

DORIS HÖHMANN

I modelli di dialogo bi- e plurilingui concepiti come supporto di mediazione linguistica per le interazioni *face-to-face*. L'esempio della comunicazione in ambito turistico.

1. Le difficoltà delle interazioni *face-to-face* in lingua come punto di partenza per la creazione di modelli di dialogo bi- e plurilingui

Il presente capitolo si propone di discutere i modelli di dialogo bi- e plurilingui concepiti come ulteriore tipo di supporto di mediazione linguistica che mira a facilitare la realizzazione di interazioni *face-to-face* di una certa complessità tra parlanti con *background* linguistici e/o culturali molto diversi.¹ Partendo dall'individuazione di sequenze e pratiche comunicative ricorrenti molto specifiche e circoscritte (riguardanti ad esempio la vendita di prodotti tipici, l'erogazione di servizi o la richiesta di informazioni), la realizzazione dei supporti "su misura" si basa sulla ricostruzione di eventi comunicativi e sulla soluzione anticipata delle difficoltà prevedibili.

1 Il presente lavoro, che fa parte di un progetto di ricerca più ampio dal titolo "Risorse su misura per interazioni bi- e plurilingui in ambito specialistico", riprende e prosegue gli studi che hanno portato alla pubblicazione dell'articolo "Supporti di mediazione linguistico-culturale bi- e plurilingui a carattere dialogico per migliorare la qualità della comunicazione in ambito medico/ospedaliero" (cfr. Höhmann 2016).

Anche in questa sede un ringraziamento speciale va a Elena Sanna per aver incoraggiato e accompagnato i lavori con la generosità che la contraddistingue.

Il capitolo è suddiviso in quattro parti. Ai cenni introduttivi segue nel secondo paragrafo l'approfondimento di alcuni aspetti linguistico-comunicativi utili per inquadrare il recupero della dimensione pragmatica nella creazione di risorse linguistico-comunicative in particolare e per l'approccio scelto; nel terzo paragrafo si discutono le principali caratteristiche dei modelli di dialogo e le funzioni o gli usi di questo tipo di supporto linguistico in ambito turistico. L'ultima parte del contributo riassume i possibili usi dei modelli di dialogo bi- e plurilingui; inoltre è dedicata ai *desiderata* e alle prospettive di ricerca legate alla realizzazione e all'uso dei supporti, con particolare riferimento all'incidenza dell'ambito comunicativo sulle esigenze della comunicazione bi- e plurilingue che emerge dalla prima analisi contrastiva degli ambiti comunicativi finora presi in considerazione: quello turistico e quello medico/ospedaliero.

Appare opportuno soffermarsi sulle esigenze comunicative delle interazioni *face-to-face*, per le quali i modelli di dialogo bi- e plurilingui cercano di offrire una soluzione. L'esperienza insegna che malgrado la diponibilità di strumenti quali dizionari e *tools* di traduzione automatica, le interazioni orali in lingua straniera o franca possono rappresentare un problema non facilmente risolvibile in maniera soddisfacente.

Va osservato che anche in presenza di una buona preparazione linguistica e interculturale è facile incorrere in situazioni in cui le competenze comunicative acquisite non sono sufficienti, a causa della combinazione delle lingue coinvolte o delle esigenze comunicative che per un motivo o altro escono dai binari sicuri della preparazione ricevuta.²

2 Le osservazioni si basano sulle informazioni raccolte principalmente in Sardegna e in Emilia Romagna. Al fine del presente studio, a partire dal 2015, sono stati svolti incontri e interviste che hanno visto coinvolti turisti, operatori turistici, farmacisti e, infine, personale degli aeroporti di Alghero e di Bologna. Oltre ai numerosi scambi di idee, per il quadro tracciato sono state decisive le esperienze di collaborazione riguardanti l'accoglienza di studenti internazionali e l'assistenza sanitaria in contesti plurilingui (2014-2016). Un certo peso ha avuto infine la constatazione che il raggiungimento di un livello avanzato in

A fini illustrativi riportiamo alcuni esempi tratti dalle testimonianze raccolte (situazioni A-C) che sembrano emblematici per la tipologia delle difficoltà in questione in ambito turistico. È utile mettere in evidenza che tali esempi riguardano le situazioni comunicative caratterizzate dalle interazioni *face-to-face* tra il turista e la gente del luogo in generale e tra operatore/i e cliente/i in particolare:³

- (A) Il turista riesce a fare la domanda in lingua sui mezzi di trasporti, ma non a comprendere la risposta data;
- (B) L'operatore turistico suo malgrado non riesce a scambiare qualche parola in più con i turisti per dare maggiori indicazioni sui punti di interesse turistico, le bellezze e usanze del posto ecc.;
- (C) Il medico fatica ad ottenere le informazioni dal turista per fare l'anamnesi come vorrebbe.

Oltre alla conferma dei risultati attesi quali l'indiscussa importanza in ambito turistico dell'inglese come lingua franca e i vantaggi della conoscenza approfondita di più lingue straniere, emergono dalle informazioni raccolte innanzitutto le difficoltà di comunicare con i turisti con i quali non si condivide la conoscenza dell'inglese (come si può osservare attualmente per gli scambi comunicativi con i turisti russi, ma anche ad esempio con i turisti tedeschi di una certa età).

È doveroso completare le testimonianze raccolte con alcune osservazioni:

- per la mappatura del fabbisogno linguistico⁴ occorre prendere in considerazione non soltanto le lingue conosciute ma anche i livelli di padronanza raggiunti nelle diverse abilità, con particolare riguardo alla comprensione e produzione orale (resa eventualmente piuttosto difficile dalla presenza di accenti non familiari), e la preparazione ricevuta per superare le difficoltà

inglese e l'apprendimento di almeno un'ulteriore lingua straniera dell'Unione Europea rimangono per molti parlanti un traguardo lontano.

3 Per la comunicazione a livello altamente specialistico tra esperti sono invece spesso considerate sufficienti le competenze linguistico-comunicative dei singoli operatori.

4 Per maggiori approfondimenti sulle questioni legate a questo tema si rinvia a Long (2005) e Brown (2011).

comunicative riscontrate in determinate situazioni, vista la diversificazione delle esigenze comunicative in base al contesto situazionale;⁵

- inoltre va tenuto conto delle dinamiche che riguardano il rapporto tra valutazione esterna e autovalutazione e, in particolare, del divario che può verificarsi tra l'efficacia comunicativa percepita a livello personale, quella intersoggettiva e quella misurata in base a criteri oggettivi. Infatti, come è noto, non sono rari gli equivoci nella comunicazione interculturale che passano inosservati.⁶

5 Si cita l'esempio del turista che insiste sull'uso dell'inglese, ma non riesce a comprendere l'informazione data dalla farmacista nella lingua franca scelta riguardo alla necessità di ordinare il farmaco. Il peso del livello della difficoltà e quello della padronanza linguistica emergono palesemente se si confronta la complessità di attività comunicative quali prenotare un albergo e seguire una visita guidata in lingua.

6 Tra gli studi classici sull'argomento si rinvia a Gumperz (1982). Vale la pena ricordare uno degli esempi più noti dello studioso spesso citato in letteratura (Gumperz 2005: 34, cit. in Lebedko 2013: 9):

[i]n a staff cafeteria at a major British airport, newly hired Indian and Pakistani women were perceived as surly and uncooperative by their supervisor as well as by the cargo handlers whom they served. [...] [W]hen a cargo handler who had chosen meat was asked whether he wanted gravy, a British assistant would say "Gravy?" using rising intonation. The Indian assistants, on the other hand, would say the word using falling intonation: "Gravy." [...] "Gravy," said with a falling intonation, is likely to be interpreted as 'This is gravy,' i.e. not interpreted as an offer but rather as a statement, which in the context seems redundant and consequently rude.

