

Apparso in E.M. Thüne e S. Leonardi (a cura di), *Telefonare in diverse lingue*. Milano: Franco Angeli, 2003, pp. 91-111.

Anna Colamussi Gabriele Pallotti

Le aperture di telefonate in italiano e spagnolo

Lo scopo di questo saggio è di analizzare e comparare le aperture di telefonate italiane con quelle spagnole, per vedere come vengono distribuite e attuate le cinque fasi di apertura di telefonata (apertura del canale, identificazione, interessamenti, saluti, entrata in merito) nei due diversi paesi.¹ Il modo in cui si apre un incontro sociale- e le telefonate vi rientrano come un caso particolare sempre più diffuso- è un luogo strategico per impostare la relazione tra i partecipanti.

Italiano e spagnolo sono lingue strettamente imparentate, che presentano numerose somiglianze a livello lessicale e grammaticale. Questo è noto e facilmente individuabile da chiunque. Il piano della pragmatica, tuttavia, è meno accessibile alla consapevolezza dei parlanti (Silverstein 1981): al di là di luoghi comuni e stereotipi culturali, come quelli riguardanti una presunta 'vivacità' dei popoli mediterranei, non si riflette ordinariamente su somiglianze e differenze per quanto riguarda rituali comunicativi quali lo svolgersi di un incontro di servizio in un negozio, la modalità di porgere le scuse, o, come è il nostro caso, l'apertura di una telefonata.

Lo scopo di questo studio è proprio di mostrare, con strumenti metodologici che vanno oltre le intuizioni metapragmatiche dei parlanti ordinari (l'analisi conversazionale e del discorso), l'esistenza di sistematicità che in parte accomunano le due culture e in parte le differenziano.

Alcuni studi sulle telefonate in Italia ed in Spagna

Il presente lavoro si rifà in parte a un più ampio progetto di ricerca sull'apertura delle telefonate, avviato da F. Bercelli e G. Pallotti nel 1999 presso il Dipartimento di Discipline della Comunicazione dell'Università di Bologna. La ricerca, tuttora in corso, ha portato alla raccolta di un ampio corpus di telefonate e alla loro analisi con gli strumenti e i metodi dell'analisi

¹ Siamo grati a Maria José Rodrigo Mora per utili commenti a una versione precedente del lavoro.

conversazionale. A partire da questi dati è stato prodotto un Cd-Rom (Bercelli, Mizzau, Pallotti 2000) dedicato all'apertura delle telefonate ai programmi radio-televisivi e un saggio di comparazione tra l'apertura delle telefonate in diversi contesti sociali, quali le telefonate tra intimi, di servizio e ai programmi radio-televisivi (Bercelli, Pallotti 2002).

Anche Sobrero (1994) si è occupato delle conversazioni telefoniche italiane all'interno di una trasmissione radiofonica, analizzando un corpus formato da un centinaio di telefonate in diretta a varie emittenti nazionali e locali (di area settentrionale, Milano, e di area meridionale, Lecce) alla ricerca degli elementi essenziali che –soprattutto in apertura e in chiusura- individuano la telefonata in diretta come tipo di testo specifico. Spiega attentamente la struttura di una telefonata fatta alla radio, descrivendone le differenze rispetto alle telefonate private, il tipo di registro usato, le strategie di riparazione, il tipo di asimmetria che si instaura all'interno di tale evento comunicativo, mettendo così in evidenza il potere del conduttore su quello del chiamante. In tale contesto il conduttore ha la gestione totale dei turni, stabilisce temi e sottotemi, formula domande specifiche, si riserva sistematicamente il diritto di replica, filtra le telefonate in arrivo.

Di telefonate in lingua italiana si sono occupati anche alcuni ricercatori spagnoli. Un gruppo di ricerca formato da professori spagnoli di didattica di italiano (García, Muñiz da Cunha, Otero 1994) ha prodotto un quadro chiaro e complessivo sulla struttura di base di una tipica telefonata italiana in ambito professionale, amichevole, e radiofonico. Le telefonate da loro analizzate sono state prese dalle registrazioni contenute nei dischetti di testi orali che accompagnano il “Lessico dell'Italiano parlato” (L.I.P; De Mauro et al. 1993). Carmen González Royo, insegnante di italiano presso la “Escuela Oficial de Idiomas” di Valenza, ha scritto un articolo dal titolo “Secuencias marco en conversaciones telefónicas de índole transaccional”(1996), in cui vengono descritte le diverse strategie comunicative utilizzate da italiani che telefonavano ad una scuola di lingua italiana, la Dilit di Roma. Si tratta di conversazioni monoargomentali ove si richiede un servizio, informazioni sugli orari, prezzi, se si può parlare con una certa persona.

Anche in Spagna gli studi sulle telefonate non sono numerosi. Sono da ricordare le ricerche condotto nel 1995 presso l'Università di Malaga². E' stato utilizzato un corpus di venti conversazioni telefoniche registrate nella città andalusa nel mese di novembre dello stesso anno. L'ambito delle interazioni era prettamente informale (amici, conoscenti, parenti) e l'attenzione è stata posta soprattutto sulla fase di identificazione e riconoscimento tra i parlanti. Inoltre, il gruppo di ricerca *Val.Es.Co* (Valencia. Español Coloquial) diretto da Antonio Briz presso il Dipartimento di Filología Española dell'Università di Valenza, da dieci anni a questa parte ha portato avanti numerosi studi sullo spagnolo conversazionale utilizzando corpus di dati orali tratti da

² Proyecto de Investigación de las Variedades Vernáculas Andaluzas Proyecto V.U.A. PB94-1467.CO2 de la DGYCIT

conversazioni spontanee tra nativi. Tra le diverse applicazioni, Beatriz Gallardo Paúls, una delle coordinatrici del gruppo di ricerca, si è occupata dei diversi contesti di interazione verbale come per esempio la conversazione telefonica, la conversazione quotidiana, l'incontro medico-paziente, l'intervista. A lei dobbiamo uno studio dettagliato di alcuni dei tratti fondamentali riguardanti la presa del turno, le sequenze conversazionali possibili nella lingua spagnola, i vincoli e le relazioni tra i parlanti in un incontro verbale (Gallardo Paúls 1998).

Infine, è da segnalare un libro dedicato all'insegnamento delle routine di apertura degli incontri telefonici in spagnolo per un pubblico italiano (Arribas 2001): benché presenti una quantità di osservazioni interessanti, e di consigli pratici su come telefonare in spagnolo, non è basato su un corpus di dati registrati, trascritti e analizzati.

