

Speech Act of Responding to Compliments: A Study of Verbal Politeness Strategies of Spanish and Italians

Pilar Robles Garrote

*Sapienza University of Rome, Italy
Faculty of Philosophy, Letters, Humanistic Sciences, and Oriental Studies
Email: pilar.robles@uniroma1.it*

Doi:10.5901/mjss.2012.v3n11p187

Abstract: *This paper aims to provide empirical data relating the verbal politeness strategies used by Italian and Spanish speakers to one of the speech acts: complimenting. More specifically, the objective of the present study is to classify and contrast the different resources used in the responses to the compliments analyzed, taking as independent variable the nationality of the participants. The data for the investigation was collected by carrying out a corpus of 400 responses to compliments obtained from a questionnaire in which 100 Italian and Spanish participants had to react to compliments in various everyday situations. Afterwards, the responses were classified according to the different strategies and the percentage of the presence or absence of the diverse typologies was determined from the answers obtained. The results reveal that both Spanish and Italian informants utilize as a preferential resource the acceptance of the compliment, but it is observed that there are some differences in the selection of variants of this superstrategy.*

Keywords: *sociolinguistics, speech acts, compliment responses, verbal politeness strategies, foreign language teaching*

1. Introduzione

L'apprendimento delle lingue straniere in genere persegue uno scopo prevalentemente comunicativo, di rapporto interculturale, che coinvolge, oltre la conoscenza delle regole grammaticali, anche la consapevolezza dei codici linguistici inerenti alle regole di cortesia con cui le persone interagiscono tra loro. Nel caso delle lingue affini, a prima vista, si potrebbe presupporre che non esistono grandi problemi comunicativi, tuttavia possono sorgere alcune confusioni dovute non a errori grammaticali nel discorso, bensì a errori pragmatici, che evidenziano le differenze culturali tra gli interlocutori. La conoscenza delle particolarità interculturali in quanto alla cortesia verbale, pertanto, risulta molto importante per un adeguato sviluppo della competenza comunicativa¹ e per portare a buon fine i rapporti sociali, poiché l'ignoranza di queste può provocare dei fraintendimenti che porterebbero alla distorsione della comunicazione tra i parlanti di diverse culture. In effetti, secondo Haverkate (1996:45):

Gli errori di tipo pragmalinguistico possono danneggiare seriamente il contatto sociale tra emittente e ricevente. Così, ad esempio, l'uso incorretto del congiuntivo da parte di un interlocutore di madre lingua diversa della spagnola non influisce negativamente nel rapporto di interazione con l'interlocutore, tuttavia, non rispettare le regole di cortesia verbale contiene una potenziale minaccia per quel rapporto².

Guil (2007:34) avverte che le divergenze tra le lingue e le culture affini, essendo molto più sottili di quelle tra le culture molto distanti, sono più difficili da individuare. A questo proposito, l'autrice ci ricorda che tra la cultura italiana e quella spagnola c'è una grandissima affinità nata da contatti storici molto frequenti che "provoca negli utenti di tutte e due le comunità culturali una percezione di vicinanza, sia linguistica che culturale, che ha il rischio di favorire l'applicazione dei

¹ Secondo Canale e Swain (1980) la competenza comunicativa consta di quattro sottocompetenze: la linguistica, la sociolinguistica, la discorsiva e la strategica. Questo studio si occupa della competenza sociolinguistica, chiamata anche "competenza socioculturale" da Miquel (2004).

