

IL RUOLO DELLA CORTESIA NELLA FORMAZIONE DELLA COMPETENZA INTERCULTURALE

PATRIZIA MAZZOTTA
Università degli Studi di Bari

1. Introduzione

Non sono pochi gli italiani che sanno come si dice “buongiorno, buonasera, grazie, scusi” in almeno un paio delle quattro lingue europee più diffuse, pur senza averle mai studiate e non è raro imbattersi nelle nostre strade in stranieri che, dopo aver ottenuto da noi un’informazione nella loro madrelingua, ci ringraziano nella nostra. I genitori insegnano molto presto ai propri figli ad usare la *routine* di richiesta *per favore-grazie* e a diversificare le formule di saluto a seconda dell’interlocutore. Nei corsi di lingue straniere le espressioni di saluto, ringraziamento ecc. sono regolarmente presentate all’interno di brevi dialoghi fin delle primissime unità didattiche. La cortesia è ritenuta, insomma, una condizione fondamentale della convivenza civile e un aspetto rilevante dello studio linguistico, sicché non desta meraviglia l’ampia fioritura di lavori scientifici sull’argomento e la particolare attenzione rivolta, all’incirca nell’ultimo trentennio e soprattutto in area anglosassone, al fenomeno della *politeness*.

Le gran parte delle ricerche sulla cortesia, come meglio vedremo nei prossimi paragrafi, è incanalata in due orientamenti teorici contrastanti, che muovono l’uno da una prospettiva pragmalinguistica, l’altro da una più marcatamente sociologica. Il primo indirizzo di pensiero, compiutamente rappresentato dal modello di Brown e Levinson (1987), individua nel principio di cooperazione di Grice (1975) e nel concetto di Goffman (1967) di “faccia” le regole generali sottostanti alle diverse realizzazioni linguistiche della cortesia nelle varie culture. Il secondo indirizzo, contestando gli assunti di base del modello di Brown e Levinson, adotta come punto di partenza della ricerca la definizione della cortesia data dai parlanti e i giudizi di cortesia o scortesia che gli ascoltatori emettono sugli enunciati a seconda dei contesti situazionali. La cortesia si viene a configurare, quindi, come un concetto dinamico, per il quale non è

possibile astrarre un modello predittivo (Watts 2003), data l'eterogeneità delle variabili sociali e individuali che entrano in gioco.

Come sottolinea Haugh (2004: 86), la differenza sostanziale tra questi due approcci risiede nel fatto che il primo propugna una visione universalistica, per cui la cortesia sarebbe concettualizzata nello stesso modo in tutte le culture e le differenze di strategie rispecchierebbero “divergencies in the structures that constitute different languages and the norms governing the usage of those structures”, mentre il secondo avanza una prospettiva relativistica, cogliendo nelle differenze delle strategie linguistiche il riflesso di una diversa concettualizzazione della cortesia nelle varie culture.

Accanto a questi due orientamenti teorici dicotomici si è andato viepiù affermando un terzo, che cerca di comporre alcuni aspetti complementari rintracciabili in entrambi gli altri in una cornice di tipo sociocognitivo, che consenta di stabilire delle occorrenze regolari di talune forme linguistiche in base al contesto culturale. Le ipotesi maturate in seno a quest'ultimo approccio appaiono particolarmente produttive sul piano dell'apprendimento delle lingue, oltre che coerenti con l'attenzione della glottodidattica per il ruolo che la consapevolezza metaculturale può svolgere nell'acquisizione della capacità di comunicare in maniera efficace ed appropriata. Le assumeremo, pertanto, come riferimento teorico per proporre un approccio didattico al fenomeno della cortesia imperniato sulla riflessione metaculturale e finalizzato allo sviluppo di un atteggiamento di apertura nei confronti della diversità, che permetta di superare lo stereotipo diffuso secondo cui esisterebbero popoli più cortesi di altri. In via preliminare, si procederà ad un esame per quanto possibile dettagliato delle principali teorie alle quali si è accennato poc'anzi e ai modelli interpretativi che ne sono scaturiti.

2. La visione universalistica della cortesia

La visione universalistica, espressa principalmente dalle regole della cortesia di Lakoff (1973) e dal modello di Brown e Levinson (1987), si fonda sul “principio di cooperazione”, formulato da Grice (1975) all'interno di una logica filosofica della conversazione ed enunciato per la prima volta durante una lezione alla Harvard University nel 1967.

Grice (1993 [1975]: 59) sostiene che i nostri scambi verbali sono “tipici esempi di un comportamento, almeno in una certa misura, cooperativo; ciascun parlante vi riconosce un intento o una serie di intenti più o meno comuni o almeno una direzione accettata di comune accordo”. Postula, pertanto, un principio generale, definito appunto “principio di cooperazione”, articolato in quattro categorie, *quantità*, *qualità*, *relazione* e *modo*, ognuna dotata di un certo numero di massime (*Dai un contributo né più né meno informativo di quanto richiesto, Non dire ciò che ritieni falso, Sii pertinente, Evita oscurità di espressione* ecc.). La trasgressione di una delle massime può generare un’implicatura conversazionale, a condizione, però, che l’interlocutore conosca la lingua e il contesto d’enunciazione e possa dare per scontato che il parlante non sta infrangendo il principio di cooperazione, ma sta cercando di fargli implicitamente intendere qualcosa; in caso contrario, la trasgressione tronca la comunicazione. Oltre a queste massime, che indicano al parlante come rendere efficace lo scambio di informazioni, Grice (1993 [1975]: 61) accenna all’esistenza di altre (estetiche, sociali e morali), tra le quali “Sii educato”, ma si limita solo a notare che sono normalmente rispettate.

Lakoff (1973) attribuisce, invece, una particolare rilevanza alla regola “Sii cortese”, tanto da farne la seconda regola della competenza pragmatica e da distinguerla da quella della chiarezza (*Sii chiaro*), nella quale ingloba le massime conversazionali di Grice. La regola della chiarezza presiede agli scambi di tipo transazionale, che hanno per scopo l’efficienza della trasmissione di informazioni, mentre quella della cortesia interviene negli scambi di tipo relazionale, nei quali lo scopo del parlante è “di destreggiarsi in un modo o nell’altro fra i rispettivi status di coloro che partecipano al colloquio, indicando in quale considerazione sia tenuto da lui ciascuno di essi” (Lakoff 1978 [1973]: 227).

Non minore importanza è riconosciuta alla cortesia da Leech (1983: 132 ss.), che propugna altri tre principi, oltre a quello di cooperazione, tra i quali un *Politeness Principle*, articolato in sette massime: *tatto*, *generosità*, *approvazione*, *modestia*, *accordo*, *simpatia*, *fatica*. Sia per Lakoff che per Leech, allorquando la chiarezza entra in conflitto con la cortesia, i parlanti considerano più importante evitare di offendere; il principio di cooperazione predominerebbe, pertanto, nei discorsi in cui conta la valenza denotativa del contenuto, mentre in tutte le conversazioni di tipo sociale “the

Cooperative Principle is regularly overridden by the Politeness Principle in order to ensure that participants' face wants are taken care of" (Kasper 1990: 205).