Metodologia della ricerca

Il corpus italiano a cui si farà riferimento in questo studio è costituito da telefonate di servizio raccolte da Anna Colamussi, Gabriele Pallotti, Paola Contu, Silvia Nieddu, Cecilia Varcasia, tra il 1999 e il 2002, principalmente in Emilia Romagna e in Sardegna. In Italia, sono state registrate 157 telefonate rivolte a diversi luoghi quali ostelli, alberghi, centri turistici, librerie, studi dentistici, piscine, uffici pubblici, agenzie di viaggio, negozi, biblioteche, teatri, cinema, scuole di lingua, pizzerie, ristoranti, elettricisti, elettrauto, parucchieri, compagnie aeree, cercando di coprire un'ampia varietà di situazioni di servizio al pubblico. Le persone che hanno telefonato appartengono tutte ad un livello di istruzione media e hanno un'età compresa tra i venticinque e sessantanni. Gli esempi discussi nel testo provengono tutti dal corpus raccolto da Anna Colamussi a Ferrara.

In Spagna i chiamanti erano un gruppo di studenti e docenti residenti a Barcellona, aventi lo spagnolo come lingua materna o bilingui catalano-spagnolo di età variabile tra i venti e i cinquanta anni. Per assicurarsi che le telefonate avvenissero interamente in spagnolo (e non con varie forme di code-switching possibili nel contesto bilingue catalano), i luoghi chiamati si trovavano tutti a Saragozza. Sono state così raccolte circa sessanta telefonate e, come in Italia, i luoghi di servizio chiamati hanno coperto l'area dell'educazione (accademie musicali, università, biblioteche, scuole di lingue), del commercio (negozi di informatica, studi dentistici, librerie, centri di estetica, negozi di fiori, videoclub, negozi di elettrodomestici, fotocopisterie), del turismo (hotel, agenzie di viaggio, compagnie aeree), della ristorazione (ristoranti, bar), degli uffici pubblici (stazioni di autobus, operatori telefonici, ufficio postale, comuni, banche, piscine, palestre, cinema, teatri, gallerie d'arte,

veterinari, ospedali). Tutte le telefonate analizzate hanno come oggetto lo scambio di qualche servizio (richiesta di informazioni, prenotazioni, appuntamenti) e si svolgono tra persone estranee o con una conoscenza reciproca minima ed esclusivamente legata alle ragioni del servizio.

Le aperture telefoniche possono apparire eventi standardizzati, di routine, senza variazioni di rilievo. Eppure, ogni apertura telefonica mostra alcune caratteristiche peculiari che la differenziano dalle altre e ogni persona si comporta in modo particolare, secondo uno stile individuale ben definito. I risultati delle osservazioni saranno pertanto formulati con molta cautela. In particolare, per quanto riguarda la questione della generalizzabilità, ci atterremo a due principali strategie. Da un lato, mostreremo cosa “può accadere”, nelle due lingue e in ciascuna telefonata: in questo modo sarà possibile identificare un repertorio di risorse a disposizione dei partecipanti, basandoci sul ragionamento che, se qualcosa è accaduto almeno una volta, ciò significa che è possibile, e che quindi le risorse per produrre quel fenomeno erano a disposizione di un determinato parlante in un determinato momento; da qui si può supporre, per inferenza, che esse siano disponibili anche per altri parlanti in altri momenti. Ma cercheremo di andare oltre questo piano descrittivo dei singoli eventi, tentando un'altra forma di generalizzazione: l'osservazione ripetuta di certi fenomeni all'interno del corpus può indurre a pensare che tali fenomeni siano più o meno frequenti di altri, o in una lingua rispetto all'altra. Non ci limiteremo quindi a dire solo “X può accadere”, ma diremo anche “X accade più spesso in questo contesto (ad esempio l'italiano o lo spagnolo)”. Tale generalizzazione poggia su un'operazione di astrazione: alcuni esempi del corpus vengono considerati appartenere a un'unica categoria, astraendo dalle loro individualità. Se si volesse giungere alla conclusione ancora più generale che “in italiano si tende a fare in un modo, in spagnolo in un altro”, occorrerebbe un'altra mossa di astrazione: assumere che ciò che vale nel corpus preso in osservazione valga anche nell'insieme delle interazioni reali. Lascерemo l'opzione di compiere questa seconda generalizzazione al lettore che lo desideri; noi preferiremo parlare di generalità ravvisate all'interno del nostro corpus, non insignificante, ma pur sempre limitato. Tutti i corpora, anche se composti di migliaia di esempi, rimangono limitati se li confrontiamo con l'enorme quantità e varietà degli eventi interazionali. Il problema della generalizzabilità delle osservazioni dal campione all'intera popolazione rimane quindi comune a tutti gli studi di analisi conversazionale e, per quanto ci risulta, non è stata ancora compiuta una discussione approfondita dell'argomento.³

³ Una discussione sulla generalizzabilità in analisi conversazionale c'è stata ed è tuttora viva: si vedano ad esempio le osservazioni di Ten Have (1999) e Schegloff (1993, 1996). La maggior parte degli studiosi sostiene che l'analisi conversazionale non è interessata ad applicare logiche di tipo campionario sui fenomeni studiati, preferendo la logica della descrizione sistematica delle risorse a disposizione dei parlanti e dei loro ‘orientamenti verso le norme sociali’. Non è però chiara se questa esclusione poggia su impossibilità di principio o semplicemente su preferenze individuali su come impostare la ricerca. Una discussione critica delle opzioni epistemologiche e metodologiche nell'analisi conversazionale si trova in Pallotti (2001).

Somiglianze

Vediamo subito i tratti che si ritrovano in entrambe le lingue. Mancano anzitutto gli interessamenti: nessuno dei partecipanti alla telefonata chiede mai all'altro informazioni sul suo umore o stato di salute, nemmeno in forma sbrigativa o ritualizzata. Ciò può non stupire particolarmente, data la natura delle telefonate incluse nel corpus, riguardanti persone che non si conoscono o si conoscono solo minimamente; tuttavia non è da prendersi come una caratteristica universale delle telefonate (o, più in generale, degli incontri) di servizio: possono esservi culture in cui è ammesso, forse anche atteso, un breve scambio rituale di interessamenti all'inizio dell'incontro telefonico.

Un altro ambito in cui si possono facilmente notare delle somiglianze tra le due lingue è quello delle formule con cui si può aprire l'incontro, cioè con cui il ricevente si rivolge al chiamante nel primo turno dopo lo squillo dell'apparecchio. Italiano e spagnolo presentano repertori quasi identici, riportati nella tabella seguente.