² "Errores de tipo pragmalingüístico pueden perjudicar seriamente el contacto social entre emisor y receptor. Así, por ejemplo, el empleo incorrecto del subjuntivo por un hablante no nativo del español no influye negativamente en la relación interaccional con el interlocutor; faltar a las normas de cortesia verbal, en cambio, encierra una amenaza potencial de esa relación". (Haverkate, 1996:45).

propri schemi interpretativi all'altra realtà culturale" (Calvi 1995, 2004, citato da Guil, 2007)³. In altre parole, quando si tratta di culture così vicine è facile cadere nella comodità della traduzione letterale sia della lingua che delle abitudini sociali in cui si manifestano le formule di cortesia, compromettendo a volte le relazioni interpersonali a causa della predisposizione generale a presupporre la somiglianza interculturale. Tale atteggiamento impedisce l'individuazione, nel confronto di certi comportamenti sociali, di *falsi amici* che, oltre ad investire il più evidente aspetto lessicale, coinvolgono anche l'ambito socioculturale.

Malgrado i numerosi studi che negli ultimi tempi hanno affrontato l'argomento della cortesia verbale, sembra chiaro che serva ancora un approfondimento esaustivo e globale su questi aspetti dell'ambito della pragmatica utili a fornirci dei dati empirici che ci permettano di individuare le differenze che possono provocare confusione in questo senso, per poi portare in aula la riflessione sulla propria identità sociale. In questo lavoro cerchiamo di analizzare alcune abitudini di italiani e spagnoli riguardo la cortesia verbale accennando al *complimento*, uno degli atti linguistici definiti nella tassonomia di Haverkate (1994) più frequenti nelle culture mediterranee, e di studiare concretamente le diverse strategie usate per *rispondere ai complimenti* nelle diverse situazioni della vita quotidiana. Fare un complimento consiste nello stemperare gli atti linguistici che potrebbero minacciare l'immagine pubblica⁴ (Choi, 2008:169) e dalla prospettiva della teoria della cortesia, presuppone un chiaro esempio di cortesia positiva secondo il modello di Brown & Levinson (1987): "Il parlante, quando emette un complimento, cerca di stabilire un territorio emotivamente comune con il suo interlocutore, facendolo sentire bene, e ciò corrisponde alla prima strategia della cortesia positiva" (Ibidem).⁵ Così il complimento agisce come un rinforzo di solidarietà tra interlocutori (Manes, 1983), ma la risposta a questo atto linguistico "rappresenta un dilemma per il parlante, giacché deve sostenere due principi conversazionali diametralmente opposti: non contraddire l'interlocutore e nello stesso tempo evitare l'autoelogio" (Siebold, 2008:121).⁶

Purtroppo nella letteratura in sociolinguistica specializzata su questo argomento, si trovano ancora pochissimi lavori di ricerca che comparano la cultura spagnola o la italiana con altre culture e i dati forniti da questi studi danno informazioni su entrambe le culture in modo separato⁷. Questo lavoro non ha la pretesa di fare una generalizzazione sui comportamenti in queste due culture, ma di compiere un primo avvicinamento empirico in questo campo che mostri dei dati invece di presupporre delle somiglianze culturali. Nelle pagine seguenti vedremo le strategie utilizzate dai partecipanti italiani e spagnoli per affrontare il dilemma delle *risposte ai complimenti* (da qui in avanti RC).

2. Metodologia

Il presente studio nasce da un esercizio svolto durante una lezione di lettorato di lingua spagnola presso l'Università degli Studi La Sapienza di Roma, nella quale si richiedeva una breve riflessione sull'importanza della cortesia verbale nell'apprendimento delle lingue straniere, nel caso specifico dello spagnolo. Nell'esercizio gli studenti dovevano rispondere a un questionario di struttura tripartita che comprendeva un test di risposta multipla sulle abitudini sociali, un piccolo questionario a risposte aperte in cui si doveva rispondere a diversi complimenti e un sondaggio d'opinione sulla cortesia verbale. Dato l'interesse suscitato tra gli studenti e la scarsità di studi comparativi di questo tipo tra la cultura italiana e quella spagnola nella letteratura specializzata in sociolinguistica, si è deciso di ampliare il numero dei partecipanti, aggiungendo anche degli informanti di nazionalità spagnola, al fine di avere un campione congruo e poi confrontare i risultati ottenuti. Per la natura di questo studio abbiamo preso come dati da analizzare unicamente quelli ottenuti dalla seconda parte del suddetto questionario, benché si commentino brevemente anche i dati ottenuti dal sondaggio sulla cortesia verbale.