Il principio generale, secondo cui i partecipanti ad un'interazione comunicativa sarebbero tendenzialmente animati dall'intento di cooperare, si salda, quindi, ad un'altra astrazione a carattere universale, cioè la "faccia", termine usato da Goffman (1967: 5) per definire non la rappresentazione che il soggetto ha di sé, ma "the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact". Per non danneggiare questa immagine pubblica, si ricorre a strategie che evitano il crearsi di situazioni potenzialmente minacciose per la faccia (*avoidant face-work*): ad esempio, le formule di cortesia che accompagnano ordini e richieste o gli espedienti adoperati per affrontare argomenti incresciosi. Se, invece, l'atto di minaccia viene commesso, magari involontariamente, come nelle *gaffes*, si cerca "to give accredited status as an incident – to ratify it as a threat that deserves direct official attention – and to proceed to try to correct for its effects" (Goffman 1967: 19). Tra gli interventi di tipo correttivo si possono far rientrare anche i gridi di reazione (Goffman 1981) e alcune interiezioni, formate da vocalizzi spesso onomatopeici (*eeh, puah, ahi, ops* ecc.) o da imprecazioni (*diamine, cribbio* ecc.), che i parlanti utilizzano per darsi un contegno quando incorrono in situazioni pubbliche imbarazzanti, come inciampare per strada, imbrattarsi con qualcosa di repellente ecc. (cfr. Mazzotta 1999).

Brown e Levinson (1987: 61) riprendono la nozione di "faccia" di Goffman, ma la differenziano in due aspetti correlati: la "faccia negativa", che è connessa con la volontà di ogni membro adulto della società di non subire invasioni del suo territorio, imposizioni o limitazioni della sua libertà di azione; la "faccia positiva", che è legata al desiderio dell'individuo che la sua immagine sia accettata e approvata dagli altri. Altri studiosi hanno operato un'analogia distinzione della nozione di "faccia", indicandone i due aspetti con termini diversi, come "distanza vs coinvolgimento" (Tannen 1986), "deferenza vs solidarietà" (Scollon, Scollon 1995) ecc. Ogni atto linguistico che, nel corso della comunicazione, metta in pericolo l'immagine dell'interlocutore costituisce una minaccia alla faccia (*face-threatening act*). Dato che persino la richiesta più banale comporta un'imposizione lesiva della "faccia negativa", i parlanti di una società hanno, secondo Brown e Levinson, la capacità razionale di decidere quale strategia della cortesia utilizzare per la realizzazione del *face-threatening act*.

Le strategie riguardano la modalità di esecuzione dell'atto e possono essere dirette (*on record*), indirette (*off record*), rivolte all'approvazione (*positive politeness*) oppure orientate verso l'autonomia (*negative politeness*). La strategia *on record* comporta atti linguistici diretti e più o meno rudi, a seconda dell'urgenza della situazione (es.: una richiesta di aiuto), dell'esiguità della minaccia alla faccia (es.: "Sono inciampato per strada") e della superiorità sociale dell'emittente sul destinatario; la strategia *off record* dà luogo ad atti indiretti (es.: "È buio in questa stanza") o intenzionalmente ambigui e allusivi, come le metafore, le citazioni, le forme ironiche o umoristiche; la cortesia positiva (*positive politeness*) comprende tutte le forme linguistiche che riducono la distanza, mettono il destinatario a suo agio o gli mostrano apprezzamento; la cortesia negativa (*negative politeness*) serve a minimizzare gli atti linguistici impositivi, che implicano l'invasione dello spazio del destinatario o la violazione della sua autonomia (es.: "Ti dispiacerebbe passarmi il sale?") (Brown, Levinson 1987: 68-71). La scelta della strategia più opportuna da adoperare è dettata da una sorta di formula matematica, che calcola l'entità di un atto di minaccia alla faccia in base alla somma di tre variabili: la distanza sociale tra il parlante e l'ascoltatore; il potere di un interlocutore sull'altro; il grado in cui la cultura degli interlocutori valuta impositivo un atto (Brown, Levinson 1987: 76).

Le proposte teoriche fin qui esaminate, al di là del loro grado di completezza, hanno in comune la matrice pragmatica, in quanto ancorano l'analisi delle forme linguistiche al piano extralinguistico dell'agire sociale, nel quale vanno ricercati "the general 'functional' imperatives of human communication", il cui peso relativo "will vary from one cultural, social or linguistic milieu to another" (Leech 1983: 150). Il termine *Politeness* indicherebbe, quindi, un insieme di principi universali, che, secondo Brown e Levinson (1987), sarebbero applicati in modo diverso da una cultura all'altra e persino all'interno delle subculture di gruppo.

3. Le critiche al modello di Brown e Levinson

Numerose critiche al modello di Brown e Levinson provengono dagli studiosi di area asiatica e africana, i quali, tuttavia, non ne mettono in discussione l'impianto universalistico complessivo, ma propongono semmai una ridefinizione soprattutto del

concetto di “faccia”. A loro avviso, infatti, la ripartizione bipolare tra faccia negativa e faccia positiva rivelerebbe una connotazione individualistica tipica della cultura occidentale, che, attribuendo un grande valore all’affermazione e al rispetto dei diritti del soggetto, sarebbe portata a vedere l’interazione sociale in termini di “continuous mutual monitoring of potential threats to the faces of interactants” (Nwoye 1992: 311). Di contro, le culture estremo-orientali, in particolare cinese, giapponese, coreana, e numerose culture africane sarebbero caratterizzate da un’etica collettivistica, che identifica l’individuo in base alla posizione che occupa all’interno del gruppo, sicché ogni persona si troverebbe invischiata in una rigida rete di obblighi sociali, che ne definisce diritti e doveri (cfr. Ide 1989; Gu 1990; Nwoye 1992).

Mao (1994: 469) rileva che la nozione cinese di “faccia” privilegia “the harmony of individual conduct with the views and judgement of the community”, anziché l’adeguamento agli scopi e ai desideri soggettivi. I concetti di “faccia positiva” e “faccia negativa”, proposti da Brown e Levinson, non sarebbero omologabili, quindi, a quelli cinesi di *mianzi*, che riguarda la percezione sociale del prestigio di un individuo, e *lian*, che indica la fiducia della società nel carattere morale di una persona. Gu (1990) sottolinea, inoltre, che le nozioni di rispetto, finezza, modestia e accoglienza, benché siano espresse tanto dal concetto occidentale di *politeness* quanto dall’equivalente cinese *limao*, presentano dei tratti che, essendo radicati nella storia della cultura cinese, sono esclusivi di essa, come lo schermirsi fino all’autodenigrazione e la foga nel fare offerte e inviti. Questi tratti possono generare fraintendimenti, in quanto l’eccessiva umiltà è spesso percepita da un occidentale come falsità e l’accoglienza come invadenza, cioè come una minaccia alla faccia negativa.

Da un’indagine contrastiva, condotta da Spencer-Oatey (1993) sui comportamenti dei laureati inglesi, cinesi e coreani con i loro professori, emergerebbe anche una differenza tra Oriente e Occidente nel modo di concepire la distanza, che è uno dei fattori di misurazione del *face-threatening act*. Per i laureati cinesi e coreani, infatti, l’instaurarsi sull’asse orizzontale di una relazione amichevole e persino familiare con il docente non comporta una riduzione della distanza gerarchica né della deferenza, come invece accade per i laureati inglesi.