- Simile repertorio di formule iniziali

<i>Pronto / dígame</i>	(squillo) MG: pronto? GP: buonasera emme gi emme? MG: sì dica	(squillo) FT: dígame? RS: hola buenos días FT: buenos días RS: es-s un servicio de fotocopias? FT: sì
<i>Nome del Posto?</i>	(squillo) FT: >copiart< GP: a buonasera	(squillo) TR: principal CH: e-hola buenos días
<i>Pronto + Nome del Posto?</i> <i>Nome del Posto + dígame</i>	(squillo) TR: >pronto teatro< AC: e-buongiorno e-voi	(squillo) BE: >banco de españa< dígame? CH: hola buenos días
<i>Nome del Posto + Saluti</i>	(squillo) CNA: >cna buongiorno?< AC: e-buongiorno io so	(squillo) HA: >hotel avenida< buenos días DV: hola buenos días mi
<i>Nome del Posto + Saluti + Nome di battesimo</i>	(squillo) AA: >albergo adorata buongiorno sono massimiliano< AC: e-buongiorno	(squillo) AG: >politur buenas tardes le atiende amparo< TS: buenas tardes e-
Nome del Posto + Saluti + Nome di battesimo + disponibilità	(squillo) VR: virgin express buongiorno sono fabia mi dica? AC: e-buongiorno e:io	(squillo) LN: super líneas santander buenos días le atiende ricardo dígame en que puedo ayudarle JH: sì me puede poner con banca supernet?

--	--	--

Come si vede, il repertorio di mosse a disposizione dei riceventi nelle due culture è lo stesso.⁴ C'è però una differenza sistematica che merita di essere notata. Mentre in italiano si dice *pronto + nome del posto*, in spagnolo si trova l'ordine inverso dei costituenti, *nome del posto + dígame*. Questa differenza nella posizione all'interno del turno mette in evidenza una differenza semantica tra *pronto* e *m dígame*: entre *pronto* è un segnale che indica esclusivamente l'apertura del canale e la disponibilità a parlare ('sono pronto a comunicare'), *dígame* significa letteralmente 'mi dica' e può avere quindi due funzioni, quella di aprire il canale ma anche quella di sollecitare l'entrata nel merito ('mi dica cosa desidera'). E' questo che spiega la differenza di collocazione: in un caso abbiamo una sequenza come 'sono pronto a parlare e le dico chi sono', nell'altro invece abbiamo 'le dico chi sono e la invito a parlare'. Mentre una collocazione come *teatro pronto* in italiano è piuttosto improbabile, ma non impossibile (se ne trovano una o due occorrenze in un corpus più ampio di telefonate di servizio), una come *dígame banco de españa* pare impossibile in spagnolo.

- **Realizzazione simile delle prerichieste**

Una seconda area in cui si nota somiglianze tra le due lingue è quella delle formule linguistiche con cui i chiamanti realizzano i preliminari all'entrata nel merito. In entrambi i casi abbiamo verbi di prerichiesta come *volere, desiderare*, spesso associati a sostantivi metapragmatici come *informazione, domanda*; entrambe le lingue modalizzano gli enunciati mediante l'uso dell'imperfetto o del condizionale di cortesia.

- <i>avrei bisogno di una informazione</i>	- <i>quisiera/quería pedir información</i>
- <i>vorrei una informazione</i>	- <i>quisiera/quería hacer una consulta</i>
- <i>volevo una informazione</i>	- <i>quisiera/quería preguntar</i>
- <i>volevo chiederle una informazione</i>	- <i>me gustaría saber</i>

⁴ Le convenzioni di trascrizione sono quelle dell'analisi conversazionale (cfr. ad es. Heritage & Atkinson 1984). In particolare, la punteggiatura indica fenomeni prosodici: '.' per intonazione discendente, ',' per intonazione sospesa, continuativa, e '?' per intonazione ascendente. Per questa ragione, nelle trascrizioni spagnole non sarà utilizzato il grafema '¿', che indica l'inizio di un atto linguistico caratterizzabile come domanda. Si noti anche che le lettere maiuscole indicano volume più alto: è per questo che non sono usate all'inizio dei nomi propri.

- <i>volevo sapere</i>	- <i>me interesaría saber</i>
------------------------	-------------------------------

- **I segnali discorsivi usati dal ricevente**

I continuatori del discorso utilizzati dal ricevente, ascoltatore attivo al telefono, marcano una coincidenza non solo semantica ma anche fonologica tra italiano e spagnolo: *sì, hmhm, haha*, sono infatti i segnali discorsivi relativi all'attenzione e alla ricezione, per uguali in entrambe i paesi. In un canale esclusivamente verbale come quello telefonico, ove non c'è possibilità di comunicare 'ti sto ascoltando' tramite sguardi o movimenti del corpo, essi sono fondamentali per il buon esito di uno scambio a distanza senza vedersi.

3) dentista

(squillo)

DS: >studio dottore larma buongiorno<

AC: e-buongiorno parla macolatti

DS: **sì**=

AC: = e-dunque io avevo un appuntamento per una pulizia in ottobre (0.2) mi pare il dodici ottobre o il dieci ottobre

(0.2)

DS: **sì**

50) negozio

(squillo)

FT: copia buenos días

MQ: hola buenos días mire (0.2) yo tengo un proyecto final de carrera para presentar en dive-tengo que entregar cinco copias

FT: sí

MQ: y:: bueno yo he imp-imprimido solo una y quisiera saber si:bueno me imagino que me podíais hacer los cinco eje-los cinco ejemplares

FT: sí=

MQ: =y sobre la encuadernación en particular=

FT: =a a

MQ: =no se que tipos de encuadernación hacíais lo que podrían costar

Differenze

- **L'autoidentificazione del ricevente**

Abbiamo visto che molti formati di apertura comprendono una mossa con la quale il ricevente si auto-identifica fin dal primo turno, offrendo in tal modo al chiamante la possibilità di verificare se ha composto il numero corretto. In entrambe le lingue sono state però rilevate chiamate aperte con un semplice *Pronto?* o *Sì Pronto?* in italiano e *Si/Sí dígame/Diga/ Dígame* in spagnolo. Questa opzione, che potrebbe a prima vista apparire più economica in termini di tempo impiegato, comporta invece spesso un lavoro di identificazione maggiore, quando chi chiama vuole verificare di avere chiamato il numero giusto e avvia così una procedura di riparazione relativa all'identità del ricevente. Riportiamo due esempi per ciascuna lingua, uno in cui la mancata identificazione del ricevente viene ignorata e l'altro in cui si richiede la riparazione.

28) elettricista

(squillo)

D: pronto?

GP: buonasera io ho un problema con un videoregistratore

D: sì

26) giardinaggio

(squillo)

GR: **pronto?**

GP: e-buongiorno l'alboricoltura estense?

GR: sì con chi desidera parlare?

13) ambulatorio

(squillo)

VT: sì

CH: hola buenos días=

VT: =buenos días

CH: mira que querría preguntar a ver cuanto me podría costar una revisión médica para mi: perro

31) palestra

(squillo)

GG: dígame

TS: hola (0.2) estoy llamando al gimnasio cierto?