³ "Precisamente esta afinidad provoca en los usuarios de ambas comunidades una percepción de vecindad, tanto lingüística como cultural, que tiene el peligro de favorecer la aplicación de los propios esquemas interpretativos a la otra realidad cultural" (Calvi, 1995, 2004).

⁴ Goffman (1967) sostiene che abbiamo un'immagine propria e una pubblica (face) vincolata al prestigio sociale e alla richiesta di riconoscimento dell'essere umano da parte della società. Secondo questo autore l'individuo deve cercare di proteggere la propria immagine sociale e quella dell'interlocutore per mantenere un equilibrio sociale.

⁵ "El hablante, al emitir un cumplido, lo que intenta es establecer un territorio emocionalmente común con su interlocutor, haciéndole sentirse bien, lo cual corresponde a la primera estrategia de la cortesia positiva" (Choi, 2008:169).

⁶ "La respuesta a un cumplido representa un dilema para el hablante, puesto que tiene que acordar dos principios conversacionales diametralmente opuestos, como son los principios de no contradecir al interlocutor y al mismo tiempo evitar el autoelogio" (Siebold, 2008:121).

⁷ Studi sulle risposte ai complimenti con partecipanti spagnoli ovvero italiani sono quelli effettuati da: Lorenzo-Dus (2001) spagnoli e inglesi; Corbacho (2005) spagnoli in lingua spagnola (L1) e inglese (L2); Siebold (2008) spagnoli e tedeschi; Choi (2008) spagnoli e coreani; Alfonzetti (2009) italiani; Gommans (2010) italiani e olandesi.

2.1. Domande di ricerca e ipotesi

In questo lavoro si è tentato di verificare quali sono le diverse strategie di RC usate dai partecipanti italiani e spagnoli, nonché di scoprire se ci sono delle coincidenze tra le risorse usate nelle risposte dei due gruppi di studio ed evidenziare le somiglianze o differenze riscontrate. Nonostante le culture mediterranee abbiano una percezione simile della cortesia verbale e una tendenza verso la cortesia di carattere positivo (Sifianou, 1999 citato da Haverkate, 1996), in questo studio si parte dall'ipotesi che esistono delle variazioni nelle strategie scelte nelle RC, che dipendono dalle caratteristiche idiosincrasiche inerenti alla cultura dei campioni. Per inquadrare la direzione di questo studio sociolinguistico, sono state definite le seguenti domande di ricerca:

- a) Quali strategie usano i partecipanti italiani e gli spagnoli per rispondere ai complimenti?
- b) Se ci sono delle strategie comuni, ci sono delle differenze nella frequenza di utilizzo in quanto ai diversi tipi di complimenti?

2.2. Metodologia di ricerca e strumenti di rilevazione dei dati

Sebbene la natura di questo studio sia di carattere qualitativo, la raccolta dei dati è stata svolta attraverso una metodologia di ricerca quantitativa per la quale si è utilizzato un questionario di domande aperte, prendendo come modello di base quelli usati negli studi di Blum Kulka, House e Kasper (1989), utilizzati posteriormente in molti lavori di ricerca sulla cortesia verbale⁸. Nel questionario sono state presentate quattro situazioni comunicative della vita quotidiana a cui i partecipanti hanno dovuto reagire anonimamente, creando un corpus di 400 RC che è servito come base per l'analisi delle diverse strategie di RC in relazione ad una sola variabile indipendente: la nazionalità degli informanti⁹. Nella Figura 1 si descrivono le situazioni proposte, in cui i partecipanti hanno dovuto rispondere a diversi complimenti riferiti a quattro particolari concetti:

- L'aspetto fisico
- Ciò che si possiede
- Le abilità personali
- Il risultato/prodotto di un'abilità personale

Anche se i due ultimi tipi di complimenti sembrano molto simili, appartengono a due categorie diverse perché il risultato di un'abilità personale non sempre dipende da quest'ultima e, pertanto, le reazioni ai complimenti di questi due tipi potrebbero essere diverse¹⁰.