Com'è stato osservato, la ragione per cui gli interlocutori non sono messi in guardia di fronte ad eventuali incomprensioni ed equivoci è probabilmente l'esiguità delle differenze tra le strutture comunicative verbali e/o non verbali molto simili tra loro e la conseguente sovrapposibilità di schemi interpretativi divergenti; ne consegue che sia il meccanismo di accomodamento (nello specifico l'adozione di una forma di *foreigner talk*) sia quello della negoziazione dei significati (tramite richieste di chiarimento, ripetizioni ecc.) appaiono non attivati. A questi casi si aggiunge il noto fenomeno di segnali di

2. Il recupero della dimensione pragmatica nella creazione di risorse linguistico-comunicative

In termini linguistici, l'esigenza o il fabbisogno comunicativo che emerge dagli esempi sopra citati (A-C) concerne in particolare due *desiderata* della linguistica applicata:

- lo sviluppo di principi di selezione (o, muovendo da un'altra prospettiva, di strategie di contestualizzazione) in grado di permettere agli utenti di risorse linguistiche "to get access, in the most intuitive way, to exactly the bit of information he/she needs in a given situation" (Prinsloo *et al.* 2012: 292);
- il recupero della dimensione pragmatica e/o sociolinguistica che appare tuttora poco presente nella creazione di risorse comunicative nonostante l'ampio consenso sull'importanza della concezione della comunicazione come azione nella sua valenza sociale e culturale.

Dato il forte potere contestualizzante dei *frame* e/o degli *script*⁷ sottostanti agli eventi comunicativi, i due desiderata appaiono connessi tra di loro. Infatti, la delimitazione delle strutture linguistico-comunicative basata su *script* rappresenta uno dei principi più potenti di suddivisione o segmentazione dell'inventario delle lingue storico-naturali in base a un criterio organico e funzionale.⁸ Mentre questo tipo

feedback positivi anche nel caso di mancata comprensione, quale manifestazione della disponibilità di cooperazione comunicativa a prescindere dalla possibilità di scambiarsi informazioni (sul peso maggiore che può assumere la funzione relazionale della comunicazione rispetto a quella rappresentativa cfr. infra nota a piè di pagina 30).

7 Per una discussione approfondita dei concetti di *frame* e *script* cfr. il volume *Frame-Semantik. Ein Kompendium* di Busse (2012). Tra gli esempi più classici viene citato lo *script* "al ristorante" che schematizza le interazioni base tra i clienti e il personale di sala riguardanti l'accoglienza, le ordinazioni e il conto. Per il concetto di evento comunicativo cfr. Hymes (1972a) e, per maggiori approfondimenti, Duranti (2001) e Deppermann/Spranz-Fogasy (2001).

8 Accanto alla selezione delle strutture linguistico-comunicative basata sugli *script*, si ricorda in particolare la suddivisione per domini e sottodomini, per l'importanza che assume nella tradizione lessicografica e/o nel lavoro

di selezione è largamente adoperato nei percorsi di apprendimento linguistico L1 e L2/LS incentrati ad esempio su eventi comunicativi,⁹ esso appare complessivamente poco sfruttato per la creazione di risorse e *tools* comunicativi.

Le ragioni che concorrono a determinare questa situazione sono molteplici, a cominciare dal fatto che la pragmatica è una disciplina linguistica relativamente recente, mentre la realizzazione di glossari e vocabolari rientra tra le tecniche culturali più antiche. Non sorprende quindi che le attività lessicografiche collaudate risultino in parte basate su principi e concezioni che alla luce dello stato dell'arte attuale appaiono problematici o superati. Va rilevato in particolare come la realizzazione di opere lessicografiche¹⁰ appare tradizionalmente incentrata più che altro sulla singola unità lessicale e sulla funzione referenziale (o rappresentativa o simbolica o proposizionale) del linguaggio verbale; com'è noto, quest'ultima è tesa alla rappresentazione, elaborazione concettuale e comunicazione di contenuti, a scapito delle altre funzioni, quali quella relazionale, ritenute

terminologico. Per una visione d'insieme dei principi organizzativi del lessico che comprendono inoltre ad es. i sistemi concettuali e i campi semantici cfr. il volume *Words in the Mind: An Introduction to the Mental Lexicon* di Jean Aitchison (⁴2012; prima edizione 1987) e tra i contributi meno noti in ambito internazionale ad es. Neveling 2004.

- 9 Le attività didattiche di questo tipo che rientrano nell'approccio comunicativo dell'insegnamento delle lingue riguardano, ad esempio, i giochi di ruolo riferiti a situazioni comunicative quali "al supermercato" o "alla *reception*" o la cosiddetta simulazione globale che investe scenari più ampi quali la gestione di un albergo o la realizzazione di una campagna promozionale; sulle potenzialità di quest'ultimo approccio ai fini dell'apprendimento linguistico per la comunicazione in ambito specialistico cfr. Fischer *et al.* (2009).
- 10 Per uno sguardo d'insieme della lessicografia sincronica e diacronica nelle sue varie forme si rinvia a Marazzini (2010) e, in particolare, all'enciclopedia *Wörterbücher / Dictionaries / Dictionnaires. Ein internationales Handbuch zur Lexikographie / An International Encyclopedia of Lexicography / Encyclopédie internationale de lexicographie* in tre volumi (Hausmann *et al.* 1989-1991) che, in tempi più recenti, è stata integrata da un quarto volume supplementare dedicato ai *Recent Developments with Focus on Electronic and Computational Lexicography* (Gouws *et al.* 2013). Per un ulteriore approfondimento in merito alle tendenze attuali cfr. Marazzini/Maconi (2016).

invece altrettanto centrali. Per contro, i tentativi di recuperare ad esempio il carico emotivo delle unità lessicali e degli enunciati, le valutazioni espresse, il significato o valore sociale delle scelte linguistiche effettuate o le relazioni lessicali si esauriscono spesso nella selezione di interiezioni e fraseologismi considerati particolarmente rilevanti, nell'indicazione di connotazioni e nell'inserimento sporadico di glosse, spesso lungi dall'avere un carattere sistematico.

Tra i principali fattori che condizionano la ricerca e la messa a punto di strumenti e risorse va inoltre ricordata l'importanza decisiva dei supporti materiali a disposizione per la documentazione di strutture linguistiche, per l'archiviazione dei dati raccolti ecc. In questa sede è sufficiente citare l'esempio dell'impatto che lo sviluppo tecnologico ha avuto sulle modalità di documentare la pronuncia delle unità lessicali ai fini della ricerca e dell'insegnamento linguistico.¹¹ Come si può osservare sempre più spesso, la trascrizione fonetica viene sostituita o affiancata da file audio (o video) che permettono l'ascolto della singola parola e, nei casi più avanzati, la riproduzione dell'*item* lessicale inserito all'interno di un enunciato autentico completo.¹²

Non è pertanto casuale che la realizzazione di progetti che cercano di superare i limiti sopra indicati sia fortemente legata alle possibilità offerte dallo sviluppo tecnologico degli ultimi decenni, che ha portato alla messa a punto e alla diffusione di *hardware* e programmi informatici sempre più sofisticati.¹³ Questa osservazione vale anche per

11 Si ricorda che il condizionamento che deriva dai supporti a disposizione va ben oltre la possibilità di adoperare accessori utili; infatti, anche in ambito linguistico tale impatto investe le basi e gli orizzonti della stessa ricerca nonché le concezioni del linguaggio e della lingua così come concetti chiave quali 'testo' e 'traduzione'. Per maggiori approfondimenti si rinvia a Soffritti (2000), Stubbs (2002) e Schwitalla (2006).