Secondo Ide (1989), la preoccupazione per la minaccia alla faccia, su cui si fonda il modello di Brown e Levinson, sarebbe inadeguata a spiegare l’uso degli onorifici nella

lingua giapponese, nella quale gli indicatori di relazione sono grammaticalizzati, sicché non è ammessa “la possibilità di produrre enunciati non marcati sul piano sociolinguistico, diversamente da quanto accade in inglese e, in diversa misura, nelle varie lingue europee” (Zamborlin 2004: 179-180). Gli onorifici, sottolinea Ide (1989: 239), sono obbligatori persino negli enunciati che non minacciano la faccia, perché la loro funzione è di mostrare “discernimento”. Il concetto giapponese di “discernimento” (*wakimae*) è un aspetto della cortesia linguistica e consiste in “the choice of linguistic forms or expressions in which the distinction between the ranks or the roles of the speaker, the referent and the addressee are systematically encoded”; al discernimento si contrappone la “volizione” (*volition*), che consente al parlante, a seconda delle sue intenzioni, “a considerably active choice [...] from a relatively wider range of possibilities” (Ide 1989: 230-231). Nel fenomeno della *politeness*, la prevalenza dell’uno o dell’altro aspetto sarebbe dovuta alla specificità delle varie culture (*Ibidem*).

La classificazione della cultura giapponese come collettivistica è ritenuta da Crocroft e Ting-Toomey (1994) un’ipersemplificazione e sembrerebbe di questo stesso avviso anche Fukushima (2000), che finisce, tuttavia, per spiegare in termini di culture individualistiche e collettivistiche le differenze da lei riscontrate nelle risposte in inglese britannico e in giapponese alle richieste indirette (*off record*).

La critica più radicale all’approccio teorico di Brown e Levinson proviene, però, da un filone di studi che, assumendo una prospettiva emica¹, sostiene che la valutazione di un atto linguistico come cortese o scortese si possa effettuare soltanto a partire dall’interazione individuale all’interno delle pratiche discorsive di un gruppo sociale (cfr. Eelen 2001; Watts 2003; Mills 2003). Si deve considerare, pertanto, l’intera situazione comunicativa, da cui dipende l’interpretazione di un particolare comportamento (Mills 2002). La cortesia, dunque, non è intrinseca in un enunciato piuttosto che in un altro, ma è negoziata nel discorso, per cui l’attenzione va spostata dal microlivello dell’atto linguistico – su cui si focalizza il modello di Brown e Levinson – al macrolivello del processo conversazionale (Mills 2003).

¹ I termini “etico” ed “emico” sono stati introdotti per la prima volta in ambito antropologico da Kenneth Pike, nell’opera *Language in relation to a Unified Theory of the Structure of Human Behavior*, pubblicata inizialmente in tre volumi nel 1954, 1955 e 1960 e in seguito riedita in un unico volume del 1967. I due termini, che ricalcano la distinzione veicolata in linguistica dai suffissi *-etico* e *-emico*, indicano la dicotomia tra l’applicazione ai fenomeni di una cultura di schemi universali di classificazione e lo studio di quei fenomeni come un insieme specifico e distintivo.

In quest'ottica, non può essere trascurata la definizione “popolare” della cortesia, o *first-order politeness*, che consiste in “the various ways in which polite behaviour is perceived and talked about by members of sociocultural groups”, ma non dev'essere neppure confusa con l'interpretazione tecnica datane dagli specialisti, o *second-order politeness*, come talvolta, invece, accade (Watts, Ide, Ehlich 1992: 3). L'adozione, come punto di partenza, del senso comune della cortesia conduce, come conseguenza, al rifiuto del principio griceano di cooperazione e alla concettualizzazione della *politeness* come un'inferenza legata al contesto.

All'idea che i parlanti siano animati dall'intento di cooperare nella conversazione e che il loro precipuo interesse – come sostengono Brown e Levinson – sia di salvarsi reciprocamente la faccia Culpeper (1996) oppone la constatazione che molto spesso i parlanti scelgono deliberatamente di offendere, sicché la scortesia sarebbe il rovescio della medaglia della *politeness* e si dovrebbe, perciò, pervenire ad una sua definizione. È questo che sembra voler fare Spencer-Oatey (2000) con la sua proposta di quattro possibili orientamenti reciproci degli interlocutori: due mirati a rafforzare o a mantenere un rapporto armonioso e altri due in cui prevale un atteggiamento di disinteresse o di sfida nei confronti dell'altro. A Culpeper è stata mosso il rilievo di aver condotto un'analisi decontestualizzata della scortesia e di non aver considerato che un comportamento è scortesivo solo quando è giudicato tale dai membri di un gruppo o quando provoca l'interruzione del rapporto (Mills 2002). Anche Eelen (2001), sebbene sia più vicino alla posizione socio-situazionale di Mills che non a quella di Culpeper, sottolinea che le teorie della cortesia non sembrano tener conto dei comportamenti scortesivi, nonostante questi siano classificati dai parlanti con più prontezza e omogeneità dei comportamenti cortesi. Watts (2003), d'altro canto, rileva che non sempre il comportamento cortese è valutato positivamente, specialmente se viene percepito come affettazione.

Per i sostenitori della teoria della pertinenza la scortesia sarebbe il tratto marcato, e dunque pertinente, della comunicazione interpersonale; la cortesia rappresenterebbe, invece, la condizione prevedibile dell'interazione, in quanto i partecipanti, essendo portatori di una conoscenza relativa a diritti e obblighi sociali, sanno, almeno nelle fasi iniziali della conversazione, che cosa aspettarsi l'uno dall'altro, sotto il profilo sia della forma che del contenuto (Fraser 1990: 232). La cortesia si configura, insomma, come

un'anticipazione basata su un repertorio di conoscenze condivise. Le differenze dei sistemi della cortesia nelle varie culture trovano una spiegazione, quindi, nel fatto che ogni cultura stabilisce quali sono i tratti pertinenti per ciascuno dei parametri universali di ruolo sociale, distanza, potere, faccia (Escandell-Vidal 1998: 47). È improbabile, di conseguenza, che un comportamento conforme alle convenzioni culturali della cortesia possa essere notato “merely by virtue of confirming belief assumptions”; verrà notato, invece, il comportamento imprevisto, che acquista pertinenza perché è difforme dalle norme di cortesia o perché è intenzionalmente finalizzato ad apparire cortese (Zegarac 1998: 353).

Alla visione della cortesia come anticipazione si oppongono gli studiosi di orientamento sociologico, per i quali un enunciato, benché conforme alle norme sociali, può essere percepito dal destinatario come più o meno appropriato a seconda del contesto specifico in cui è emesso (Eelen 2001). In quest'ottica, la cortesia non è né un'implicatura, come sostengono Brown e Levinson, né un'anticipazione a partire da norme sociali largamente condivise, ma è un'inferenza, effettuata dall'ascoltatore sulla base della valutazione dell'intero comportamento verbale e non verbale del parlante nel corso della conversazione. La dimensione socio-culturale della cortesia si ricaverebbe, perciò, dall'interazione individuale e non viceversa (Eelen 2001: 240).

4. L'integrazione di universalità e cultura in alcune proposte teoriche

Rispetto alla tesi di Brown e Levinson che la cortesia sia sempre inferita in forma di implicatura, i teorici della pertinenza hanno il merito di aver messo in luce il ruolo dell'anticipazione nel fenomeno della *politeness* (Haugh 2003), spianando la strada a modelli alternativi, che riportano lo studio della cortesia nell'alveo della linguistica pragmatica (cfr. Terkourafi 2005^a), ma accolgono al tempo stesso le istanze socio-culturali in un quadro teorico sistemico.

