

CERLIS Series

Series Editor: Maurizio Gotti

Editorial Board

Ulisse Belotti
Maria Vittoria Calvi
Luisa Chierichetti
Cécile Desoutter
Marina Dossena
Giovanni Garofalo
Davide Simone Giannoni
Dorothee Heller
Stefania Maci
Michele Sala

Each volume of the series is subjected to a double peer-reviewing process.

CERLIS Series
Volume 7

Gabriella Carobbio & Alessandra Lombardi (eds.)

La comunicazione orale nel turismo.
Analisi di generi comunicativi in lingua tedesca

2018
Università degli Studi di Bergamo

This ebook is published in Open Access under a Creative Commons License Attribution-Noncommercial-No Derivative Works (CC BY-NC-ND 3.0).

You are free to share - copy, distribute and transmit - the work under the following conditions:

You must attribute the work in the manner specified by the author or licensor (but not in any way that suggests that they endorse you or your use of the work).

You may not use this work for commercial purposes.

You may not alter, transform, or build upon this work.



CERLIS SERIES Vol. 7

CERLIS

Centro di Ricerca sui Linguaggi Specialistici

Research Centre on Languages for Specific Purposes

University of Bergamo

www.unibg.it/cerlis

LA COMUNICAZIONE ORALE NEL TURISMO.

ANALISI DI GENERI COMUNICATIVI IN LINGUA TEDESCA

Editors: Gabriella Carobbio, Alessandra Lombardi

ISBN 978-88-97413-22-6

ISSN 2532-2559 – CERLIS series [Online]

Url: <https://aisberg.unibg.it/handle/10446/134328>

© 2018 The Authors

Università degli Studi di Bergamo

Indice

GABRIELLA CAROBBIO / ALESSANDRA LOMBARDI Introduzione	9
MARCELLA COSTA / MIRIAM RAVETTO ‘Mostrare, vedere, identificare’: l’orientamento spaziale in visite guidate e audioguide in lingua tedesca	15
ANTONELLA NARDI Modalità di trasmissione e strutturazione del sapere in audioguide per opere pittoriche. Analisi funzionale di esempi in lingua tedesca	37
MARELLA MAGRIS L’audiodescrizione per visite a città d’arte: uno studio pilota per un confronto tra Germania e Italia	61
DORIS HÖHMANN I modelli di dialogo bi- e plurilingui concepiti come supporto di mediazione linguistica per le interazioni <i>face-to-face</i> . L’esempio della comunicazione in ambito turistico	85
GABRIELLA CAROBBIO Le costruzioni incidentali nel discorso politico tedesco sul turismo	112

GABRIELLA CAROBIO, ALESSANDRA LOMBARDI

Introduzione

1. La comunicazione orale nel turismo

Il presente volume riunisce cinque contributi che indagano, secondo prospettive teoriche e metodologiche differenti, l'agire comunicativo nel settore del turismo. Ponendo al centro dell'attenzione l'analisi pragmatica dell'interazione e la trasmissione orale del sapere in ambito turistico, la raccolta si propone di colmare una lacuna nel panorama odierno degli studi linguistici sul turismo, soprattutto con riferimento alla comunicazione in lingua tedesca. Se, infatti, la ricerca empirica degli ultimi decenni ha consentito una sempre più precisa caratterizzazione, anche in ottica contrastiva, del profilo linguistico dei generi tradizionali e più innovativi della comunicazione turistica scritta o mediata da dispositivi digitali (come testimoniano, di recente, i contributi raccolti nel ricco volume a cura di Gotti/Maci/Sala dal titolo *Ways of Seeing, Ways of Being. Representing the Voices of Tourism*, Peter Lang 2017), la dimensione dell'oralità nel turismo resta, ad oggi, un campo di indagine ancora ampiamente inesplorato. Alcuni degli studi del presente volume si collocano all'interno di percorsi di ricerca consolidati, approfondendo l'analisi di dati precedentemente raccolti o estendendo la base empirica ad altri generi comunicativi, analizzati qui anche in chiave comparativa, altri tracciano percorsi del tutto inediti (almeno con riferimento alla lingua tedesca), muovendosi in territori di ricerca non ancora attraversati. Ciò che accomuna tutti i contributi, pur nella pluralità di approcci e strumenti analitici adottati (che spaziano dall'analisi conversazionale, alla pragmatica funzionale, all'analisi sintattica e politolinguistica, fino alla semantica dei *frame*) è l'interesse per i *constraint* specifici imposti dal medium orale, così come per le dinamiche complesse, le strutture interazionali, le strategie e procedure