12 Per quanto sia utile, la registrazione della singola parola isolata e scandita con elevata chiarezza riflette i limiti dell'impostazione lessicografica tradizionale che tende a prescindere dal co- e contesto; infatti, è senz'altro auspicabile poter disporre di registrazioni che permettono di cogliere le modifiche di pronuncia (ad esempio, dei tratti prosodici o della stessa struttura sillabica) che si verificano a seconda del co(n)testo di enunciazione.

13 Tra questi occupano un posto di rilievo i corpora multimodali della lingua parlata quali i *Corpora e Lessici dell'Italiano Parlato e Scritto CLIPS*

la creazione di modelli di dialogo che si collocano tra i progetti volti a rilevare le strutture linguistiche usate per mettere in atto le “pratiche comunicative, nelle quali quotidianamente siamo impegnati” (Caffi 2017: 15), sia nella sfera privata sia in quella lavorativa e/o settoriale,¹⁴ o in altre parole a recuperare la concezione della comunicazione come azione nella sua valenza sociale e culturale e nella creazione di *tools* linguistici di ultima generazione.

Per completare il quadro finora tracciato, si riportano brevemente alcuni capisaldi dei saperi maturati in ambito linguistico che appaiono

(<<http://www.clips.unina.it/it/>> ultimo accesso: 14.12.2018; cfr. Albano Leoni 2007) e il *Corpus per la ricerca linguistica e la didattica del tedesco parlato FOLK* che fa parte della rosa dei corpora del tedesco parlato dell'*Institut für Deutsche Sprache* resi accessibili online (<<https://dighum.de/forschung/projekt/forschungs-und-lehrkorpus-gesprochenes-deutsch>> ultimo accesso: 14.12.2018; l'acronimo sta per *Forschungs- und Lehrkorpus Gesprochenes Deutsch (Research and Teaching Corpus of Spoken German)*; cfr. Schmidt 2014). Tra i progetti più innovativi in ambito bi- e plurilingue si ricordino le risorse accessibili online *Kicktionary. The multilingual electronic dictionary of football language* (<<http://www.kicktionary.de/index.html>> ultimo accesso: 14.12.2018; cfr. Schmidt 2008) e la banca dati multimediale *Forlirt 3.0. The Forlirt Corpus of Screen Translation* (<<http://forlirt.sitlec.unibo.it/>> ultimo accesso: 14.12.2018), creata “a sostegno della ricerca sul doppiaggio filmico, della sperimentazione di database, della ricerca linguistica e della didattica delle lingue e della traduzione” (ibidem; cfr. inoltre ad esempio Heiss/Soffritti 2011; Valentini 2011).

14 Tale precisazione è d'obbligo, vista la frequente contrapposizione tra la comunicazione di tutti i giorni e quella in ambito lavorativo o settoriale che si riflette ad esempio nello slogan pubblicitario del corso di tedesco L2/FS *Alltag, Beruf & Co.* della casa editrice Hueber: “Das Lehrwerk, das Berufssprache mit *Alltagssprache* verbindet” [il corso che unisce alla lingua in ambito lavorativo quella di tutti i giorni] (<https://shop.hueber.de/de/reihen-und-lehrwerke/alltag-beruf-co.html?hueber_niveaustufen=161> ultimo accesso: 14.12.2018), contrapposizione che per certi versi appare fuorviante. Infatti, anche la comunicazione in ambito lavorativo (e/o riguardante domini contraddistinti da un grado di specializzazione più alto) è caratterizzata da una sua quotidianità che si rispecchia nelle rispettive azioni linguistiche; per contro, com'è noto, la stessa comunicazione in famiglia o a casa comprende in misura variabile diversi elementi dei linguaggi settoriali. Per una discussione più approfondita del termine *Alltagssprache* ('lingua di tutti i giorni') si rinvia a Lanwer (2015).

fondamentali per il recupero della dimensione pragmatica e, quindi, ai fini di una maggiore comprensione delle dinamiche comunicative nelle interazioni *face-to-face*;¹⁵ allo stesso tempo delineano i principi e gli assunti su cui è basata la creazione dei modelli di dialogo che saranno illustrati e discussi nel prossimo paragrafo. A questo riguardo va rilevato che gli studi sul linguaggio o sulla comunicazione in generale, in una prospettiva insieme diacronica e sincronica, fanno emergere la copresenza e la concorrenza di differenti scelte terminologiche legate alle diverse tradizioni disciplinari, ma anche la condivisione e la trasversalità di alcune distinzioni concettuali fondamentali che ormai appaiono acquisite.¹⁶ Si ricordano, in particolare:

- la centralità della funzione relazionale della comunicazione;
- la comunicazione vista come attività sociale e fenomeno sociale o comunitario;

15 Per un quadro d'insieme si rinvia in particolare ai lavori di Ehlich, che offre una sistemazione organica dei saperi sul linguaggio e sulla comunicazione nel loro insieme e che rappresenta un prezioso punto di confronto e di riferimento (cfr. in particolare Ehlich 2007).

16 Questa constatazione è particolarmente calzante e, allo stesso tempo, problematica per gli studi caratterizzati dall'impostazione interdisciplinare che richiederebbero un vero e proprio supplemento di indagine storiografica per ricostruire l'origine e la fortuna delle distinzioni operate nei vari ambiti accademici nazionali ed internazionali, indagine che esula dal presente contributo. Si noti ad esempio che Anolli (²2012), usa il termine 'funzione proposizionale' per indicare la funzione rappresentativa della comunicazione verbale senza ravvisare la necessità di rinviare agli studi portati avanti in altri ambiti disciplinari e, pertanto, senza fare riferimenti alla terminologia adottata nelle opere di Jakobson, Bühler (1934; trad. it. 1983), Halliday (1978; trad. it. 1983) o Ehlich (2007) che a loro volta mostrano una diversa ricezione e diffusione nei vari rami degli studi linguistici.

Certamente rimane auspicabile, insieme allo studio della storia delle idee e della loro ricezione, una maggiore attenzione alle tradizioni disciplinari degli ambiti accademici affini e, contestualmente, ai lavori svolti nelle comunità scientifiche vicine presenti negli altri paesi europei ed extraeuropei (ad esempio, sotto forma di bibliografie e *reader* monotematici; per quanto riguarda la comunicazione in ambito turistico, un ottimo punto di partenza per una siffatta iniziativa è la bibliografia online a cura di Peverati 2012).

- il carattere essenzialmente dialogico e multimodale della comunicazione;
- l'importanza dell'intertestualità per la produzione testuale e discorsiva;
- la rilevanza della variazione intralinguistica;
- l'intreccio di saperi storici, sociali, ideologici nell'agire discorsivo (Caffi 2017);
- la specificità della comunicazione istituzionale;¹⁷
- la necessaria interdisciplinarietà degli studi sulla comunicazione.

Va infine ricordato che lo stretto rapporto tra lingua, cultura e comunità linguistica, che va ben oltre la presenza di *realia* o di marcatori di identità, si manifesta nel contatto linguistico-culturale, nella sovrapposizione (e/o nella collisione) di *frame* epistemologici e sociali diversi tra di loro. Citando le parole di Caffi (2017: 18-19):

ogni cultura, e quindi ogni lingua, ha ritagliato delle sue pertinenze, ha attivato dei suoi impliciti, delle sue connotazioni su predicati ed espressioni linguistiche. E, simmetricamente, ogni cultura ha elaborato una rete di saperi condivisi, ha previsto una data serie di strategie argumentative e, specularmente, di passi inferenziali da ripercorrere per ricostruire il senso complessivo di un dato enunciato. [...] Il saper usare una lingua è iscritto nel condurre delle procedure di azione riconosciute, riconoscibili, e condivise da un dato gruppo sociale.