L'applicabilità agli onorifici nella lingua giapponese della formula elaborata da Brown e Levinson per calcolare il peso di un *face-threatening act* è propugnata da Usami (2002), la quale ritiene, sulla base di un *corpus* di dati ricavati da conversazioni tra parlanti adulti estranei tra loro, che l'esecuzione di un atto di minaccia, persino non impositivo, richieda il ricorso a strategie di cortesia se i valori relativi a “potere” e

“distanza” sono alti. La valenza universale della teoria di Brown e Levinson verrebbe, quindi, avvalorata allorché dall’analisi degli enunciati si passasse ad esaminare la cortesia nell’insieme del discorso (*Ibidem*). Solo dalla dinamica sistemica dei fattori che intervengono nel discorso sarebbe possibile cogliere, infatti, le norme sociali che consentono, in un data situazione, l’anticipazione di una condotta; le condotte linguistiche interne al discorso e implicitamente attese dai parlanti, quando coinvolgono la cortesia, sono definite da Usami (2001: 12) “cortesia non marcata”².

A Brown e Levinson e agli studiosi d’impostazione sociologica, Terkourafi (2005^a) muove la critica di essersi fatti guidare nelle loro teorizzazioni da assunti aprioristici che ne avrebbero distorto l’interpretazione, cioè l’esistenza di norme universali per gli uni, il rifiuto di regole sociali condivise per gli altri. La Studiosa propone, pertanto, come alternativa, un approccio teorico *bottom-up*, fondato sull’analisi di un *corpus* consistente di richieste e offerte spontanee tra nativi di lingua greco-cipriota, diversi per sesso, età e ambiente socio-economico (cfr. Terkourafi 2001, 2005^b), ed imperniato intorno al concetto di *frame*, nel quale sono integrate le nozioni di *frame* e *script*, elaborate rispettivamente da Minsky (1975) e da Schank e Abelson (1977). Con *frame* Terkourafi (2005^a) indica un costrutto o schema cognitivo, culturalmente connotato, che contiene informazioni su tutti i componenti ricorrenti in una data situazione e sui comportamenti e le sequenze d’azione previsti per lo scambio comunicativo. Pur lasciando aperti degli spazi di negoziazione di ruoli e relazioni tra gli interlocutori, il *frame* permette di effettuare previsioni riguardo alle variabili contestuali e all’andamento dell’interazione. Terkourafi adotta questo costrutto per classificare i contesti della vita reale in tipi, ognuno caratterizzato da un parlante e un destinatario di un certo sesso, età, classe sociale, tra i quali intercorre un certo genere di relazione e che interagiscono in un certo tipo di *setting*. Dato un particolare contesto, un’espressione linguistica effettivamente prodotta dal parlante sarà definita “cortese” se il destinatario, riconoscendola come un atto linguistico di un certo genere (es.: una richiesta), la accetterà senza contestarla né a parole né con reazioni non verbali; la cortesia, quindi, non risiede nelle espressioni linguistiche in se stesse, ma in “the regular co-occurrence

² Afferma Usami: “I term utterances contributing to the discourse as a whole which are not impolite and satisfy what is implicitly expected to occur according to each specific situation, ‘unmarked behaviour’. ‘Unmarked behaviour’ becomes ‘unmarked politeness’ when politeness is involved”.

of particular types of contexts and particular linguistic expressions as unchallenged realizations of particular acts” (Terkourafi 2005^a: 248).

Recuperando il principio di cooperazione di Grice, Terkourafi (2005^a: 248) fa scaturire la regolarità dei comportamenti cortesi da un principio di “razionalità”, che indurrebbe ad evitare le interazioni ostili per via di un rapporto svantaggioso tra costi e benefici, ma che, a suo parere, potrebbe spiegare anche la scelta, in determinate circostanze, di comportamenti scortesi. Ritiene, pertanto, che non si possa attribuire a priori agli individui un’intenzione di minaccia alla faccia, sebbene sia disposta a riconoscere il concetto di “faccia”, definendolo come un bisogno dell’Io, che emerge durante l’interazione in opposizione al bisogno dell’Altro e spinge gli interlocutori a cercare di soddisfare le esigenze della faccia al costo più basso (Terkourafi 2005^a: 249). La scelta delle forme di cortesia da utilizzare per conseguire questo obiettivo sarebbe culturalmente incanalata, in quanto un comportamento cortese o, viceversa, scortese non potrebbe essere riconosciuto come tale se il destinatario non condividesse col parlante un *background* comune di valori ed esperienze. La cortesia, quindi, “is achieved on the basis of a generalized implicature when an expression *x* is uttered in a context with which – based on the addressee’s previous experience of similar contexts – expression *x* regularly co-occurs” (Terkourafi 2005^a: 251).

Va precisato, per completezza, che non tutti gli studiosi condividono l’assunto che le interazioni umane si reggano sull’intenzione di cooperare. Castelfranchi (1998: 155), ad esempio, benché non si occupi specificamente del tema della *politeness*, sottolinea che nel settore dell’analisi della conversazione l’idea cooperativistica comincia ad essere vista come “una forzatura” e che “le assunzioni sugli agenti razionali e cooperativi [...] spogliano gli agenti di ogni reale autonomia e razionalità”. Un agente autonomo e razionale dovrebbe avere, invece, “un motivo positivo per fare quanto gli si chiede, non basta che non abbia nulla in contrario, per consumare tempo e risorse a beneficio degli altri” (*Ibidem*). È convinzione di Castelfranchi (1998: 157-158), quindi, che le conversazioni, nella misura in cui costituiscono solo lo strumento dell’interazione sociale, siano “adoptive”, cioè cooperative, o “concorrenziali”, a seconda che l’interazione sociale persegua uno scopo adottivo, ossia di contribuire al raggiungimento dello scopo del parlante, oppure uno scopo ostile.

Applicata al fenomeno della cortesia, l'ipotesi di Castelfranchi, benché in questa sede sia stata appena tratteggiata, contiene argomentazioni che sollecitano la riflessione e che meriterebbero una verifica empirica sistematica, perché potrebbero dare conto di una serie di comportamenti scortesi, da chiunque constatabili nel quotidiano, che sembrano in apparenza ingiustificati, specialmente quando giungono in risposta a comportamenti cortesi. Da queste forme di scortesia si ricava, infatti, l'impressione, da un canto, che la soglia di attivazione della minaccia alla faccia dipenda da fattori non solo socio-culturali, ma anche idiosincratici (carattere, educazione, esperienze personali, stato d'animo passeggero ecc.), dall'altro, che la cortesia sia socialmente codificata proprio perché la volontà cooperativa nell'interazione non si può presumere come scontata. Non a caso, nei rapporti in cui si può escludere – in linea di massima – l'intento ostile od oppositivo, come tra amici o familiari, i comportamenti occasionalmente scortesi sono più tollerati. Il comportamento cortese (o scortese), inoltre, a prescindere dal grado d'intimità tra gli interattanti, è spesso strumentalmente scelto dal parlante per conseguire un suo scopo o sovrascopo specifico, ma l'efficacia di quel comportamento dipende tanto dalla sua appropriatezza culturale quanto dal fatto che il destinatario non ne intuisca la strumentalità.