Figura 1

SITUAZIONE 1 (aspetto fisico)	Arrivi in ufficio e un tuo collega di lavoro ti dice che oggi sei bellissima. Che cosa le rispondi?
SITUAZIONE 2 (ciò che si possiede)	Stai parlando con la tua vicina di casa e lei ti dice che le piace moltissimo la tua camicia. Che cosa le rispondi?
SITUAZIONE 3 (abilità personale)	Hai cominciato un corso di francese di livello intermedio e uno dei tuoi compagni di classe ti dice che parli molto bene in quella lingua. Che cosa gli rispondi?
SITUAZIONE 4 (risultato di un'abilità)	Un tuo amico è a cena da te e ti dice che il piatto che hai preparato è veramente delizioso. Che cosa gli rispondi?

A complemento di questo studio e al fine di motivare la riflessione didattica, si è domandato agli informanti che cosa

⁸ Questi autori utilizzarono una tecnica chiamata "The Discourse Completion Test: DCT" (Test per il completamento del dialogo), che consiste nella presentazione di diverse situazioni simulate a cui gli informanti devono reagire in forma scritta.

⁹ Il presente lavoro si concentra sulla classificazione delle diverse strategie usate dagli informanti unicamente in relazione alla nazionalità, ma in future ricerche di queste caratteristiche sarebbe interessante studiare anche variabili indipendenti come il sesso, l'età o il luogo di residenza.

¹⁰ Nel caso dell'ultima situazione proposta nel questionario, l'abilità personale sarebbe cucinare, ma l'oggetto di lode non è l'abilità come cuoco, ma il piatto risultante dalla preparazione. Per esempio, potrebbe darsi che un bravissimo cuoco prepara un piatto che non viene bene (l'abilità di solito c'è, ma il risultato in questo caso non è buono) ovvero che una persona che non sa cucinare prepara un piatto delizioso dopo aver seguito una ricetta (l'abilità solitamente non c'è, ma il risultato in questo caso è buono).

intendessero con il termine 'cortesia' e si è somministrato loro un sondaggio d'opinione¹¹ con una scala Likert di 5 punti, in maniera tale da ottenere alcuni dati relativi all'approccio dei partecipanti verso questo aspetto.

2.3. Campione e partecipanti

Il campione analizzato era composto da un corpus di 400 RC date da 100 informanti, uomini e donne, di nazionalità italiana e spagnola (49 spagnoli e 51 italiani) di età compresa tra i 20 e i 50 anni. Il corpus analizzato è stato composto dalle RC ottenute dalle reazioni degli informanti alle quattro situazioni proposte, risultando una somma totale di 196 risposte dei partecipanti spagnoli e 204 risposte dei partecipanti italiani.

2.4. Procedimento

Una volta compilati tutti i questionari, le risposte sono state separate in base alla nazionalità dei partecipanti al fine di confrontare i risultati dei due gruppi di studio in piani separati, per procedere successivamente all'osservazione e all'analisi delle RC e alla formulazione delle conclusioni. In seguito tutte le risposte sono state classificate in quanto alle diverse strategie utilizzate e, infine, sono state conteggiate le RC in ogni categoria. Le diverse strategie di RC utilizzate dagli informanti vengono categorizzate nelle quattro superstrategie¹² che si spiegano di seguito:

SUPERSTRATEGIA 1: Accettare

- Ringraziare: Si accetta il complimento solamente ringraziando
- Accettare e dare spiegazioni sul complimento
- Esprimere accordo
- Esprimere gioia sull'opinione dell'interlocutore
- Scherzare: strategia per deviare l'attenzione del complimento

SUPERSTRATEGIA 2: Restituire

- Restituire il complimento
- Offrire l'oggetto di lode

SUPERSTRATEGIA 3: Deviare

- Dare spiegazioni senza accettare o rifiutare chiaramente
- Dubitare del complimento

SUPERSTRATEGIA 4: Rifiutare

- Rifiutare il complimento direttamente
- Togliere valore all'oggetto di lode: si rifiuta indirettamente mitigando la risposta.