17 Si riprende anche in questa sede la breve caratterizzazione della comunicazione istituzionale data da Zorzi (2013: 11). Ricollegandosi agli studi di Drew e Heritage (1992: 22), la studiosa ricorda che “l’istituzionalità degli incontri [...] è caratterizzata da un obiettivo condiviso, coerente con la natura sociale dell’istituzione, che i partecipanti intendono raggiungere (*goal-orientation*); da restrizioni specifiche su cosa i partecipanti trattano come un contributo adeguato al discorso in atto (*particular constraints*); dall’essere associata ad aspetti del ragionamento, inferenze e implicature che portano ad attribuire alle azioni discorsive valori diversi da quelli attribuiti alla conversazione quotidiana (*inferential frameworks*)”. Si segnala che il concetto di istituzione adottato nell’ambito della pragmatica funzionale è inteso in senso molto ampio. Secondo questa concezione, la comunicazione istituzionale comprende ad esempio anche le interazioni nei negozi (cfr. Androutsopoulos *et al.* 2013, Redder/Scarvaglieri 2013).

La consapevolezza dello stretto legame tra lingua, cultura e comunità è alla base del concetto di competenza comunicativa (Hymes 1972b; 1992) con cui qui si conclude l'insieme degli aspetti e dei concetti chiave utili per inquadrare i modelli di dialogo oggetto del presente capitolo. A differenza della sola competenza linguistico-grammaticale che non è considerata sufficiente “per una comunicazione piena ed efficace” (Freddi 1993: 26), la competenza comunicativa è più ampia: oltre alle competenze riguardanti la dimensione verbale (fonologia, grammatica, lessico), essa comprende le competenze paralinguistiche, cinesiche, prossemiche e, in particolare, quelle di tipo pragmatico-sociolinguistico (concernenti rispettivamente l'intonazione, la mimica, la distanza osservata, l'uso della forma di cortesia, la scelta della lingua/varietà in base agli interlocutori ecc.). Nella spiegazione offerta da Ciliberti (2012: 2), la competenza comunicativa è “intesa da Hymes come la capacità del parlante di usare una lingua nel modo ritenuto più appropriato all'evento comunicativo in atto”. Questa concezione rappresenta un punto di partenza importante per la realizzazione dei modelli bi- e plurilingui dal momento che questo tipo di supporto cerca di offrire soluzioni concrete per prevenire le difficoltà di comunicazione *face-to-face*, comprese le incomprensioni a livello interculturale.

3. I modelli di dialogo in ambito turistico: caratteristiche ed esempi d'uso

Nel definire e approfondire le caratteristiche dei modelli di dialogo e le peculiarità del loro uso in ambito turistico, si riprende quanto è stato esposto in apertura del presente contributo e in Höhmann (2016). In sintesi, la realizzazione dei supporti “su misura” mira alla soluzione anticipata delle difficoltà comunicative prevedibili. Considerata l'importanza di una profonda conoscenza degli eventi comunicativi, emerge immediatamente la centralità dei saperi specifici e/o specialistici degli operatori del settore coinvolti negli scambi

comunicativi che costituiscono il punto di partenza per la creazione dei modelli di dialogo.¹⁸

Più precisamente i modelli di dialogo ricostruiscono le interazioni tipo o *script* sottesi agli eventi comunicativi in questione. Gli script permettono di regolare e prevedere, entro certi limiti, i probabili corsi d'azione e, contestualmente, di anticipare lo svolgimento degli scambi comunicativi. Il potere strutturante e, allo stesso tempo, contestualizzante dei *frame* e/o degli *script* appare particolarmente accentuato nell'ambito della comunicazione istituzionale, spesso basata sull'osservazione di protocolli e caratterizzata dalla frequente ripetizione di azioni e interazioni comunicative molto simili tra di loro. Si aggiunge che le sequenze interattive ripetitive molto specifiche e circoscritte risultano particolarmente adatte alla creazione dei modelli di dialogo per due ragioni di ordine pratico: queste caratteristiche facilitano la ricostruzione di *script* e, allo stesso tempo, determinano un migliore rapporto costi-benefici.¹⁹

In quanto ricostruzioni tendenzialmente complete di uno *script*, i modelli di dialogo si distinguono sia dai meri inventari di fraseologie sia dai dialoghi inventati che appaiono svincolati da una concreta situazione comunicativa; mentre per molti versi sono affini alle interazioni rimodellate per la realizzazione di *chatbot*.²⁰

18 Per quanto riguarda la centralità dei saperi specifici per la ricostruzione delle interazioni va precisato che non si tratta necessariamente di conoscenze caratterizzate da un elevato livello di specializzazione. Nel caso degli scambi tra operatore turistico e cliente le competenze dal forte impatto sulla qualità di accoglienza riguardano spesso saperi specifici (ma non specialistici), in particolare la conoscenza concreta dei luoghi e dei servizi offerti (quali le fermate più vicine, la disponibilità di un fasciatoio per neonati ecc.) e le capacità interrelazionali necessarie per ben interagire con i clienti.

19 Le spese in termini di tempo e di personale possono essere piuttosto alte sia per il lavoro di squadra richiesto sia per i necessari passaggi di revisione, di verifica empirica e validazione della fruibilità dei supporti creati.

20 Ciò è particolarmente vero nei casi in cui ci si avvale di corpora di enunciati autentici per la costruzione dei *chatbot* (cfr., a questo riguardo, Scharloth 2016). Le differenze riguardano sostanzialmente la base empirica usata e le modalità di realizzazione seguite; per il futuro non si esclude una maggiore convergenza.

Ai fini illustrativi, si riportano alcuni esempi che servono come punto di partenza per discutere e approfondire le caratteristiche dei modelli di dialogo. Gli esempi scelti riguardano due situazioni molto comuni e frequenti in ambito turistico: RAGGIUNGERE LA STAZIONE (figg. 1a - 1c) e LA FARMACIA PIÙ VICINA (fig. 2).²¹

Dal punto di vista tecnico, i supporti bi- e plurilingui si presentano come testi allineati che permettono ai singoli interlocutori di seguire lo scambio comunicativo contemporaneamente nella lingua preferita e di passare all'occorrenza da una lingua all'altra. Ricordiamo a tal riguardo che la stessa possibilità di seguire il dialogo per iscritto e di eludere in questo modo le difficoltà connesse alla pronuncia, può facilitare di per sé l'uso di lingue straniere per entrambe le parti.²² Inoltre, i testi sono in genere integrati da materiali multimediali (immagini, file audio, dépliant, *tools* ecc.) già disponibili²³ o creati ad hoc.

Come raggiungere la stazione	Wie man zum Bahnhof kommt	How to get to the train station
• a piedi	zu Fuß	on foot
• in autobus	mit dem Bus	by bus
• in taxi	mit dem Taxi	by taxi

21 Le schede sono state elaborate in collaborazione con Elena Sanna (Sassari) e con la Signora Alessandra, titolare del B&B *Il Bagattino* di Ferrara. Per la revisione della scheda in inglese si ringrazia Maggie Baigent.

22 Si tratta inoltre del formato utilizzato per lo sviluppo di *tools* per la traduzione (semi)automatica o ad es. per la creazione di applicazioni. Pertanto la scelta di adottare questo formato in modo sistematico è motivata non soltanto dai vantaggi che ne derivano per gli utenti, ma anche dall'intenzione di predisporre i materiali fin d'ora per la creazione di *tools* di ultima generazione.