GG: sì

Come si vede, aperture 'anonime' si ritrovano sia in Italia che in Spagna. E' da rilevare che sono simili anche le proporzioni in cui si verifica questo fenomeno, anche se in spagnolo l'apertura con un semplice segnale di apertura del canale è leggermente più diffusa (36.5 %) che in italiano (31 %).

- **I saluti**

Si esamini il seguente scambio:

45) negozio

(squillo)

FT: dígame?

RS: hola buenos días

FT: buenos días

RS: es-s un servicio de fotocopias?

FT: sí

E' un caso come quelli esaminati in precedenza: a un'apertura anonima del ricevente, il chiamante chiede conferma dell'identità del posto chiamato. Tuttavia, tra l'apertura del canale e la negoziazione dell'identità, c'è una coppia di turni nei quali i due partecipanti si scambiano saluti. Pare che la routine dei saluti reciproci sia così importante e naturale da accantonare provvisoriamente il problema dell'identità; un formato come questo non è stato trovato in alcuna telefonata del corpus italiano e pare del tutto improbabile.

Una delle principali differenze tra le aperture italiane e quelle spagnole sta proprio nel formato dello scambio di saluti. Formati tipici italiani sono i seguenti:

10) biblioteca

(squillo)

BB: pronto biblioteca **buongiorno**?

AC: **e-buongiorno** e-voi fate prestiti im-interbibliotecari?

BB: sì

AC: perchè::>dunque< c'era una mia amica che era interessata a dei:libri o più che altro fare una ricerca in una biblioteca a cracovia

11) teatro

(squillo)

TR: >pronto teatro<

AC: **e-buongiorno** e-voi avete già il programma:pe:r la stagione dell'opera?

TR: no ancora no signora (.) abbiamo solo danza e prosa in questo momento

Nel primo esempio il ricevente, dopo aver aperto il canale ed essersi identificato, saluta nello stesso turno. Il chiamante reciproca immediatamente il saluto e passa subito al merito della telefonata. Nel secondo esempio il ricevente non saluta al suo primo turno; lo fa il chiamante, in apertura di turno, e prosegue con la sua richiesta. Questi due formati sono di gran lunga prevalenti nel corpus italiano: il chiamante saluta quasi sempre, mentre il ricevente lo fa più di rado. In ogni caso, se il ricevente non saluta al suo primo turno, non può più farlo in seguito: il chiamante infatti fa seguire i suoi saluti da altre mosse nello stesso turno (l'autoidentificazione, la negoziazione dell'identità del ricevente, la prerichiesta o la richiesta), per cui quando cede la parola si è già nel merito della telefonata e non è più possibile per il ricevente ricambiare i saluti. In altri termini, in italiano, se un'apertura contiene una coppia di saluti, occorre che il ricevente saluti subito al primo turno.

Diverso è ciò che accade in spagnolo. Qui è molto più frequente uno scambio di saluti che occupa due turni specificamente dedicati, come nell'esempio seguente:

35) negozio

(squillo)

FL: >floristeria balme< dígame?

MN: hola buenos días

FL: >buenos días<

MN: mira (.) una pregunta yo llamo desde barcelona y me interesaría encargar un ramo de flores=

FL: =eh eh

Qui si vede che, se il ricevente non saluta al suo primo turno, può farlo in seguito, reciprocando i saluti del chiamante il quale gliene lascia la possibilità: i saluti non sono immediatamente seguiti, come in italiano, da altre mosse all'interno del turno, ma da una pausa (breve, anche minima) o da altre segnali di cessione del turno (cfr. Ford e Thompson 1996) che lasciano spazio al ricevente perché saluti a sua volta. In spagnolo i saluti del ricevente dunque spesso non si trovano al primo turno, ma al terzo, come risposta a quelli del chiamante.

Questa routine di turni interamente dedicati ai saluti è così consolidata che essa ha luogo talvolta anche quando il ricevente ha già salutato al suo primo turno, come in questo caso:

33) agenzia di viaggi

(squillo)

AG: buenos días viajes iberia?
 MN: hola buenos días
 AG: buenos días

Qui abbiamo i saluti distribuiti su ben tre turni, con il ricevente che li ripete due volte: un formato somigliante non è stato rilevato in nessuna telefonata del corpus italiano.

La tabella seguente mostra le differenze tra le due lingue. Come si vede, le proporzioni sono invertite per quanto riguarda i saluti del ricevente: in italiano questi saluta il 40 % delle volte al primo turno e solo il 18 % al secondo, dopo che ha parlato il chiamante; in spagnolo il ricevente saluta relativamente di rado nel suo primo turno (19.1 %), mentre lo fa molto più frequentemente in seguito, come risposta al saluto del chiamante. Si noti anche il 6.3 % di casi in cui il ricevente saluta due volte, prima e dopo il chiamante, cosa che non si verifica mai in italiano.

Saluti del ricevente	Italiano (61.1%)	Spagnolo (76.2%)
Solo al 1° turno	40 %	19.1 %
Solo al 2° turno	18 %	47.7 %
Al 1° e al 2° turno	0 %	6.3 %
In altri turni	3.1 %	3.1 %
Mai	38.3 %	22.2 %
Dubbie	0.6 %	1.6 %

La seconda tabella mostra invece il comportamento del chiamante per quanto riguarda i saluti. Come si vede, non si riscontrano differenze di rilievo tra le due lingue: il chiamante saluta quasi sempre nel suo primo turno di discorso, indipendentemente dalla presenza o assenza di saluti nel turno di apertura del ricevente.

Saluti del chiamante	Italiano	Spagnolo
Solo al 1° turno	84 %	87.4 %
Al 1° e al 2° turno	6.5 %	3.1 %

In altri turni	5 %	4.7 %
Mai	4.5 %	4.8 %

Per quanto riguarda le forme linguistiche con cui vengono realizzati i saluti, troviamo in entrambe le lingue formule come *buongiorno* e *buonasera*; tali formule sembrano essere quasi le uniche utilizzabili in italiano all'interno di telefonate di servizio, con la eccezione di *salve*, di uso estremamente più limitato (una sola occorrenza su 157 telefonate). Lo spagnolo presenta invece un'altra forma, *hola*, usata abbastanza frequentemente e non immediatamente traducibile in italiano. Il suo ambito d'uso ricopre infatti sia relazioni amichevoli e familiari (corrispondente quindi all'uso dell'italiano *ciao*), sia relazioni informali ma tra estranei (compatibile quindi con l'uso del pronome di cortesia *usted* e corrispondente all'italiano *salve*). Infine, esso può avere anche funzioni fatiche, di verifica di apertura del canale, corrispondenti quindi all'italiano *pronto*. Questa funzione fatica ha però delle restrizioni di collocazione: nello spagnolo parlato in Spagna, *hola* non compare mai al primo turno, come un segnale di apertura del canale simile all'italiano *pronto*; questa collocazione si ha invece in alcune varietà di spagnolo parlato in America latina, in particolare in Cile, Argentina, Uruguay e Paraguay (Arribas 2001). Se si dovessero rappresentare le relazioni semantico-pragmatiche tra queste diverse forme lessicali con un classico diagramma strutturalista, si otterrebbe una rappresentazione come la seguente:

<i>Spagnolo</i>	<i>Italiano</i>
<i>digame.</i>	<i>Pronto</i>
[Solo in alcuni Paesi dell'America latina]	
<i>hola</i>	<i>Salve</i>
	<i>Ciao</i>

- **Presenza e frequenza delle prerichieste**

Un'altra differenza tra le due lingue sta nella quantità e forma dei 'pre' che si trovano prima della richiesta vera e propria oggetto della telefonata. Benché le prerichieste siano presenti in entrambe le

lingue, e siano realizzate, come si è visto, in modi abbastanza simili, la loro frequenza è assai maggiore in italiano.⁵ In molte telefonate spagnole il chiamante entra nel merito con una frase diretta, senza preliminari come *volevo sapere, vorrei sapere, avrei bisogno di un'informazione*. In alcune la richiesta è formata in modo tanto diretto da non essere espressa nemmeno con una frase completa, ma solo con un sintagma, come nei casi seguenti.

25) ristorante
(squillo)

RS: dígame?

(0.2)

MR: hola (0.2) para reservar mesa?

RS:>para cuando<?

MR: para esta noche

RS: no está cerrado hoy >el lunes está cerrado por descanso semanal<

MR: a(0.2) vale de acuerdo

22) comune
(squillo)

DP: si dígame?

MR: hola buenas tardes

DP: buenas tardes

MR: el-el el horario de atención al público?

DP: de ocho y media a dos y media

MR: vale gracias

DP: de nada

24) centro turistico

(squillo)

TZ: ()buenas tardes atiende silvia

MR: hola buenas tardes

TZ: dígame

MR: guías de::la ciudad

TZ: sí

MR: tienen?

TZ: claro::

In questi esempi il chiamante entra nel merito esprimendo direttamente il *focus* del suo enunciato, mediante un sintagma preposizionale o nominale, tralasciando di esprimere il *topic* di sfondo, e con esso il verbo principale della proposizione: abbiamo quindi forme ellittiche, come (*cosa devo fare*) *per prenotare un tavolo*, (*qual è*) *l'orario di apertura al pubblico?*, (*avete*) *guide della città?* Realizzazioni simili sono del tutto assenti dal corpus italiano e risultano altamente improbabili per i parlanti di tale lingua.

⁵ Anche Zorzi (1990), in uno studio comparativo sull'apertura degli incontri di servizio in libreria, nota che i clienti italiani tendono a realizzare più prerichieste, e più complesse, rispetto ai clienti inglesi.

Sono da notare anche alcune formule di prerichiesta che si trovano solo in spagnolo e non in italiano, come le seguenti:

- *llamaba para (saber/ver)*
- *es/era para saber*
- *tengo una pregunta*
- *una pregunta*⁶

- **Estensione del tu/tuteo**

Sia in italiano che in spagnolo, la selezione allocutiva è un potente strumento di cui dispongono i parlanti per influenzare l'andamento del dialogo. Le due lingue realizzano l'opposizione intimità/cortesia mediante l'uso dei pronomi di II persona (*tu, voi; tú, vosotros*) o di III persona (*lei, loro; usted, ustedes*), accompagnati dai rispettivi paradigmi verbali. Se da un punto di vista formale le risorse a disposizione delle due lingue sono dunque identiche, varia notevolmente la distribuzione di queste forme in diversi contesti. Occorre anzitutto notare che in italiano il pronome di cortesia plurale *loro* ha un ambito di applicazione estremamente limitato, in quanto viene sentito come molto formale, quasi cerimoniale; si può dire che per la grande maggioranza dei parlanti italiani tale forma è ormai uscita completamente dall'uso. Il *voi* viene quindi a ricoprire tutte le forme di allocuzione al plurale, sia nei rapporti formali che informali. Ben diverso è il caso dello spagnolo, dove l'uso di *usted* è vivo in una grande gamma di varietà diastratiche e diafasiche, mentre *vosotros* ha un ambito di applicazione ristretto ai rapporti di confidenza.

Diverso, e in qualche modo opposto, il discorso a proposito del *tu*. In entrambe le lingue si è assistito, negli ultimi decenni, a una maggiore diffusione delle forme confidenziali rispetto a quelle di cortesia: il *tu* reciproco corrisponde a rapporti di uguaglianza, amicizia e familiarità; sempre più diffuso in ogni ambiente, diventa esclusivo tra i giovani. Lo spagnolo, partito da consuetudini molto rigide, ha generalizzato l'uso del *tú* reciproco più ancora di quanto sia avvenuto in italiano, per lo meno nelle grandi città (Calvi, 1995): in Spagna il *tuteo* viene adottato con disinvoltura anche con

⁶ *chiamavo per (sapere/vedere)*

- *è/era per sapere*
- *ho una domanda*
- *una domanda*

gli sconosciuti. Ad esempio è facile sentirsi dare del tu – anche se non si è giovanissimi- da commessi di negozi, passanti interpellati per avere informazioni, amici e parenti di amici. In Italia l'uso del *tu* simmetrico è limitato alle fasce più basse di età o alle situazioni di intimità relativamente elevata (o che si vogliono costruire come tali: movimenti politico-sociali, circoli, gruppi); tra adulti che non si conoscono di norma viene adottato il *lei* reciproco. Insomma, in spagnolo rimane ben viva la distinzione tra *ustedes* e *vosotros*, mentre tende ad allentarsi quella tra *tú* e *usted*; in italiano accade il contrario: il *voi* diffuso ha ormai soppiantato la distinzione *voi/loro*, mentre rimane diffusa e attuale la distinzione *tu/lei*.

Per quanto riguarda la direzionalità della cortesia, in entrambe le lingue la soluzione preferita oggi è quella simmetrica: *tu* reciproco o *lei* reciproco a seconda del grado di distanza sociale; le soluzioni asimmetriche sono sempre più rare e circoscritte a pochi ambiti (la scuola, persone anziane che parlano con persone molto giovani e pochi altri). Questa situazione, comune all'Italia e alla Spagna, ha portato alla progressiva eliminazione della cortesia unilaterale, sostituita da modalità più simmetriche.

