mi deve scusare, cercherò di rimediare subito
22. Ah, mi faccia controllare. Guardi, ci dev'essere stato sicuramente un errore, non si preoccupi, lo sistemiamo subito, errore mio.
23. Vediamo cosa possiamo fare!

24. Scusi per l'errore. Parlerò con i tecnici e le farò caricare il corretto voto nel piano di studi.
Mi scusi ancora.
25. Davvero? ci sarà stato un problema di lettura. Rimedio subito
26. Devo aver sbagliato, provvederò a rimediare
27. Ma non hai firmato tu?
28. Perdonami, è stata una svista
29. Mi scusi. Correggerò
30. Scusami è stata una svista
31. Mi dispiace
32. Si è trattato sicuramente di un errore. Provvederò a correggere tutto al più presto. Mi scusi.
33. Non cambia nulla
34. Mi perdoni, devo aver commesso un errore, effettivamente ricordo anch'io la sua faccia, e l'esame era decisamente meritevole di un voto migliore
35. Cercherò di risolvere al più presto il problema. Mi scusi.
36. SI Lavinia, ho sbagliato a sottoscrivere il voto, lo correggo subito, scusami.
37. Scusi cara, purtroppo o accidentalmente messo 27 al posto di 30. Mi scuso ancora per l'inconveniente
38. Mi scusi, provvedo subito
39. Ora controllo,mi sembra strano, ma vedremo ,magari è il sistema
40. Ha ragione, mi scusi per la svista, provvedo subito
41. Rimedierò mi dispiace
42. Mi scusi, sicuramente avrò sbagliato a digitare. Adesso correggo
43. Mi scusi , errore mio
44. Scusa, rettifico subito
45. le chiedo scusa sono mortificato, ma ci sarà stato un errore contatto la segreteria nella speranza di applicare una modifica

❖ La situazione 10 (tesi di laurea)

1. Mi dispiace, lo farò al più presto
2. La mando subito
3. Mi dispiace tantissimo la leggerò anche di notte
4. Mi perdoni sono stata davvero molto impegnata
5. Provvederò subito, nei prossimi giorni avrò la sua tesi corretta
6. Mi dispiace. Provvederò oggi stesso.
7. Ho quasi finito, domani gliela invio revisionata
8. Mi scusi ma non ho avuto modo di leggerla attentamente
9. Provvederò
10. Buongiorno. Mi scuso per il ritardo, la tesi corretta arriverà entro questa sera.
11. "Mi perdoni, sono in ritardo con la lettura ma la invierò corretta entro domani"
12. Sono stato particolarmente impegnato, finisco di visionarla subito e gliela invio, mi scusi

13. Le chiedo scusa ma non ho avuto tempo di correggere la sua tesi. Farò il prima possibile
14. "Gentilissima, purtroppo sono stata inghiottita dagli impegni universitari! Gliela mando revisionata entro domani
15. Mi scusi
16. Sto per terminare
17. Mi scusi per il mio ritardo!
18. Ho avuto molti impegni, altrimenti avrei fatto prima, provvedo subito a rimediare.
19. La correggo immediatamente. Le chiedo scusa
20. "Mi scusi, non doveva succedere
21. Sì, entro oggi gliela invio
22. Mi deve scusare, provvedo subito
23. Buongiorno, mi faccia controllare. Come sa, siete tanti laureandi, i tempi sono un po' lunghi, ma gliela invierò con le dovute correzioni prima della scadenza, stia tranquilla.
24. Gentile studente(ssa), la revisiono e la mando
25. Scusi, ancora non l'ho corretta. Le prometto che terminerò la correzione in tempo. Scusi davvero.
26. Ah sì, ci sto lavorando, perdonami ma sono stato parecchio oberato di lavoro
27. No, scusami, non ho ancora finito.
28. Stia tranquilla, entro domani avrà la tesi corretta.
29. La correggo al più presto e gliela manderò in tempo
30. Devo ancora lavorarci. Cercherò di completare quanto prima
31. Le chiedo scusa. Gliela manderò quanto prima
32. Mi scusi gliela invio subito
33. Ha ragione. Provvederò al più presto. Mi scusi ma ho avuto numerosi impegni in questi giorni.
34. Sto per terminare
35. Scusi per il ritardo, ho avuto molti impegni. Mi impegnerò per farle avere la revisione entro oggi stesso.
36. Sto ultimando, ho avuto degli impegni e mi scuso per il ritardo.
37. Scusi signorina, sono stata impegnata con gli esami e non ho avuto molto tempo, correggi subito il tutto e le mando le correzioni.
38. Scusi, le prometto che entro la scadenza lei avrà la sua tesi corretta
39. Mi scusi, gliela mando subito
40. Hai ragione,....siamo a mare se non lo faccio spero di farlo stanotte ,pure se non dormirò
41. Buongiorno, gliela mando entro stasera, mi scusi per il ritardo ma sono stata molto indaffarata
42. Lo farò il prima possibile
43. Buon giorno signorina. Ci sto lavorando a breve le manderò il materiale. Mi perdoni per il ritardo, ma sono stato molto impegnato in questi giorni
44. No mi dispiace
45. Provvederò a farla