Un approccio socio-cognitivo alla *politeness* è adottato da House (2005), che, accogliendo la prospettiva teorica di Terkourafi, propone un quadro esplicativo in cui cerca di integrare gli aspetti universali della cortesia, che sono alla base delle teorie di Brown e Levinson, Leech ecc., con gli aspetti specifici delle lingue-culture enfatizzati dagli studiosi di area orientale. Il modello da lei elaborato prevede quattro livelli: nel primo, caratterizzato dalle necessità biologiche e sociali, le pulsioni individuali si contrappongono a quelle sociali, creando uno stato di tensione tra distanza e cooperazione; nel secondo, la tensione è risolta dall'istituzione di principi e massime di comportamento e sono stabiliti i principi della cooperazione e della cortesia; nel terzo, l'applicazione pratica dei principi si concretizza in norme e regole del comportamento e della cortesia specifiche per ogni cultura; nel quarto, le norme del comportamento e della cortesia sono incorporate nel sistema linguistico (House 2005: 17).

L'istanza universalistica troverebbe spazio, secondo House (2005: 18), tanto al primo livello, denominato "bio-sociale", che è ritenuto compatibile con la distinzione di Brown e Levinson tra cortesia positiva e cortesia negativa, quanto al secondo, definito

“filosofico”. La questione del grado di costrizione imposto dalle singole lingue alle scelte riguardanti la cortesia – come l’uso degli onorifici o del *tu/voi-lei* – induce la Studiosa ad ipotizzare, inoltre, l’intervento, tra i livelli tre e quattro, di una procedura di negoziazione, che spiegherebbe l’esistenza di regole relativamente aperte in rapporto agli scopi dei parlanti e di regole normative, con una maggiore chiusura e fissità. Questo “mega-parametro” della negoziabilità determinerebbe “how flexible a given culture is in terms of degrees of freedom or constraint with regard to the realization of certain maxims and principles and it might be used to explain why a particular parameter appears to be so linguistically differentiated in culture A but inflexibly hide-bound in culture B” (House 2005: 18).

Alla luce del modello integrato proposto da House, il termine “cortesia” verrebbe ad indicare, dunque, una nozione astratta, né più e né meno di quelle di “verità”, “bontà” ecc., che si sostanzia in principi a carattere universale. L’universalità di questi principi sarebbe dovuta, però, non al loro essere insiti nella natura umana, ma alla necessità di evitare che l’istinto egoistico prevalga su quello sociale, rendendo impossibile la convivenza. Non sarebbe universale, invece, il modo in cui le varie culture interpretano e traducono quei principi in norme di cortesia specifiche e peculiari, che si ritrovano cristallizzate nelle relative lingue, come pure nelle codificazioni non verbali di tipo prossemico, cinesico ecc.

5. *Politeness* e differenze culturali

Nel settore della *politeness* sono state effettuate numerose raccolte di dati in varie lingue-culture, mirate a verificare l’attendibilità empirica dei principali assunti teorici oppure di nuove formulazioni. Gli studi riguardano, sia pure in diversa percentuale, le lingue più diffuse d’Europa e dell’Estremo Oriente e utilizzano spesso, come termine di comparazione, l’inglese britannico o l’anglo-americano. Il fenomeno della cortesia è analizzato a livello sia intralinguistico che contrastivo ed è inquadrato, in genere, nel contesto della relazione tra la distanza dal potere e l’organizzazione collettivistica oppure individualistica delle società, sebbene i presupposti teorici di partenza delle indagini non siano sempre gli stessi.

La distanza dal potere (*Power distance*) e l'individualismo opposto al collettivismo (*individualism vs collectivism*) sono definiti da Hofstede (2001: 29) "dimensioni della cultura", che si riscontrano in diversa misura in tutte le società e sono collegate con una serie di valori ed atteggiamenti, dai quali discende la norma culturale di un paese, sottesa alle variazioni idiosincratiche. Avvalendosi dell'elaborazione computerizzata di una mole notevole di dati, ricavati da 50 nazioni³, Hofstede (2001) individua cinque dimensioni della cultura parzialmente interrelate (*Power distance, Individualism vs collectivism, Uncertainty avoidance, Masculinity and Femininity, Long- vs Short-Term Orientation*), che, a suo avviso, consentirebbero, in base alla loro incidenza, di delineare la visione del mondo e dei rapporti interpersonali distintiva di ciascuna cultura.

Per "distanza dal potere" Hofstede (2001: 98) intende "The extent to which the less powerful members of institutions and organizations within a country expect and accept that power is distributed unequally". La norma culturale che distingue le società con un alto indice di distanza da quelle con un indice basso si riassume nella dicotomia tra dipendenza e interdipendenza. La dipendenza induce a vedere nella disuguaglianza il fondamento dell'ordine sociale e nella gerarchia un dato esistenziale, per cui i potenti sono legittimati a detenere privilegi e ad esibire la loro potenza; l'interdipendenza spinge, al contrario, a ritenere che la disuguaglianza sia un male necessario, ma che va minimizzato e che la gerarchia serva al funzionamento della struttura sociale, per cui i potenti non devono approfittare del proprio potere né ostentarlo. La distanza molto forte dal potere, che caratterizza le nazioni dell'Estremo Oriente e del Sudamerica, con l'unica eccezione del Costa Rica (Hofstede 2001: 216), è tipica, ma non esclusiva, delle società collettivistiche, "in which people from birth onwards are integrated into strong, cohesive groups, which throughout people's lifetime continue to protect them in exchange for unquestioning loyalty" (Hofstede 1991: 51). In misura variabile, ma comunque inferiore, la distanza dal potere si riscontra anche in parecchi Paesi occidentali – tra cui l'Italia – connotati dall'individualismo, che comporta legami interpersonali deboli, sicché "everyone is expected to look after himself or herself and his or her immediate family" (*Ibidem*).

³ Nella prima edizione del 1980 del volume *Culture's Consequences*, Hofstede utilizza i dati ricavati da 40 nazioni; successivamente estenderà la ricerca ad altre 10 nazioni, pubblicandone i risultati nel 2001, in una seconda edizione ampliata e con diverso sottotitolo, alla quale si fa qui riferimento.

Sul piano della cortesia linguistica, un indice molto o abbastanza alto di distanza dal potere fornirebbe una migliore spiegazione dell'uso dei pronomi di rispetto, dei titoli e degli onorifici da parte sia di nazioni decisamente collettivistiche, come Cina, Corea ecc., sia del Giappone, che, secondo la statistica di Hofstede (2001: 217), presenta un tratto collettivistico meno marcato. Sarebbe sempre la distanza dal potere ad indurre parecchie nazioni individualistiche, come Italia, Svizzera, Germania, Belgio, Spagna, Portogallo ecc., a ricorrere ai pronomi di rispetto e ai titoli, che sono poco o per nulla adoperati, invece, da altre nazioni ugualmente individualistiche, ma con una minore distanza dal potere, come i Paesi anglofoni, che non hanno l'alternativa *tu/voi-lei*, la Svezia o la Finlandia, nella quale non esiste una forma appellativa di cortesia corrispondente all'inglese *Sir* (Fretheim 2005: 145).