23 Si cita l'esempio di materiali bi- e plurilingui già esistenti che possono essere eventualmente adottati o di risorse plurilingui online liberamente accessibili quali *Google Maps* per la visualizzazione delle indicazioni stradali in lingua.

Quanto tempo si impiega per arrivare alla stazione?	Wie lange braucht man zum Bahnhof?	How long it takes to get to the train station?
A piedi, circa 20-25 minuti	Zu Fuß ca. 20-25 Minuten	It's a 20-25-minute walk
Con l'autobus, [...]	Mit dem Bus [...]	By bus [...]

Fig. 1a. Supporti di mediazione linguistico-culturale su misura: RAGGIUNGERE LA STAZIONE – INFORMAZIONI BASE (scheda IT, DE, EN; estratti).

Ragioni per andare alla stazione	Warum man zum Bahnhof geht/fährt	Reasons for going to the train station
• per tornare a casa	um nach Hause zu fahren	to go home
• per proseguire il viaggio	um die Reise fortzusetzen	to continue a journey
• per visitare altre città in giornata (ad es. Bologna, Firenze, Padova, Ravenna, Venezia)	um Tagesausflüge in andere Städte (wie z.B. Bologna, Florenz, Padua, Ravenna oder Venedig) zu machen	to make day trips to other towns (e.g. Bologna, Florence, Padua, Ravenna or Venice)

Fig. 1b. Supporti di mediazione linguistico-culturale su misura: RAGGIUNGERE LA STAZIONE – INFORMAZIONI AGGIUNTIVE (scheda IT, DE, EN; estratti).

Merita un cenno particolare la possibilità di associare più realizzazioni linguistiche (e i relativi file multimediali) ai modelli base tra cui scegliere a seconda delle esigenze comunicative. Le diverse versioni linguistiche possono riguardare la scelta di varianti linguistiche regionali o locali, traduzioni concorrenti tra di loro o, come negli esempi riportati, vari gradi di difficoltà linguistica (cfr. fig. 1c) o altri fattori legati al contesto extra-linguistico (cfr. fig. 2).²⁴

24 Tra i primi lavori sulle possibilità di predisporre percorsi alternativi di traduzione realizzabili grazie all'uso delle nuove tecnologie cfr. Cortesi (2000).

		
• A metà strada, in Via Arturo Cassoli al numero civico 12 [→ STRADARIO], troverete il giardino dell'Avvocato Zucchi, un piccolo gioiello di Ferrara da non perdere. Il graziosissimo giardino è stato voluto dalla madre dell'Avvocato [...]	Auf halber Strecke, in der Via Cassoli Nr. 12 [→ STADTPLAN], befindet sich der Garten des Avvocato Zucchi, den Sie sich unbedingt anschauen sollten. Der wunderschöne Garten, ein echtes Kleinod, wurde von der Mutter des Rechtsanwalts angelegt [...]	Half way to the station, in Via Arturo Cassoli nr. 12 [→ MAP], there is Avvocato Zucchi's garden, a little gem in Ferrara that you shouldn't miss. The beautiful little garden was created by the lawyer Zucchi's mother [...]
• Qui [→ STRADARIO] c'è un piccolo giardino molto bello da non perdere.	Hier [→ STADTPLAN] ist ein kleiner wunderschöner Garten, den Sie sich unbedingt anschauen sollten.	Here [→ MAP] there is a beautiful little garden you shouldn't miss.
• Qui [→ STRADARIO] c'è un piccolo giardino molto bello.	Hier [→ STADTPLAN] ist ein kleiner wunderschöner Garten.	Here [→ MAP] there is a beautiful little garden.

Fig. 1c. Supporti di mediazione linguistico-culturale su misura: RAGGIUNGERE LA STAZIONE – INFORMAZIONI AGGIUNTIVE 2: “IL GIARDINO DELL’AVVOCATO ZUCCHI”, con l’introduzione di vari livelli di difficoltà (scheda IT, DE, EN; estratti).

[SIMBOLI/LOGHI PER FARMACIA] ²⁵	[STRADARIO]
C'è una farmacia qui vicino?	Wo gibt es hier in der Nähe eine Apotheke?
Qui vicino ci sono due farmacie [→ STRADARIO].	Hier in der Nähe sind zwei Apotheken [→ STADTPLAN].
Nella farmacia di fronte alla Cattedrale [→ STRADARIO] si parla molto bene l'inglese e il francese.	In der Apotheke gegenüber von der Kathedrale [→ STADTPLAN] spricht man sehr gut Englisch und Französisch.
La farmacia in Corso Giovecca [UN'ULTERIORE FARMACIA, → STRADARIO] è aperta 24 ore su 24.	Die Apotheke in Corso Giovecca [EINE WEITERE APOTHEKE, → STADTPLAN] ist Tag und Nacht geöffnet.

Fig. 2. Supporti di mediazione linguistico-culturale su misura: LA FARMACIA PIÙ VICINA, DOMANDA CON RISPOSTE ALTERNATIVE (scheda IT, DE; estratto).

Data la centralità delle conoscenze specifiche e/o specialistiche per l'approccio scelto, la creazione dei modelli di dialogo bi- e plurilingui avviene necessariamente da parte di un team interdisciplinare che, nella versione essenziale, è composto da:

- esperti di mediazione linguistica ed interculturale di madrelingua per tutte le lingue o varietà linguistiche interessate, possibilmente con una preparazione specifica riguardante la comunicazione in ambito specialistico;
- i principali destinatari dei materiali creati, vale a dire gli operatori del settore che nella vita professionale sono direttamente coinvolti negli eventi comunicativi oggetto di studio e sanno come gli scambi comunicativi si svolgono di solito e/o come dovrebbero svolgersi idealmente per costituire *best practices*.

Inoltre è consigliabile rivolgersi ad ulteriori specialisti per ricevere feedback e suggerimenti su come migliorare le dinamiche

25 Per la preparazione e/o trasposizione della scheda in lingua tedesca va ricordato che, a differenza ad es. dell'Italia e della Svizzera, in Germania e in Austria non si è affermato l'uso del simbolo internazionale della croce verde; nei due paesi di lingua tedesca è tradizionalmente usato il cosiddetto *Apotheken-A* (l'iniziale del termine tedesco per farmacia) dal color rosso nelle varianti standardizzate tedesca e austriaca.

dell'interazione. Un notevole vantaggio deriva inoltre dalla collaborazione di esperti di mediazione linguistica e culturale con competenze linguistiche speculari (ad esempio, la collaborazione tra un esperto di madrelingua italiana con ottima conoscenza del tedesco e quello di madrelingua tedesca con ottima conoscenza dell'italiano) e unità di personale del settore lavorativo con competenze linguistico-comunicative ed interculturali.²⁶

Infine, va messo in evidenza che per la ricostruzione degli *script* e, contestualmente, per la creazione dei modelli di dialogo bi- e plurilingui e per la verifica della loro affidabilità e fruibilità ci si avvale di più binari metodologici, quali la raccolta di dati empirici sul campo o tramite introspezione. Va detto per inciso che i diversi strumenti utilizzati sono considerati complementari e pertanto non in contrasto.²⁷ L'esigenza di verificare la fruibilità dei materiali nasce dall'obiettivo di creare supporti di qualità in grado di assicurare un elevato livello di affidabilità e adatti all'apprendimento linguistico. Infatti, l'impatto di interferenze e altri fenomeni del contatto linguistico sulla qualità delle traduzioni o delle versioni in lingua o sulla riuscita degli scambi comunicativi è spesso sottovalutato e a volte passa addirittura inosservato.²⁸ Sembra pertanto necessario rivedere l'impostazione

26 Sulla questione a lungo dibattuta se gli specialistici del settore di madrelingua riescano a coprire automaticamente anche le funzioni del mediatore linguistico e culturale o traduttore cfr. Kastberg/Ditlevsen (2007). Come dimostrano gli studi svolti, la risposta è in molti casi negativa. Emerge in modo particolarmente evidente che si tratta di competenze professionali distinte se si considera la conoscenza delle risorse elettroniche e dei software specifici destinati ad occupare un ruolo sempre più importante nello svolgimento delle attività di mediazione linguistica (cfr. Cosmai 2007).