Vediamo alcuni esempi tratti dal corpus di telefonate spagnole in cui è evidente l'approccio informale tra cliente e commesso che, pur non conoscendosi, si danno subito del *tú*:

33) agenzia di viaggi

(squillo)

AG: buenos días viajes iberia?

MN: hola buenos días

AG: buenos días

MN: mira:: es para hacerte una pregunta (0.2) vosotros alquiláis coche?

AG: sí nosotros alquilamos coche

MN: mira yo so-llamo desde barcelona y tengo pensado hacer un viaje a ver si me podías dar precios y donde tengo que recoger el coche

AG: pues mira todo depende de de los días que tú necesites alquilar el coche y del tipo del coche

53) negozio

(squillo)

ES: estética (nais) dígame

HL: hola buenos días=

ES: =hola=

HL: =mira quería saber para:::hacerme la depilación a la cera caliente?

ES: sí

HL: e-e-e-como hacéis si tengo que reservar hora o puedo venir directamente

(0.2)

ES: tienes que pedir hora

HL: tengo que pedir hora

Il *tu* reciproco in Italia è normale in condizioni di parità gerarchica e/o di relativa conoscenza reciproca; esso sottolinea l'appartenenza a un gruppo al quale si possono attribuire valori come l'informalità, la solidarietà, l'immediatezza comunicativa. Nell'apertura di una telefonata tra estranei i partecipanti devono decidere, nel giro di pochi secondi, se categorizzare l'altro come appartenente a un simile gruppo o meno, per scegliere se usare il *tu* o il *lei*. Tutto ciò viene fatto in base a criteri quali il campione di voce udito che permette di attribuire un'età all'interlocutore, il tipo di esercizio chiamato, il ruolo che si desidera assumere.

Mentre nelle telefonate spagnole l'apertura con il *tu* è molto comune, nel corpus italiano se ne danno solo due casi. In entrambi, i partecipanti sono persone giovani e rivestono ruoli a cui si possono facilmente attribuire caratteristiche di informalità: lo studente, il cliente di un negozio di musica alternativa.

12) biblioteca

(squillo)

BB: biblioteca di lettere buongiorno

AC: e-buongiorno ehm io avrei bisogno degli orari di ricevimento del professor madrigali::però no:n sapevo il numero:=

BB: =e **dovresti** chiamare la portineria

AC: la portineria e:mi **sapresti** dire il numero?

23) negozio

(squillo)

NG: pronto?

AC: **ciao sono vanna** avevo: ordinato un cd dei calic=

NG: =sì

AC: tempo fa

NG: sì

AC: un gruppo:: di alghero

NG: sì sto dando un'occhiatina perchè probabilmente **hai parlato**
co:n andrea

- **I segnali discorsivi usati dal chiamante nell'entrare in merito**

Il meccanismo di richiamo dell'attenzione, quel meccanismo che permette al cliente di preparare il destinatario alla formulazione della richiesta, fa uso nelle due lingue di segnali discorsivi che, pur svolgendo uguali funzioni pragmatiche e trovandosi collocati nelle stesse posizioni all'interno del turno, differiscono in parte a livello semantico-lessicale,.

ITALIA

SPAGNA

Senta/i – Ascolti/a

Mire/a- Oiga/Oye

8) informazioni turistiche
(squillo)

IT: informazioni turistiche buongiorno?

IP: e-buongiorno sono vanna molisatti **senta** volevo chiederle un'informazione io ho degli amici che verranno a ferrara volevo sapere se voi avete (.) eh: come organizzato dei giri turistici in bicicletta?

12) negozio
(squillo)

VD: sí dígame?

DV: hola buenos días

VD: buenos días

DV: mire que estoy buscando para comprar la película american beauty y he preguntado a otro videoclub y:dice que no

VD: no

Un altro modo in cui vengono introdotte le richieste è mediante i segnali discorsivi che segnalano il passaggio a un nuovo argomento, come in italiano *dunque, allora, ecco*. Anche qui, pur essendo simili le funzioni pragmatiche, le forme linguistiche per realizzarle differiscono.

ITALIA

SPAGNA

Dunque, Allora

Bueno, A ver

Niente

3) dentista
(squillo)

DS: >studio dottore larma buongiorno<

AC: e-buongiorno parla macolatti
DS: si=
AC: = **e-dunque** io avevo un appuntamento per una pulizia in ottobre (0.2) mi pare il dodici ottobre o il dieci ottobre

43) servizio informazioni telefoniche
(squillo)

TF: bienvenido al servicio información de telefonica le atiende
josé mir burillo (0.2) en que puedo ayudarle?

JH: sì >bueno< me podría:: dar el teléfono de::la compañía de
menta?

(attesa)

Va segnalata in particolare la polifunzionalità di *Bueno*, che, se posto all'interno del turno e non all'inizio, può assumere sfumature di significato diverse: da segnalatore di presa di turno, infatti, può anche diventare indicatore di riformulazione pari ad un *diciamo, ecco, cioè* italiani.

11) ufficio
(squillo)

CNA: >cna buongiorno?<

AC: e-buongiorno io sono una studente di lingue di bologna (0.2)
volevo delle informazioni **>diciamo<** su borse di studio: se il cna
diciamo per laureati: (0.5) o [laurea-

11) Hotel
(squillo)

HA: >hotel avenida< buenos días

DV: hola buenos días mira que quería ir con mi pareja este fin de
semana (.) **bueno** pasar el fin de semana y me gustaría que me
dijera el precio=

Conclusioni

Questo studio ha confrontato le modalità con cui italiano e spagnolo realizzano l'apertura di una telefonata. Le due lingue, molto vicine da un punto di vista linguistico-tipologico, presentano però delle differenze significative a livello di meccanismi conversazionali. Tali differenze sono ascrivibili in primo luogo a un piano semantico-lessicale: le forme usate nelle due lingue non sono identiche e a volte non è nemmeno ravvisabile una coestensione dei loro significati. E' il caso ad esempio di *dígame*, che copre un'area di significato che in italiano appartiene a espressioni diverse quali *pronto* e *mi dica*. E' il caso anche di *hola*, che a seconda dei contesti può essere tradotto con le parole italiane *salve, ciao* (e, almeno in certe aree ispanofone del Sud America, anche con *pronto*).

Lo stesso può dirsi per i marcatori discorsivi con i quali il chiamante entra nel merito della sua richiesta: se in italiano si invita l'interlocutore a *sentire* o *ascoltare*, in spagnolo si ha più spesso l'invito a *guardare* (*mira/mire*), con simili funzioni pragmatiche di richiamo dell'attenzione ma diverse forme lessicali di base. E così con segnali come *dunque*, *allora* e le loro controparti *bueno*, *a ver*: sia il significato letterale, sia le collocazioni d'uso, sia le funzioni pragmatiche di queste forme presentano differenze significative.