La distanza dal potere e il carattere collettivistico della società russa sarebbero alla base, secondo Larina (2005), delle strategie diverse di cortesia negativa dei russi e degli inglesi. Nella lingua russa, infatti, gli ordini e le richieste, tanto da superiore a subordinato quanto tra pari, sono realizzati con l'imperativo, eventualmente addolcito dal pronome *vy* (voi), che fa apparire più cortese il comando, e dalla forma '*pozhaluysta*', corrispondente all'inglese *please*, che trasforma l'atto linguistico da direttivo in richiestivo (Larina 2005: 31). Nella lingua inglese, al contrario, le norme di cortesia prevedono per le richieste il ricorso ai verbi modali e ad un'elaborata serie di formule di richiesta indiretta, come *Do you think you could possibly give me that book, please? / I was just wondering whether you could possibly give me that book* ecc., che servono a minimizzare il carattere impositivo dell'atto, ma che a un russo appaiono troppo elaborate, ambigue e oscure (Larina 2005: 32). Wierzbicka (2006) sottolinea, inoltre, che il modo imperativo, essendo percepito negativamente dalla cultura inglese persino per gli ordini, viene sostituito da un'estesa classe di frasi direttive-interrogative con i verbi modali e questo fenomeno avrebbe un significato linguistico e culturale difficile da sottovalutare.

La spiegazione dello stile più diretto dei russi rispetto agli inglesi andrebbe ricercata, a parere di Larina (2005: 28-29), nella maggiore distanza sociale della cultura russa e nel più alto livello di "solidarietà" interpersonale, che rende inutile un sistema di strategie complicate per minimizzare la minaccia alla faccia. Nella cultura inglese, viceversa, la distanza si manifesterebbe nella sfera privata anziché sociale, cioè nel

diritto del singolo a restarsene solo e indisturbato. A riprova della sua tesi, la Studiosa adduce il fatto che la parola *privacy*, che sul piano concettuale rimanda alla libertà della persona da ingerenze esterne, è esclusiva della lingua inglese ed assente non solo in russo, ma anche in altre lingue europee, come francese, italiano, spagnolo, polacco.

Uno stile d'interazione diretto, assimilabile a quello della lingua/cultura russa, è riscontrato nella lingua tedesca sia da House (2005) che da Rentel (2005). Dal confronto tra le lettere commerciali in tedesco e in francese Rentel (2005: 3-9) rileva, infatti, che in quelle tedesche la richiesta è abitualmente realizzata con il verbo principale all'imperativo, preceduto dalla forma di cortesia *bitte* (*Bitte unterbreiten Sie uns zu unserent umseitigen Bedingungen ein Angebot*), che rappresenta l'unico espediente di mitigazione della minaccia alla faccia negativa. Nelle lettere in francese, invece, l'atto d'imposizione è reso meno minaccioso e più cortese mediante la sostituzione del modo imperativo con il costrutto formato dal modale *vouloir* al congiuntivo ortativo con valore richiestivo, seguito dal verbo principale all'infinito (*Veillez assurer que l'emplacement prévu pour le matériel est disponible*). Lo stesso costrutto è adoperato per motivi di cortesia negativa anche nelle lettere commerciali in italiano, nella fase negoziale della transazione commerciale (Vergaro 2007: 51-54).

Le somiglianze di comportamento tra una cultura collettivistica come quella russa e una individualistica come quella tedesca sembrano rivelare in modo abbastanza evidente l'incidenza della dimensione da Hofstede (2001: 161) definita "uncertainty avoidance", che consiste in "The extent to which the members of a culture feel threatened by uncertain or unknown situations". Il rifiuto dell'incertezza, che comporta l'accettazione di un rischio calcolato e il bisogno di regole e procedure chiare e certe, produrrebbe, come atteggiamento culturale normale, l'intolleranza verso l'ambiguità, l'esternazione delle emozioni, la minore leggibilità delle espressioni facciali di tristezza e paura, l'ansia e la nevrosi, la diffidenza verso l'ignoto e il diverso, la resistenza al cambiamento (*Ibidem*).

In base ai suoi dati, Hofstede (2001: 150-152) ipotizza che il rifiuto dell'incertezza sia indipendente, a livello mondiale, dalla distanza dal potere, perché si riscontra, in diversa misura, in una larga maggioranza di nazioni. Anche il tratto individualismo vs collettivismo non gli sembra influente, visto che la minore incidenza di *uncertainty avoidance* si rileva sia in nazioni individualistiche, come Gran Bretagna, Danimarca,

Svezia, Norvegia, Stati Uniti, Canada e Australia, sia in Paesi collettivistici dell’Africa o dell’Est asiatico, come Indonesia, Malesia, Filippine. Sul piano della cortesia linguistica, quindi, a far propendere per uno stile più diretto e per formulazioni non stereotipate sarebbero non tanto le variabili della distanza e del collettivismo quanto il rifiuto dell’incertezza. In questa direzione sembra muoversi pure House (2005: 20-21), che propone uno schema interpretativo delle differenze tra la cultura tedesca e quella anglosassone basato, per la prima, sulla preferenza per lo stile diretto, l’orientamento verso se stessi e verso il contenuto, l’esplicitezza e le formulazioni *ad hoc*, per l’altra, sulla tendenza per lo stile indiretto, l’orientamento verso gli altri e verso l’interlocutore, l’implicitezza e le *routines* verbali.

6. L’importanza della cortesia per lo sviluppo della competenza interculturale

Gli studi di socio- e pragmatolinguistica e la teoria degli atti linguistici di Austin (1962) hanno spostato progressivamente l’attenzione dal sistema astratto della lingua alla prassi delle scelte linguistiche dei parlanti e hanno indotto a considerare la lingua come una modalità sociale d’azione, che consente all’individuo di realizzare un numero pressoché infinito di scopi. Contestualmente, in glottodidattica, al concetto di “competenza linguistica” si è sostituito quello più complesso, elaborato da Hymes (1972), di “competenza comunicativa”, che comprende la conoscenza della lingua e la capacità di usarla in modo appropriato alla situazione e alle norme socio-culturali che regolano il comportamento individuale nei vari contesti d’interazione (Gumperz 1972). L’esecuzione di un atto linguistico appropriato presuppone, quindi, la condivisione non solo del codice verbale, ma dell’intero sistema di regole e modelli comportamentali in cui si sostanzia la cultura di una comunità.

Il principale ostacolo all’apprendimento della competenza comunicativa in una lingua straniera è rappresentato, tuttavia, proprio dalla distanza interculturale, perché i valori, le credenze, le regole, i modelli specifici della cultura materna, cristallizzati nella lingua e nei comportamenti sociali ed interiorizzati in maniera inconsapevole fin dalla prima infanzia, agiscono da “filtri”, che “impongono a ciascuno una griglia di lettura limitata e deformante per l’interpretazione dei fenomeni sociali stranieri” (Destarac 1992: 121). Perché la comunicazione abbia successo, è necessario, invece, che il

comportamento degli interlocutori sia in buona misura conforme ad uno schema che lo renda prevedibile, cioè rientri nello *script* culturale relativo a quella data situazione, cosicché il destinatario sia in grado di anticipare le azioni comunicative del parlante e in rapporto a queste possa pianificare la propria azione di risposta. All'origine di molti malintesi vi è un comportamento difforme dallo schema e inaspettato, che nei casi più gravi, come quelli in cui entrano in gioco gli atteggiamenti reciproci dei parlanti, può provocare l'interruzione della comunicazione. Nell'interazione tra persone di culture diverse gli "errori" di cortesia, essendo interpretati come segni di indisponibilità o maleducazione, danno luogo non solo a fraintendimenti spesso seri, ma anche allo stereotipo che alcuni popoli siano cortesi e altri lo siano meno.