È doveroso chiarire che nella tassonomia di Chen (1993) la strategia *spiegare* è considerata unicamente una variazione della superstrategia *deviare*; tuttavia, nel corpus analizzato si è rilevato un numero considerevole di risposte che accettano il complimento aggiungendo delle informazioni sull'oggetto di lode e, pertanto, non formano parte della superstrategia *deviare*, ma di quella *accettare*. È per questo motivo che questa categoria è stata inserita anche nella prima superstrategia.

Negli studi precedenti sulle RC in cui si è studiato il comportamento di soggetti italiani o spagnoli in modo separato, la superstrategia predominante per entrambi è sempre stata quella di *accettare*, ma secondo Matte Bon (2004) "un italiano tollera i complimenti meglio di uno spagnolo e li accetta perfino con un "grazie" in contesti in cui uno spagnolo tenderebbe a rifiutarli o a giustificarsi"¹³. Di seguito si riportano i risultati del confronto tra queste due culture latine paragonando le strategie di RC usate dai campioni nelle stesse situazioni.

¹¹ Nel sondaggio si doveva indicare il grado di accordo/disaccordo sulle seguenti affermazioni: 1. Conoscere le norme di cortesia di altre culture è importante. 2. Mi interessa conoscere le abitudini delle altre culture. 3. Conoscere le regole di cortesia di altre culture risulta utile per evitare confusioni. 4. L'ignoranza di alcune differenze di comportamento in una cultura può provocare degli approcci negativi verso i nativi di quella cultura.

¹² Classificazione delle strategie di cortesia verbale nelle RC di Chen (1993:53) con alcune modifiche per le caratteristiche delle risposte del campione.

¹³ "El italiano tolera mejor los cumplidos que el español, e incluso los acepta con un "grazie" en contextos en los que el español tendería a rechazarlos o a justificarse" (Matte Bon, 2004:14)

3. Analisi dei risultati

3.1 Tassonomia delle risposte

I dati contenuti nelle Figure 2 e 3 quantificano le risposte di tutti i partecipanti classificando ognuna di queste in quanto alla tipologia del complimento a cui rispondono e alle diverse superstrategie e strategie anteriormente descritte.

Figura 2: Classificazione delle risposte dei partecipanti italiani

SUPERSTRATEGIA	Aspetto fisico	Ciò che si possiede	Abilità personale	Prod. abilità personale	TOTALE
1. Accettare	39	40	24	48	151
Ringraziare	34	11	7	18	70
Esprimere accordo	1	1	-	-	2
Esprimere gioia	1	-	1	14	16
Accettare e dare spiegazioni	1	28	16	12	57
Scherzare	2	-	-	4	6
2. Restituire	8	4	2	-	14
Restituire il complimento	8	4	2	-	14
Offrire l'oggetto di lode	-	-	-	-	-
3. Deviare	-	6	4	1	11
Dare spiegazioni	-	6	2	1	9
Dubitare	-	-	2	-	2
4. Rifiutare	4	1	21	2	28
Rifiutare il complimento	4	-	9	1	14
Togliere valore all'oggetto di lode	-	1	12	1	14
TOTALE	51	51	51	51	204