27 Pertanto, in questo contesto viene superata la contrapposizione, rimarcata da Bührig/Redder (2013), tra le scelte metodologiche adottate per la stesura di *script* fondate sull'introspezione o sulle conoscenze o testimonianze degli interessati, e la messa a punto dei cosiddetti prasseogrammi basati sui dati raccolti sul campo.

28 La verifica empirica riguardante alcune schede plurilingui prodotte per facilitare la comunicazione in ambito sanitario ha evidenziato, nonostante il dichiarato intervento di specialisti nelle traduzioni e/o nei processi di revisione, la presenza di espressioni non idiomatiche e/o poco comprensibili, traduzioni non precise, l'uso di termini destinati alla comunicazione tra specialisti e non

metodologica dei processi di revisione prevedendo, oltre il tradizionale controllo dei testi paralleli da parte di traduttori e specialisti di madre lingua, l'utilizzo di una gamma più ampia di strategie di verifica empirica che comprende sia le procedure classiche dell'approccio etnometodologico sia quelle messe a punto grazie alle nuove tecnologie e adottate negli *usability studies* quali l'osservazione attiva o partecipante, l'analisi di registrazioni audio, il rilevamento dei movimenti oculari (*eye tracking*), la misurazione delle emozioni tramite l'analisi automatica delle espressioni facciali, l'adozione del *think-aloud method* o l'uso di *log files*. Infatti, grazie a questi tipi di verifica empirica è possibile individuare i passaggi critici negli scambi interlinguistici ed interculturali che in genere sono dovuti alla collisione di *pattern* o *frame* comunicativi e comportamentali e, contestualmente, ottimizzare i modelli di dialoghi creati.

4. Osservazioni conclusive

La creazione di modelli di dialogo in ambito turistico contribuisce alla:

- realizzazione di un sistema di accoglienza quanto più completo e accurato possibile; si precisa a tal riguardo che i materiali concepiti in primo luogo per la comunicazione bi- e plurilingue con turisti (o unità di personale) alloggiati potranno, dopo le modifiche eventualmente necessarie, facilitare la comunicazione con le categorie di utenti vulnerabili che per ragioni di invalidità necessitano di modalità di comunicazione diverse e/o semplificate;
- preparazione linguistica e interculturale degli operatori turistici e dei mediatori linguistici e culturali, utilizzando gli stessi

accessibili al paziente medio e, infine, allineamenti errati tra testo originale e traduzione. L'obiettivo di creare materiali di qualità in grado di assicurare un elevato livello di affidabilità e adatti all'apprendimento linguistico dovrà pertanto passare per un'impostazione metodologica che prevede l'utilizzo di una gamma più ampia di strategie di verifica empirica.

- materiali creati ad es. attraverso percorsi di (auto)apprendimento linguistico e/o di formazione professionale;
- documentazione e trasmissione dei saperi per lo più legati agli scambi comunicativi spontanei che non rientrano nelle tradizioni scientifiche o scolastiche, ma appaiono utili ad esempio per il passaggio di informazioni e di conoscenze a nuove unità di personale.

Inoltre i modelli di dialogo potrebbero essere utilizzati per la promozione dei prodotti turistici locali, attraverso la personalizzazione e l'inserimento dei materiali nel kit di presentazione preparati dagli uffici di accoglienza o dalle strutture direttamente interessate e coinvolte.

Si conclude il presente lavoro con alcune considerazioni riguardanti i *desiderata* e le prospettive di ricerca aperte dall'analisi multimetodologica dei modelli di dialogo bi- e plurilingui. Si ricorda tra l'altro che l'analisi dei dati raccolti permetterebbe di appurare in modo più approfondito il fabbisogno dei vari tipi di supporti di mediazione linguistica e interculturale esistenti.

Inoltre, il confronto tra diversi ambiti comunicativi, tra quello turistico e quello sanitario e/o tra i vari settori all'interno dell'ambito turistico che appare caratterizzato da una forte diversificazione delle situazioni comunicative,²⁹ offre la possibilità di comprendere meglio come l'ambito comunicativo incida sulle esigenze della comunicazione bi- e plurilingue e, contestualmente, sulla portata e sulla rilevanza delle principali caratteristiche dei supporti. Le osservazioni da approfondire

29 In realtà, come è già emerso dalle situazioni emblematiche sopra riportate (A-C), non si può parlare di una contrapposizione assoluta tra i vari settori. Infatti, la comunicazione turistica è caratterizzata da una configurazione eclettica in quanto, a seconda della situazione comunicativa, gli interlocutori attingono di volta in volta alle varietà specialistiche che appartengono a più discipline e domini, quali la storia dell'arte, l'archeologia, la geografia, la botanica ecc.; senza dimenticare gli scambi di carattere giuridico e commerciale e i casi di richiesta di servizi particolari. La stessa assistenza sanitaria è una delle tessere (sia in caso di emergenza o di bisogno di medicinali, sia nella casistica del turismo sanitario) che compongono il mosaico diversificato della comunicazione in ambito turistico.

nell'ambito di future ricerche sono molteplici. Le principali divergenze che emergono dai lavori finora svolti sembrano ad esempio riguardare:

- il grado di specializzazione dei domini o dei settori e più precisamente le conoscenze degli operatori; inoltre emerge che occorre distinguere tra le conoscenze specialistiche che sono alla base delle interazioni nei settori lavorativi e il grado di specializzazione delle scelte verbali. Infatti, il carattere specialistico degli scambi comunicativi con i pazienti in ambito sanitario sembra dovuto in primo luogo ai protocolli da seguire nelle varie fasi dell'assistenza medica e non traspare necessariamente dalle scelte linguistiche del medico. Nel caso della raccolta del consenso informato, trattato in un contributo precedente (Höhmann 2016), il medico deve conoscere ad esempio la rosa delle informazioni da dare al paziente e le modalità da seguire per assolvere questo compito;
- il livello di pianificazione e standardizzazione linguistica, che appare molto più elevato in ambito sanitario. Infatti, mentre per lo scambio tra medico e paziente si è optato per rimodellare l'interazione passo per passo e non ci sono molti margini per quanto riguarda i contenuti delle interazioni, i materiali ideati per offrire informazioni su orari, servizi offerti e attrazioni turistiche lasciano più spazio alle scelte comunicative dell'operatore.³⁰ La maggiore rigidità è essenzialmente riconducibile ai protocolli da seguire in ambito sanitario, ma anche alla scelta di optare per la realizzazione dei modelli di dialogo in *plain language*, vale a dire

30 In virtù della priorità della funzione relazionale e, per certi versi, spesso promozionale nella comunicazione tra operatore turistico e turista, la questione delle scelte discorsive è subordinata all'imperativo supremo di creare un'atmosfera il più possibile gradevole, stimolante e/o all'insegna del relax. Adottando l'impostazione funzionalista dei principi della *Skopostheorie*, questo imperativo può portare a scelte strategiche nella comunicazione bi- e plurilingue che dal punto di vista traduttologico appaiano estreme (portando contestualmente l'approccio teorico agli estremi): si pensi ad esempio al caso di un operatore che non è in grado di tradurre alcune informazioni sulle attrazioni turistiche della zona, ma che sa esprimere senza problemi altri concetti e decide pertanto di sostituire una parte dei contenuti dati nella lingua di partenza.

in una varietà linguistica caratterizzata da una semplificazione consapevole e controllata in base a criteri linguistici oggettivi. L'auspicabile rielaborazione delle schede per la comunicazione con i turisti appartenenti a categorie vulnerabili³¹ in *plain language* comporterebbe senz'altro un grado di rigidità più elevato anche per gli scambi più prettamente turistici.