I docenti di lingue straniere prestano di solito molta attenzione alla dimensione culturale della competenza comunicativa, perché sono consci degli effetti pragmatici disastrosi che può sortire un comportamento socio-culturale inappropriato; stranamente, però, nel campo della cortesia, gli interventi didattici non oltrepassano l'insegnamento delle formule dell'etichetta e delle *routine* di saluto, ringraziamento ecc., dietro la cui rassomiglianza interlinguistica si cela spesso, peraltro, una differenza profonda di uso. Viene da pensare, insomma, che sia data erroneamente per scontata l'universalità delle regole della cortesia e che non ci si renda conto che, al di fuori del proprio ambiente, si può essere giudicati scortesi perché non si sono applicate le norme previste da un'altra cultura, con le relative strategie di comportamento verbale e non verbale.

La conoscenza dichiarativa relativa alle norme culturali della cortesia costituisce, quindi, un aspetto essenziale dell'apprendimento di una lingua straniera, anche se impone la non facile decisione di quali regole insegnare, vista l'eterogeneità di interpretazioni che, all'interno di una stessa cultura, ne danno i parlanti, a seconda dell'età, della classe sociale, del sesso ecc. Non si può non considerare, inoltre, che, nelle odierne società multietniche e nelle classi scolastiche con immigrati, la conoscenza delle norme di cortesia di una o due culture straniere non basta comunque a scongiurare malintesi e tensioni; rischi analoghi si corrono nella comunicazione internazionale, in cui l'uso dell'inglese come lingua franca non implica che gli interlocutori si conformino alle norme della cortesia della cultura inglese o angloamericana. La scelta delle regole da insegnare rappresenta, quindi, a parere di Spencer-Oatey (2006), un problema da affrontare seriamente, in quanto sarebbe un arbitrio se si adottassero come norme

standard della cortesia quelle di un particolare gruppo sociale o se si istituisse nella comunicazione internazionale un codice convenzionale di etichetta.

Goddard e Wierzbicka (2007) propongono un approccio all'educazione interculturale imperniato sull'individuazione di un repertorio nucleare di concetti semplici basilari, una specie di fondamentali semantici (*semantic primes*), nei cui termini si possano spiegare tutte le altre parole e concetti. Per ognuno dei fondamentali semantici – che vanno dai sostantivi ai descrittivi, ai quantificatori, alle azioni, alle nozioni di spazio e tempo, ai concetti logici ecc. – vengono identificati degli schemi sintattici a carattere universale, del tipo: “X fa qualcosa”; “X fa qualcosa con qualcuno” ecc.; questo insieme forma una “mini-lingua”, che può essere usata “as kind of conceptual lingua franca for investigating and explaining meanings across languages and cultures, as well as any single language and culture” (Goddard, Wierzbicka 2007: 5). La neutralità culturale dei fondamentali semantici consentirebbe, secondo i due Studiosi, da un canto, di non incorrere nell'etnocentrismo culturale, inevitabilmente connesso con l'interpretazione di parole come “individualismo”, “collettivismo”, “distanza”, dall'altro, di disporre di una sorta di metalinguaggio, mediante il quale descrivere l'articolazione di norme, valori e pratiche linguistiche e non linguistiche all'interno di *scripts* culturali con livelli differenti di generalità. I tre *scripts* con il più alto livello di generalità, denominati *master scripts*, sarebbero tipicamente riconducibili alle culture anglofona, russa e coreana e si manifesterebbero nella propensione, il primo, per l'autonomia personale, il secondo, per la franchezza espressiva nel parlato e nell'azione, il terzo, per la deferenza verso chi è più in alto (Goddard, Wierzbicka 2007: 8-11).

Le tipologie culturali delineate da questi *scripts* di alto livello appaiono sostanzialmente simili a quelle emergenti dall'interrelazione tra le varie dimensioni della cultura indicate da Hofstede (v. § 5.), anche se una prima schematizzazione delle differenze interculturali mediante *scripts* di tipo generale può forse risultare più agevole sul piano didattico.

È necessario, tuttavia, che alla conoscenza del tratto categoriale di fondo che accomuna alcune culture, distinguendole da altre, si accompagni lo sviluppo della capacità di negoziazione interindividuale dei comportamenti. L'interpretazione delle condotte di superficie specifiche, derivanti da concezioni profonde differenti della cortesia, ma talvolta persino simili, richiede, infatti, la formazione di un atteggiamento

di apertura e di sospensione del giudizio (Byram 1997), che consenta allo studente di non lasciarsi fuorviare dal filtro della cultura materna. Può essere funzionale, a tale scopo, il ricorso all'analisi comparativa di documenti autentici, sia in lingua straniera che in madrelingua e preferibilmente audiovisivi, che mostrino sequenze complete d'interazione tra parlanti diversi per età, sesso ed estrazione sociale, all'interno di vari contesti conversazionali. Dal confronto emergerà con evidenza palpabile che non esiste un modo universale di concepire la cortesia e che l'unico metro di valutazione della cortesia o scortesia di un atto linguistico è rappresentato dal grado di appropriatezza riconosciuto a quell'atto dalla norma culturale dei parlanti di una società. Apparirà palese, inoltre, la fallacia degli stereotipi e lo studente comincerà a capire che le diverse norme culturali della cortesia non sono altro che la manifestazione di superficie di una differenza più profonda, radicata in quella che Hofstede (1991: 237) definisce "the collective programming of the mind which distinguishes the members in one human group from another". Attraverso la riflessione metaculturale si può aprire la strada, quindi, alla consapevolezza che il significato dell'uguaglianza risiede nella legittimazione della diversità e su questa consapevolezza si può costruire la disponibilità alla comprensione, che è il solo atteggiamento capace di trasformare la competenza comunicativa in volontà dialogica.

Riferimenti bibliografici

Austin J. L., 1962, *How to do things with words*, Oxford University Press, Oxford.

Brown P., Levinson S., 1987, *Politeness. Some Universals in Language Usage*, Cambridge University Press, Cambridge.

Byram M., 1997, *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*, Multilingual Matters, Clevedon.

Castelfranchi C., 1998, "Ma non dica idiozie!". Per un modello delle interazioni verbali al di là della conversazione", in F. Orletti (a cura di), *Fra conversazione e discorso*, Carocci, Roma.

Cocroft B-A., Ting-Toomey S., 1994, "Facework in Japan and the United States", in *International Journal of Intercultural Relations*, 18: 469-506.

Culpeper J., 1996, "Towards an anatomy of impoliteness", in *Journal of Pragmatics*, 25: 349-367.

Destarac M. C., 1992, "Insegnare una lingua e una cultura straniera nella scuola elementare", in M. Rainoldi; S. Sodini (a cura di), *La lingua straniera nella scuola elementare*, La Nuova Italia, Firenze.

Eelen G., 2001, *A Critique of Politeness Theories*, St. Jerome, Manchester.

Escandell-Vidal V., 1998, "Politeness: A Relevant Issue for Relevance Theory", in *Revista Alicantina de Estudios Ingleses*, 11: 45-57.

Fraser B., 1990, "Perspectives on politeness", in *Journal of Pragmatics*, 14: 219-236.

Fretheim T., 2005, "Politeness in Norway: How Can You Be Polite and Sincere?", in L. Hickey, M. Stewart (a cura di), *Politeness in Europe*, Multilingual Matters, Clevedon.

Fukushima S., 2000, *Requests and Culture. Politeness in British English and Japanese*, Peter Lang, Bern.