Passando al livello della costruzione e distribuzione dei turni, una delle differenze più evidenti tra le due lingue sta nella realizzazione della coppia adiacente saluto-saluto. Mentre in italiano il chiamante inizia quasi sempre il suo turno con un saluto, per poi passare immediatamente ad altre mosse conversazionali, in spagnolo il saluto costituisce spesso un turno a sé stante, al quale il ricevente ha la possibilità di rispondere con un altro turno costituito esclusivamente da saluti; solo allora il chiamante riparte con il motivo della telefonata, eventualmente preceduto da ulteriori precisazioni circa la propria identità.

A questo proposito, è da segnalare che in entrambe le lingue i chiamanti tendono spesso a non identificarsi, sebbene ciò avvenga più frequentemente in spagnolo che in italiano: solo nel 12.6 % delle telefonate spagnole il chiamante fornisce la propria identità, a fronte di un 25.5 % di quelle italiane (si pensi, per contrasto, che in un corpus di telefonate tedesche i chiamati si auto-identificavano nel 91 % dei casi; cfr. il contributo di Varcasia in questo volume). Tale reticenza all'auto-identificazione in spagnolo si estende anche ai turni con cui i riceventi aprono la telefonata: anche in questo caso in Spagna è più frequente (36.5 %) che in Italia (31 %) udire una telefonata aprirsi con un semplice segnale di apertura del canale, senza esplicitazione dell'identità del ricevente.

Un'altra differenza significativa sta nell'uso dei *pre* da parte del chiamante. Se essi si trovano in entrambe le lingue, e spesso hanno realizzazioni linguistiche analoghe, in italiano essi sono molto più frequenti che in spagnolo; in quest'ultima lingua non solo mancano sovente le pre-richieste, ma a volte la richiesta viene formulata in modo così essenziale da fornire solo il sintagma nominale o preposizionale che la esprime.

E' da segnalare infine un fenomeno che non riguarda esclusivamente le conversazioni telefoniche, la diversa estensione del *tu* nelle due lingue. Mentre in italiano, negli incontri tra estranei, questa forma è circoscritta a rapporti tra persone giovani o che si identificano come appartenenti a un gruppo caratterizzato da forti legami di solidarietà e informalità, in spagnolo l'equivalente *tú* si ritrova in una maggiore quantità di contesti sociali.

L'applicazione degli strumenti dell'analisi conversazionale a un corpus di telefonate mostra che due lingue come italiano e spagnolo presentano differenze sistematiche e non ovvie a prima

vista. Si dimostra quindi che la parentela linguistica e un diffuso senso comune relativo a (presunte o reali) affinità socio-culturali non implicano un'identità, e nemmeno una forte somiglianza, per quanto riguarda il piano della pragmatica. Quest'ultimo si rivela quindi sempre più un livello di analisi con una specificità e un'autonomia ben definite.

Traduzione esempi Spagna

<p>(squillo) FT: mi dica? RS: buongiorno FT: buongiorno RS: è un servizio di fotocopie? FT: sì</p>
<p>(squillo) TR: principal CH: e-buongiorno</p>
<p>(squillo) BE: >banco di spagna< mi dica? CH: buongiorno</p>
<p>(squillo) HA: >hotel avenida< buongiorno DV: buongiorno</p>
<p>(squillo) AG: >politur buenasera la assiste amparo< TS: buenasera e-</p>
<p>(squillo) LN: super líneas santander buongiorno la assiste riccardo mi dica in che posso aiutarla JH: sì mi può mettere in contatto con la banca supernet?</p>

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - <i>volevo chiedere una informazione</i> - <i>volevo chiedere una cosa</i> - <i>volevo chiedere</i> |
|--|

- | |
|-----------------------------------|
| - <i>mi piacerebbe sapere</i> |
| - <i>mi interesserebbe sapere</i> |

50) negozio

(squillo)

FT: copia buongiorno

MQ: buongiorno guardi (0.2) ho una tesi di laurea da presentare ve-devo consegnare cinque copie

FT: sì

MQ: e:: dunque ne ho sta-stampato solo una e vorrei sapere se: dunque mi immagino possiate fare le cinque eh-le cinque copie

FT: sì=

MQ: = e la rilegatura in particolare=

FT: =a a

MQ: =non so che tipo di rilegatura facciate e quanto potrebbero costare

13) ambulatorio

(squillo)

VT: sì

CH: buongiorno=

VT: =buongiorno

CH: guarda volevo chiedere dunque quanto mi potrebbe costare una visita di controllo per il mio cane

31) palestra

(squillo)

GG: mi dica

TS: salve(0.2) sto chiamando la palestra vero?

GG: sì

45) negozio

(squillo)

FT: mi dica?

RS: buongiorno

FT: buongiorno

RS: è un servizio di fotocopie?

FT: sì

35) negozio

(squillo)

FL: >fioraio balme< mi dica?

MN: buongiorno

FL: >buongiorno<

MN: guarda (.) una domanda chiamo da barcellona e vorrei ordinare un mazzo di fiori=

FL: =eh eh

33) agenzia di viaggi

(squillo)

AG: buongiorno viaggi iberia?

MN: buongiorno

AG: buongiorno

25) ristorante

(squillo)

RS: mi dica?

(0.2)

MR: salve (0.2) per prenotare un tavolo?

RS:>per quando<?

MR: para esta noche

RS: no è chiuso oggi >lunedì è chiuso per riposo<

MR: a(0.2) va bene

22) comune

(squillo)

DP: si mi dica?

MR: buonasera

DP: buonasera

MR: l-l'orario di attenzione al pubblico?

DP: dalle otto e mezza alle due e mezza

MR: va bene grazie

DP: prego

24) centro turistico

(squillo)

TZ: () buonasera la assiste silvia

MR: buonasera

TZ: mi dica

MR: guide della città?

TZ: sì

MR: ne avete?

TZ: certo::

33) agenzia di viaggi

(squillo)

AG: buongiorno viaggi iberia?