Oltre alla conoscenza dell'impatto delle variabili situazionali e delle divergenze che ne derivano relativamente agli assetti comunicativi, appaiono particolarmente stimolanti la possibilità di conoscere meglio le dinamiche di sovrapposizione e/o collisione di *pattern* comunicativi e comportamentali negli scambi bi- e plurilingui e l'analisi delle divergenze osservate tra i modelli di dialogo abbozzati e le strutture linguistico-comunicative effettivamente scelte.

Bibliografia

- Aitchison, Jean ⁴2012. *Words in the Mind: An Introduction to the Mental Lexicon*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Albano Leoni, Federico 2007. Un frammento di storia recente della ricerca (linguistica) italiana. Il corpus CLIPS. *Bollettino d'Italianistica* n.s. IV/2, 122-130.
- Androutsopoulos, Jannis / Breckner, Ingrid / Brehmer, Bernhard / Bührig, Kristin / Kießling, Roland / Pauli, Julia / Redder, Angelika 2013. Facetten gesellschaftlicher Mehrsprachigkeit in der Stadt – kurze Einleitung. In Redder, Angelika *et al.* (Hrsg.) *Mehrsprachige Kommunikation in der Stadt. Das Beispiel Hamburg*. Münster: Waxmann, 13-27.
- Anolli, Luigi ²2012. *Fondamenti di psicologia della comunicazione*. Bologna: Mulino.

31 Cfr. per maggiori approfondimenti Magris/Ross (2014) e Magris (in questo volume).

- Bollettieri Bosinelli, Rosa Maria / Heiss, Christine / Soffritti, Marcello / Bernardini, Silvia (cur.) 2000. *La traduzione multimediale: Quale traduzione per quale testo?* Bologna: CLUEB.
- Brown, James Dean 2011. Foreign and Second Language Needs Analysis. In Long, Michael / Doughty, Catherine J. (eds) *The Handbook of Language Teaching*, chapter 16. Malden: Blackwell, 269-293.
- Bühler, Karl 1934. *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Jena: Fischer (tr. it. *Teoria del linguaggio. La funzione rappresentativa del linguaggio*; traduzione e presentazione di Serena Cattaruzza Derossi. Roma: A. Armando, 1983).
- Bührig, Kristin / Redder, Angelika 2013. Praxeogramm und Handlungsmuster als Methoden der Mehrsprachigkeitsanalyse. In Redder, Angelika *et al.* (Hrsg.) *Mehrsprachige Kommunikation in der Stadt. Das Beispiel Hamburg*. Münster: Waxmann, 81-103.
- Busse, Dietrich 2012. *Frame-Semantik. Ein Kompendium. Einführung – Diskussion – Weiterentwicklung*. Berlin / Boston: De Gruyter.
- Caffi, Claudia 2017. *Pragmatica. Sei Lezioni*. Roma: Carocci.
- Ciliberti Anna 2012. La nozione di ‘competenza’ nella pedagogia linguistica: dalla ‘competenza linguistica’ alla ‘competenza comunicativa interculturale’. In *Italiano LinguaDue* 2, 1-10 <<http://riviste.unimi.it/index.php/promoitals/article/view/2808>> ultimo accesso: 14.12.2018.
- Cortesi, Claudia 2000. L’ipertestualità nella traduzione. In Bollettieri Bosinelli, Rosa Maria *et al.* (cur.) *La traduzione multimediale: Quale traduzione per quale testo?* Bologna: CLUEB, 369-391.
- Cosmai, Domenico 2007. *Tradurre per l’Unione Europea. Prassi, problemi e prospettive del multilinguismo comunitario dopo l’ampliamento a est*. Milano: Hoepli.
- Deppermann, Arnulf / Spranz-Fogasy, Thomas 2001. Aspekte und Merkmale der Gesprächssituation. In Brinker, Klaus / Antos, Gerd / Heinemann, Wolfgang / Sager, Sven F. (Hrsg.) *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*, vol. 2. Berlin/New York: de Gruyter, 1148-1161.

- Drew Paul / Heritage John (eds) 1992. *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Duranti, Alessandro 2001. *Etnografia del parlare quotidiano*. Roma: Carocci.
- Ehlich, Konrad 2007. *Sprache und sprachliches Handeln*, 3 voll. Berlin/New York: de Gruyter.
- Engberg, Jan 2007. Wie und warum sollte die Fachkommunikationsforschung in Richtung Wissensstrukturen erweitert werden? *Fachsprache*, 29/1-2, 2-25.
- Fischer, Johann / Musacchio, Maria Teresa / Standring, Alison (cur.) 2009. *EXPLICS – Exploiting Internet Case Studies and Simulation Templates for Language Teaching and Learning*. Göttingen: Cuvillier (tr. it. *L'uso di studi di un caso e di simulazioni su internet per l'insegnamento e l'apprendimento delle lingue*, © EXPLICS Partnership, 2009; tr. ted. *Die Nutzung von Internetfallstudien und -simulationen in Sprachunterricht und Spracherwerb*, © EXPLICS Partnership, 2009) <<http://www.zess.uni-goettingen.de/explics/>> ultimo accesso: 14.12.2018.
- Freddi, Giovanni 1993. *Glottodidattica. Principi e tecniche*. Ottawa: Canadian Society for Italian Studies.
- Gouws, Rufus / Heid, Ulrich / Schweickard, Wolfgang / Wiegand, Herbert Ernst (eds) 2013. *Supplementary Volume: Recent Developments with Focus on Electronic and Computational Lexicography*. *Wörterbücher / Dictionaries / Dictionnaires. Ein internationales Handbuch zur Lexikographie / An International Encyclopedia of Lexicography / Encyclopédie internationale de lexicographie*. Berlin/Boston: de Gruyter Mouton.
- Gumperz, John J. 1982. *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, John J. 2005. Interethnic Communication. In Kiesling, Scott F. / Paulston, Christina Bratt (eds) *Intercultural Discourse and Communication: The Essential Readings*. Malden: Blackwell, 33-44.
- Halliday, Michael A.K. 1978. *Language as social semiotic. The social interpretation of language and meaning*. London, Arnold (tr. it.