verbali e non verbali che caratterizzano le pratiche comunicative oggetto di indagine. I primi tre saggi prendono in esame i generi orali più rappresentativi della comunicazione turistica “istituzionale” (le visite guidate nello spazio urbano, le audioguide museali, le guide audiodescrittive per turisti ipo- e non-vedenti), qui indagati con particolare riguardo alla loro complessità multimodale e ai fattori che ne determinano o pregiudicano l’efficacia pragmatica in considerazione dei destinatari di volta in volta prefigurati. Di analogo interesse, soprattutto per i suoi risvolti pratici, l’analisi di sequenze interazionali ricorrenti in “situazioni comunicative tipo”, come presupposto per la creazione di “modelli di dialogo bi- e plurilingui” a supporto di chi svolge compiti di mediazione linguistica e culturale in ambito turistico. L’indagine delle forme di comunicazione più propriamente turistiche è completata e arricchita, in chiusura del volume, da una disamina delle costruzioni incidentali/parentetiche osservate in un corpus sincronico del discorso pubblico tedesco sulle politiche del turismo rurale, e qui interpretate come dispositivi sintattici funzionali all’argomentazione nel dibattito politico. Un ulteriore elemento di unitarietà, che attraversa come *leitmotiv* tutti i contributi qui raccolti, è l’orizzonte applicativo delle ricerche, i cui esiti ben si prestano ad essere “travasati” e direttamente impiegati sia nella progettazione di risorse a supporto dell’interazione *face-to-face* volte a migliorare l’efficacia della comunicazione in specifici contesti di fruizione turistica, sia nell’ideazione di interventi formativi professionalizzanti, finalizzati a costruire le competenze linguistiche e interazionali più idonee a rispondere ai bisogni comunicativi dell’agire turistico, soprattutto quando gli interlocutori coinvolti nell’interazione provengono da background linguistico-culturali diversi.

2. I contenuti del volume

Il volume si apre con il contributo di MARCELLA COSTA e MIRIAM RAVETTO, che indaga le strategie di localizzazione deittica in visite

guidate e audioguide in lingua tedesca. Questi due generi comunicativi vengono dapprima presentati illustrandone compiti comunicativi e struttura, asimmetrie e ruoli dei partecipanti e modalità di produzione del messaggio. Segue l'analisi empirica, basata, da un lato, su un corpus di registrazioni (e relative trascrizioni) di visite guidate condotte in diverse città tedesche da parlanti madrelingua; dall'altro su estratti dell'audioguida prodotta per il Museo Egizio di Torino, in cui il testo tedesco è la traduzione dell'originale in italiano. Gli esiti della ricerca, che metodologicamente combina strumenti della linguistica testuale e dell'analisi conversazionale, mostrano come l'uso di elementi deittici risulti fondamentale per orientare il turista nello spazio – urbano e museale – e per garantirgli una buona fruizione dei contenuti esposti oralmente.

Il contributo di ANTONELLA NARDI, incentrato sulla comunicazione museale, prende in esame audioguide in lingua tedesca relative a opere pittoriche. Oggetto di studio sono le modalità di trasmissione del sapere più rilevanti per la comprensione immediata del dipinto da parte del fruitore, che si configurano nelle azioni linguistiche della descrizione e della spiegazione. L'autrice si basa su un corpus di audioguide relative a dipinti esposti in mostra permanente nella *Neue Pinakothek*, parte delle *Bayrische Staatsgemäldesammlungen*, di Monaco di Baviera, da cui vengono estratti alcuni esempi concreti di descrizione/spiegazione di opere pittoriche, corredati dalle immagini oggetto dei commenti. L'analisi, condotta in prospettiva pragmatico-funzionale, verte sul ruolo svolto da queste azioni linguistiche nella comunicazione tra locutore e ascoltatore/osservatore, enucleandone le specificità riconducibili all'impiego di particolari strumenti linguistici quali procedure nominanti e operative. Nelle conclusioni viene segnalata l'importanza del trasferimento dei risultati raggiunti nella didattica del tedesco come lingua straniera e in campo traduttivo.