MN: buongiorno

AG: buongiorno
MN: guarda è per farti una domanda (0.2) voi affittate macchine?
AG: sì noi affittiamo macchine
MN: guarda io so-chiamo da barcellona e avevo pensato di fare un viaggio vediamo se mi potevate dare dei prezzi e dirmi dove devo prendere la macchina
AG: dunque guarda tutto dipende dai giorni in cui hai bisogno di affittare la macchina e dal tipo di macchina
53) negozio

(squillo)
ES: estética (nais) mi dica
HL: buongiorno
ES: =salve=
HL: =guarda volevo sapere per farmi la depilazione con la cera calda?
ES: sì
HL: e-e-e-come fate si devo prenotare una ora o posso venire direttamente
(0.2)
ES: devi prenotare una ora
HL: devo prenotare una ora

12) negozio
(squillo)
VD: sì mi dica?
DV: buongiorno
VD: buongiorno
DV: guardi sto cercando di comprare il film american beauty e ho chiesto in un altro videoclub e dicono di no
VD: no

43) servizio informazioni telefoniche
(squillo)
TF: benvenuto al servizio informazione telefonica la assistite jose mir burillo(0.2) in cosa posso aiutarla?
JH: sì >dunque< mi potrebbe dare il telefono della compagnia menta?
(attesa)

11) Hotel
(squillo)
HA: >hotel avenida< buongiorno
DV: buongiorno guardi che volevo andare col mio compagno questo fine settimana(.)dunque passare il fine settimana e mi piacerebbe che mi dicesse il prezzo=

Riferimenti bibliografici

- ARRIBAS, N. (2001) *Lo spagnolo al telefono*. Milano: Vallardi.
- BERCELLI, F. e PALLOTTI, G. (2002) Conversazioni telefoniche. In C. Bazzanella (a cura di), *Le forme del dialogo*. Milano: Guerini.
- BERCELLI, F., MIZZAU, M., PALLOTTI, G. (2000). *La telefonata dell'ascoltatore*. Bologna: Università di Bologna, Dipartimento di Discipline della Comunicazione.
- BRIZ, A., (1993) Los conectores pragmáticos en español coloquial (I): su papel argumenativo, *Contextos* XI/21-22, pp.145-188
- BRIZ, A., (coordinador), (1995), La conversación coloquial. Materiales para su estudio, Anejo nº XVI de la Revista *Cuadernos de Filología*, Valencia, Universidad de Valencia.
- CALVI, M.V.,(1995), *Didattica di lingue affini: spagnolo e italiano*, Guerrini scientifica
- DE BENEDETTI, A. & GATTI, F.(1999) *Routine e rituali nella comunicazione*. Paravia, Torino
- DE MAURO, T. MANCINI, F., VEDOVELLI, M., VOGHERA, M. (1993) *LIP. Lessico di frequenza dell'italiano parlato*. Milano: EtasLibri.
- DREW, P. & HERITAGE, J. (1992) *"Talk at work: interaction in institutional settings"* Cambridge: Cambridge University Press
- Ed. Mercé Pujol Berché/ Fermín Sierra Martínez, Rodopi, 18, pp.229-244
- FORD, C. e THOMPSON, S. (1996). Interactional units in conversation: syntactic, intonational and pragmatic resources for the management of turns. In E. Ochs, E. Schegloff, S. Thompson (eds), *Interaction and grammar*. Cambridge: Cambridge University Press.
- GALATOLO, R., e PALLOTTI, G., (a cura di) (1999), *La conversazione*. Milano, Cortina
- GALLARDO, B. (1993) *Lingüística perceptiva y conversación: secuencias*. Valencia: Universitat de València
- GALLARDO, B. (1998): *Comentario de textos conversacionales. II: Los textos*, Madrid, Arcos/Libros
- GARCÍA, A., DA CUNHA MUNIZ, A., OTERO, M. in "Italia al habla", *Actas del VI Congreso Nacional de Italianistas* , Vol.I, Un.Complutense, Madrid, 1994.
- GONZÁLEZ ROYO, C.(1996) Secuencias marco en conversaciones telefónicas de índole
- HOPPER, R. (1991), Hold the phone. In Boden, D., and Zimmerman, D.H. (Eds.) *Talk and social structure*. Cambridge, UK: Polity Press.
- HOPPER, R.(1987) *Telephone conversation*, Indiana University Press, Bloomington. Indianapolis

- HOPPER, R., and DOANY, N.(1988) Telephone openings and conversational universals : A study in three languages. In: TING-TOOMEY , S., and KORZENNY, F., eds., *Language, communication and culture* .Newbury Park CA: Sage,pp.157-179
- HOPPER, R., DOANY, N., JOHNSON, M.,and DRUMMOND, K.(1991) Universals and
- LLORENTE ARCOCHA, M.T. (1996) *Organizadores de la conversación. Operadores discursivos en español*, Salamanca, Publicaciones Universidad Pontificia de Salamanca.
- MERRIT, M.,(1976), On questions following questions in service encounters, *Language in Society*, 5: 315-357
- MORENO, F. (1988), Sociolingüística en EE. UU. (1975-1985). *Guía bibliográfica crítica*, Málaga, Ágora.
- MUÑOZ ÁVILA , A.M., (1998), Aproximación a la estructura de las secuencias de apertura y cierre en las conversaciones telefónicas en español, in *Estudios de Lingüística*, 12: 45-68
- PALLOTTI, G. (1999), I metodi della ricerca, in Galatolo, R. e Pallotti, G. (a cura di), *La conversazione*, Milano, Cortina: 365-407
- PALLOTTI, G. (2001) L'ecologia del linguaggio: contestualizzazione dei dati e costruzione di teorie. In F. Albano Leoni, E. Stenta Krosbakken, R. Sornicola, C. Stromboli (a cura di) *Dati empirici e teorie linguistiche*, atti del XXXIII Congresso internazionale di studi della Società di Linguistica Italiana. Roma: Bulzoni, pp. 37-57.
- Particulars in telephone openings. In: *Research in Language and Social Interaction*, 24, pp.369-387
- PORTOLÉS, J. (1998) *Marcadores del discurso*, Editorial Ariel, S.A., Barcelona
- SCHEGLOFF, E., 1993, Reflections on quantification in the study of conversation, *Research on language and social interaction*, 26: 99-128.
- SCHEGLOFF, E., 1996, Confirming allusions: towards an empirical account of action, *American Journal of Sociology*, 104: 161-216.
- SILVERSTEIN, M. (1981) The Limits of Awareness. *Working Papers in Sociolinguistics*, No. 84. Austin: Southwestern Educational Laboratory.
- SOBRERO, A., (1994) Telefonare in diretta, in *Italiano e Oltre*, Anno IX, n° 3, La Nuova Italia Editrice, Firenze
- transaccional. *Diálogos hispanicos, Las Lenguas en la Europa Comunitaria II*,
- TUSÓN VALLS, A. (1997), *Ánalysis de la conversación*, Editorial Ariel, S.A., Barcelona.
- ZORZI, D.(1990) *Parlare insieme: la coproduzione dell'ordine conversazionale in italiano e in Inglese*. CLUEB , Bologna.
- ZORZI, D.(1999) La dimensione contrastiva nell'analisi conversazionale. In: PALLOTTI, G. & GALATOLO (a cura di) *La conversazione*. Ed. Cortina, Milano,pp-143-165