- Il linguaggio come semiotica sociale. Un'interpretazione sociale del linguaggio e del significato*. Bologna: Zanichelli, 1983).
- Hausmann, Franz Josef / Reichmann, Oskar / Wiegand, Herbert Ernst / Zgusta, Ladislav (Hrsg.) 1989-1991. *Wörterbücher. Dictionaries. Dictionnaires. Ein internationales Handbuch zur Lexikographie. An International Encyclopedia of Lexicography. Encyclopédie internationale de lexicographie*, 3 voll. Berlin/New York: de Gruyter.
- Heiss, Christine / Soffritti, Marcello 2011. Dubbing for Breakfast: stereotipi linguistici e culturali e la (im)possibilità di trasposizione. In Baccolini, Raffaella / Chiaro, Delia / Rundle, Christopher / Whitsitt, Samuel P. (eds) *Minding the Gap: Studies in Linguistic and Cultural Exchange for Rosa Maria Bollettieri Bosinelli*, Volume II. Bologna: Bononia University Press, 67-80.
- Höhmann, Doris (cur.) 2013. *Tourismuskommunikation. Im Spannungsfeld von Sprach- und Kulturkontakt*. Frankfurt a.M.: Peter Lang.
- Höhmann, Doris 2016. Supporti di mediazione linguistico-culturale bi- e plurilingui a carattere dialogico per migliorare la qualità della comunicazione in ambito medico/ospedaliero. In Andorno, Cecilia / Grassi, Roberta (cur.) *Le dinamiche dell'interazione. Prospettive di analisi e contesti applicativi*. Studi AItLA 5, Milano: Officinaventuno, 319-332 <www.aitla.it/10-primopiano/420-studi-aitla-5-le-dinamiche-dellinterazione> ultimo accesso: 14.12.2018.
- Höhmann, Doris / Sangiorgi, Simona 2009. Risorse linguistiche per la comunicazione nel settore del turismo. In Scanu, Giuseppe (cur.) *Paesaggi e sviluppo turistico. Sardegna e altre realtà geografiche a confronto*. Roma: Carocci Editore, 427-439.
- Hymes, Dell H. 1972a. Models of the interaction of language and social life, in Gumperz, John J. / Hymes, Dell H. (eds) *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication*, New York: Holt, Rinehart and Winston, 35-71.
- Hymes, Dell H. 1972b. On communicative competence, in Pride, John Bernard / Holmes, Janet (eds) *Sociolinguistics*. Penguin Books, Harmondsworth, 269-293.

- Hymes, Dell H. 1992. The concept of communicative competence revisited, in Pütz, Martin (ed.) *Thirty Years of Linguistic Evolution. Studies in honour of René Dirven on the occasion of his 60th birthday*. Amsterdam: Benjamins, 31-57.
- Kastberg, Peter / Ditlevsen, Marianne Grove 2007. Persönliches Wissensmanagement – ein Plädoyer für Fachkompetenz als problemlösende Wissen-Wie-Kompetenz. In Engberg, Jan / Ditlevsen, Marianne Grove / Kastberg, Peter / Stegu, Martin (eds) *New Directions in LSP Teaching*. Bern: Peter Lang, 81-112.
- Lanwer, Jens Philipp 2015. *Regionale Alltagssprache. Theorie, Methodologie und Empirie einer gebrauchsbasierten Areallinguistik*. Berlin/Boston: de Gruyter.
- Lebedko, Maria 2013. Theory and Practice of Stereotypes in Intercultural Communication. In Houghton, Stephanie Ann / Furumura, Yumiko / Lebedko, Maria / Li, Song (eds) *Critical Cultural Awareness: Managing Stereotypes through Intercultural (Language) Education*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, 4-23.
- Long Michael (ed.) 2005. *Second Language Needs Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Magris, Marella (in questo volume). L’audiodescrizione per visite a città d’arte: uno studio pilota per un confronto tra Germania e Italia.
- Magris, Marella / Ross, Dolores 2014. E-accessibilità e traduzione. *Rivista internazionale di tecnica della traduzione = International Journal of Translation* 16, 105-128.
- Marazzini, Claudio 2010. Lessicografia. In *Enciclopedia dell’Italiano*, diretta da Raffaele Simone, Roma, Istituto della Enciclopedia Italiana, vol. I (A-L), 784-788 (versione online) <[http://www.treccani.it/enciclopedia/lessicografia_\(Enciclopedia-dell'Italiano\)/>](http://www.treccani.it/enciclopedia/lessicografia_(Enciclopedia-dell'Italiano)/>) ultimo accesso: 14.12.2018.
- Marazzini, Claudio / Maconi, Ludovica (cur.) 2016. *L’italiano elettronico. Vocabolari, corpora, archivi testuali e sonori*. Firenze: Accademia della Crusca.
- Neveling, Christiane 2004. *Wörterlernen mit Wörternetzen. Eine Untersuchung zu Wörternetzen als Lernstrategie und als Forschungsverfahren*. Tübingen: Narr.

- Peverati, Costanza 2012. La ricerca linguistica negli Studi sul Turismo. Un repertorio bibliografico. In Agorni, Mirella (cur.) *Prospettive linguistiche e traduttologiche negli studi sul turismo*. Milano: Franco Angeli, 115-149, <<https://centridiricerca.unicatt.it/cst-RepertoriobiblioCST.pdf>> ultimo accesso: 14.12.2018.
- Prinsloo, Danie J. / Heid, Ulrich / Bothma, Theo / Faaß, Gertrud 2012. Devices for Information Presentation in Electronic Dictionaries. In *Lexikos* 22, 290-320
<<http://lexikos.journals.ac.za/pub/article/view/1009>> ultimo accesso: 14.12.2018.
- Redder, Angelika / Pauli, Julia / Kießling, Roland / Bühlig, Kristin / Brehmer, Bernhard / Breckner, Ingrid / Androutsopoulos, Jannis (Hrsg.) 2013. *Mehrsprachige Kommunikation in der Stadt. Das Beispiel Hamburg*. Münster: Waxmann.
- Redder, Angelika / Scarvaglieri, Claudio 2013. Verortung mehrsprachigen Handelns im Konsumbereich – ein Imbiss und ein Lebensmittelgeschäft. In Redder, Angelika *et al.* (Hrsg.) *Mehrsprachige Kommunikation in der Stadt. Das Beispiel Hamburg*. Münster: Waxmann, 105-126.
- Scharloth, Joachim 2016. Praktiken modellieren: Dialogmodellierung als Methode der Interaktionalen Linguistik. In Deppermann, Arnulf / Feilke, Helmuth / Linke, Angelika (Hrsg.) *Sprachliche und kommunikative Praktiken*. Berlin/Boston: de Gruyter, 311-336.
- Schmidt, Thomas 2008. The Kicktionary: Combining corpus linguistics and lexical semantics for a multilingual football dictionary. In Lavric, Eva / Pisek, Gerhard / Skinner, Andrew / Stadler, Wolfgang (eds) *The Linguistics of Football*. Tübingen: Narr, 11-23.
- Schmidt, Thomas 2014. Gesprächskorpora und Gesprächsdatenbanken am Beispiel von FOLK und DGD, *Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 15, 196-233
<www.gespraechsforschung-ozs.de> ultimo accesso: 14.12.2018.
- Schwitalla, Johannes ³2006. *Gesprochenes Deutsch: Eine Einführung*. Berlin: Erich Schmidt.

- Soffritti, Marcello 2000. Una finestra sulla traduzione. In Bollettieri Bosinelli, Maria Rosa *et al.* (cur.) *La traduzione multimediale: Quale traduzione per quale testo?* Bologna: CLUEB, 293-299.
- Stubbs, Michael 2002. *Words and Phrases: Corpus Studies of Lexical Semantics*. Oxford: Blackwell.
- Valentini, Cristina 2011. Quelques réflexions sur les résultats d'une étude contrastive français-italien menée à partir d'un corpus pour la traduction audiovisuelle. In Şerban, Adriana / Lavour, Jean-Marc (éds) *Traduction et médias audiovisuels*. Villeneuve D'Ascq: Presses Universitaires du Septentrion, 93-110.
- Zorzi, Daniela 2013. Editoriale. In Orletti Franca / Fatigante Marilena (cur.) *La sfida della multiculturalità nell'interazione medico-paziente*, numero unico di *Salute e società* XII/1. Milano: Franco Angeli, 11-14.