Goddard C., Wierzbicka A., 2007, "Semantic primes and Cultural Scripts in Language Learning and Intercultural Communication", in F. Sharifian, G. B. Palmer (a cura di), *Applied Cultural Linguistics: Implications for Second Language Learning and Intercultural Communication*, Benjamins, Amsterdam.

Goffman E., 1967, *Interaction Ritual. Essays on Face-to-face Behavior*, Pantheon Books, New York.

Goffman E., 1981 [1987], *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia (trad. it.: *Forme del parlare*, Il Mulino, Bologna).

Grice H. P., 1975, "Logic and conversation", in P. Cole, J. L. Morgan (a cura di), *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*, Academic Press, New York (trad. it.: "Logica e conversazione", in H. P. Grice, *Logica e conversazione. Saggi su intenzione, significato e comunicazione*, Il Mulino, Bologna, 1993).

Gumperz J. J., 1972, "Sociolinguistics and communication in small group", in J. B. Pride, J. Holmes (a cura di), *Sociolinguistics*, Penguin, Harmondsworth.

Gu Y., 1990, Politeness Phenomenon in Modern Chinese, in *Journal of Pragmatics*, 14: 237-257.

Haugh M., 2003, "Anticipated versus inferred politeness", in *Multilingua*, 22: 397-413.

Haugh M., 2004, "Revisiting the conceptualisation of politeness in English and Japanese", in *Multilingua*, 23: 85-109.

Hofstede G., 1991, *Culture and organizations: software of the mind*, McGraw Hill, London.

Hofstede G., 2001, *Culture's Consequences. Second Edition. Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations*, Sage, Thousand Oaks.

House J., 2005, "Politeness in Germany: Politeness in *Germany*?", in L. Hickey, M. Stewart (a cura di), *Politeness in Europe*, Multilingual Matters, Clevedon.

Hymes D., 1972, "On Communicative Competence", in J. B. Pride, J. Holmes (a cura di), *Sociolinguistics*, Penguin, Harmondsworth.

Ide S., 1989, "Formal forms and discernment: two neglected aspects of universals of linguistic politeness", in *Multilingua*, 8: 223-248

Kasper G., 1990, "Linguistic Politeness: current research issues", in *Journal of Pragmatics*, 14: 193-218.

Lakoff R., 1973, "The Logic of Politeness; or, Minding your P's and Q's", in C. Corum, T. C. Smith-Stark, A. Weiser (a cura di), *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, University of Chicago, Chicago (Ill.) (trad. it.: "La logica della cortesia ovvero, bada a come parli", in M. Sbisà, a cura di, *Gli atti linguistici*, Feltrinelli, Milano, 1978).

Larina T., 2005, "Cultural Values and Negative Politeness in English and Russian", in *Respectus Philologicus*, 8 (13): 25-39.

Leech G., 1983, *Principles of Pragmatics*, Longman, London.

Mao L. R., 1994, "Beyond politeness theory: 'Face' revisited and renewed", in *Journal of Pragmatics*, 21: 451-486.

Mazzotta P., 1999, "Le interiezioni. Un aspetto glottodidattico trascurato", in *Scuola e lingue moderne*, XXXVII, 2: 4-11.

Mills S., 2002, "Rethinking Politeness, Impoliteness and Gender", in L. Litosseliti, J. Sunderland (a cura di), *Gender Identity and Discourse Analysis*, Benjamins, Amsterdam-Philadelphia.

Mills S., 2003, *Gender and Politeness*, Cambridge University Press, Cambridge.

Minsky M., 1975, "A framework for representing knowledge", in P. H. Winston (a cura di), *The Psychology of Computer Vision*, McGraw-Hill, New York.

Nwoye O. G., 1992, "Linguistic Politeness and socio-cultural variations of the notion of face", in *Journal of Pragmatics*, 18: 309-328.

Pike K., 1967, *Language in relation to a Unified Theory of the Structure of Human Behavior*, Mouton, The Hague.

Rentel N., 2005, "Interlingual Varieties in Written Business Communication – Intercultural Differences in German and French Business Letters", in A. M. Bülow-Møller (a cura di), *Business Communication: Making an Impact, Proceedings of the Association for Business Communication 7th European Convention, 26-28 May 2005*, Association for Business Communication, Copenhagen.

Scollon C., Scollon S. W., 1995, *Intercultural Communication: A Discourse Approach*, Blackwell, Cambridge (Mass.).

Schank R., Abelson R., 1977, *Scripts, Plans, Goals, and Understanding*, Erlbaum, Hillsdale (N.J.).

Spencer-Oatey H., 1993, "Conceptions of social relations and pragmatics research", in *Journal of Pragmatics*, 20: 27-47.

Spencer-Oatey H., 2000, "Rapport management: a framework for analysis", in Spencer-Oatey H. (a cura di), *Culturally Speaking. Managing Rapport through Talk across Cultures*, Continuum, London.

Spencer-Oatey H., 2006, "Sociolinguistics and Intercultural Communication", in U. Ammon, N. Dittmar, K. Mattheier, P. Trudgill (a cura di), *Sociolinguistics. An International Handbook of the Science of Language and Society*, Mouton de Gruyter, Berlin.

Tannen D., 1986, *That's not What I Meant*, Ballantine Books, New York.

Terkourafi M., 2001, *Politeness in Cypriot Greek: A Frame-based Approach*, Unpublished PhD Dissertation, Cambridge University. Reperibile online sul sito: <http://www.linguistics.uiuc.edu/mt217/Thesis.pdf>

Terkourafi M., 2005^a, "Beyond the micro-level in politeness research", in *Journal of Politeness Research*, 1: 237-262.

Terkourafi M., 2005^b, "Politeness in Cyprus: A Coffee or a Small Coffee?", in L. Hickey, M. Stewart (a cura di), *Politeness in Europe*, Multilingual Matters, Clevedon.

Usami M., 2001, "Discourse politeness: Discourse theory of politeness – a preliminary framework", in M. Kai (a cura di), *Discourse Politeness*, The National Language Research Institute, Tokyo.

Usami M., 2002, *Discourse Politeness in Japanese Conversation. Some Implications for a Universal Theory of Politeness*, Hituzi Syobo, Tokyo.

Vergaro C., 2007, "On the Pragmatics of Hortatory Subjunctive in Italian Business Letter Discourse", in *Lodz Papers in Pragmatics*, 3: 37-60.

Watts R., 2003, *Politeness*, Cambridge University Press, Cambridge.

Watts R., Ide S., Ehlich K., 1992, "Introduction", in R. Watts, S. Ide, K. Ehlich (a cura di), *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*, Mouton de Gruyter, Berlin.

Wierzbicka A., 2006, "Anglo scripts against 'putting pressure' on other people and their linguistic manifestations", in C. Goddard (a cura di), *Ethnopragmatics: Understanding Discourse in Cultural Context*, Mouton de Gruyter, Berlin.

Zamborlin C., 2004, "Dissonanze di atti linguistici: richieste dirette, ringraziamenti e scuse in italiano, giapponese e inglese. Un confronto pragmatico trans-culturale alla ricerca dei presupposti della scortesia verbale involontaria", in *SLIFO*, 2.1: 171-223.

Zegarac V., 1998, "What is phatic communication?", in V. Rouchota, A. Jucker (a cura di), *Current Issues in Relevance Theory*, Benjamins, Amsterdam.