Nel suo contributo, MARELLA MAGRIS presenta uno studio pilota di guide audiodescrittive destinate a turisti ipo- e non-vedenti che vogliono visitare città d'arte in Germania e in Italia. Una prima parte del lavoro è dedicata all'illustrazione dell'audiodescrizione e più in particolare della guida audiodescrittiva come tecnica per la presentazione di contenuti turistici a questa particolare tipologia di disabili sensoriali. Nella parte più empirica del lavoro l'autrice effettua

prima una ricognizione della diffusione di guide audiodescrittive su siti ufficiali di promozione turistica di città tedesche e italiane, rilevando come solo in pochi casi vengano messi a disposizione questo tipo di materiali. L'analisi linguistica si concentra poi nello specifico sui siti di Berlino, Brema, Firenze e Bologna, descrivendo tipologia e articolazione del materiale reperibile. A tale descrizione si accompagna sempre un giudizio analitico circa l'efficacia comunicativa del materiale stesso attraverso una valutazione fornita da una persona cieca, incaricata dall'autrice di testare i file audio presenti sui siti. Il contributo si chiude con l'auspicio che la ricerca scientifica si faccia carico di produrre studi, anche di carattere linguistico, che possano aiutare persone con disabilità visiva a fruire del patrimonio culturale delle città d'arte.

Il contributo di DORIS HÖHMANN illustra i presupposti teorici e le scelte metodologiche sottostanti all'elaborazione di "modelli di dialogo bi- e plurilingui", pensati come supporti linguistici creati ad hoc per facilitare le interazioni *face-to-face* nell'ambito del turismo (ad es. fra operatori del settore e destinatari dei servizi turistici o fra visitatori stranieri e comunità ospitanti). Partendo da una ricognizione delle difficoltà (di comprensione e produzione orale) sottese agli scambi comunicativi "in presenza", e sottolineando che la funzione dei "modelli di dialogo" è anche quella di prospettare una soluzione anticipata di tali difficoltà comunicative (incluse le incomprensioni di natura interculturale), l'autrice applica ad alcune situazioni interazionali tipiche (es. la richiesta di informazioni su "come raggiungere la stazione" o su "come trovare la farmacia più vicina") i criteri già sviluppati per la creazione di supporti linguistici analoghi destinati all'uso in ambito medico/ospedaliero. Il contributo descrive in modo dettagliato i requisiti e le competenze (interdisciplinari) indispensabili per l'elaborazione di *tools* in grado di riprodurre sequenze interazionali prototipiche e ricorrenti nelle lingue considerate (qui l'italiano e tedesco) e di agevolare così l'utente finale nella scelta delle modalità linguistiche più appropriate all'evento comunicativo in atto. Lo studio rivendica la centralità della dimensione pragmatica della comunicazione come presupposto ineludibile per la costruzione di risorse di consultazione davvero efficaci e immediatamente fruibili,

capaci di riflettere la natura multimodale e relazionale delle pratiche comunicative “in vivo”.

Infine, il contributo di GABRIELLA CAROBBIO esplora la comunicazione orale nel turismo da un'altra prospettiva, quella del discorso politico. L'analisi è svolta su un corpus che attesta il dibattito parlamentare in Germania attorno al tema dello sviluppo del turismo nelle zone rurali (*Tourismus in ländlichen Räumen*). In particolare l'analisi è focalizzata sull'utilizzo di costruzioni incidentali/parentetiche e sul ruolo che esse svolgono nel dibattito politico. Dopo aver offerto una panoramica dei principali studi linguistici riguardanti le parentesi, l'autrice propone una tassonomia delle funzioni che esse assumono nell'ambito del discorso politico, con lo scopo di verificare quali di esse siano più rilevanti nel corpus preso in esame. Il contributo, che unisce così analisi sintattica e politolinguistica, mette in luce come il discorso politico sul turismo nelle zone rurali sia ricco di costruzioni parentetiche, usate per lo più per rivolgersi ai colleghi parlamentari, effettuare delle digressioni di carattere informativo o polemico e creare consenso attorno alla propria opinione.