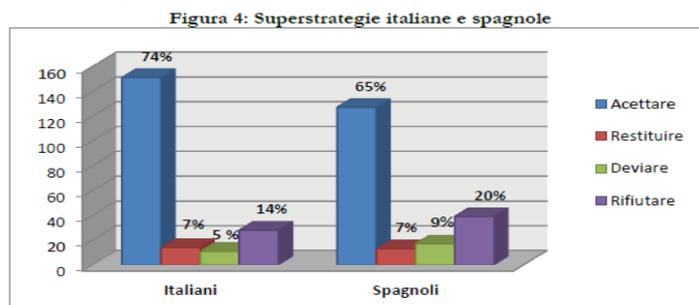
Figura 3: Classificazione delle risposte dei partecipanti spagnoli

SUPERSTRATEGIA	Aspetto fisico	Ciò che si possiede	Abilità personale	Prod. abilità personale	TOTALE
1. Accettare	35	34	19	39	127
Ringraziare	24	7	8	16	55
Esprimere accordo	1	2	-	-	3
Esprimere gioia	-	-	1	7	8
Accettare e dare spiegazioni	4	23	10	14	51
Scherzare	6	2	-	2	10
2. Restituire	4	1	4	4	13
Restituire il complimento	4	1	4	-	9
Offrire l'oggetto di lode	-	-	-	4	4
3. Deviare	1	6	5	5	17
Dare spiegazioni	-	6	3	5	14
Dubitare	1	-	2	-	3
4. Rifiutare	9	8	21	1	39
Rifiutare il complimento	8	1	12	-	21
Togliere valore all'oggetto di lode	1	7	9	1	18
TOTALE	49	49	49	49	196

3.2 Confronto delle strategie usate dai partecipanti italiani e spagnoli

Come si può vedere nella Figura 4, i dati forniti dal corpus di RC mettono in evidenza che spagnoli e italiani hanno reagito alle situazioni proposte in un modo molto simile, anche se con delle differenze che verranno in seguito

prospettate. La superstrategia predominante in entrambi i gruppi di studio è l'*accettazione*, anche se la percentuale del campione italiano (74%) è 9 punti più alta rispetto a quello spagnolo (65%). La seconda superstrategia più usata è stata *rifiutare* con una differenza di 6 punti (14% italiani e 20% spagnoli), la terza *deviare* (5% italiani, 9% spagnoli) e in fine *restituire* è risultata la superstrategia meno scelta con un 7% nei due campioni.



Di seguito si presenta la classificazione generica di tutte le varianti di queste superstrategie, organizzate in relazione alla frequenza di utilizzo, alle quali si aggiunge qualche esempio relativo alle risposte dei partecipanti.

Strategie dei campioni italiani	
34%	Ringraziare: "Grazie", "Grazie mille", "Grazie, sei molto gentile".
28%	Accettare e dare spiegazioni: "Grazie. L'ho comprata in questo negozio", "Grazie, me l'ha regalata il mio ragazzo", "Grazie, mi piace tanto cucinare".
8%	Esprimere gioia: "Mi fa piacere che ti piace", "Sono contento".
7%	Restituire il complimento: "Grazie, anche tu stai benissimo", "Anche la tua è molto carina" "Grazie, anche tu sei molto bravo". Togliere valore all'oggetto di lode: "Mica tanto", "Si può fare di meglio", "Non costava tanto", "Ancora ho tanto da imparare", "Questa? Ce l'ho da tanto tempo". Rifiutare il complimento: "Che dici! Non è vero", "Grazie, ma sinceramente non lo credo".
4%	Dare spiegazioni: "L'ho studiato a scuola", "Mi piace tanto questa lingua", "Mia madre è francese".
3%	Scherzare: "Io sono sempre bello :)" ¹⁴ , "Grazie, mia madre cucina molto bene"
1%	Esprimere accordo: "Ti piace? Anche a me" Dubitare: "Pensi?"

Strategie dei campioni spagnoli	
28 %	Ringraziare: "Gracias", "Muchísimas gracias, guapo".
27 %	Accettare e dare spiegazioni: "Gracias. La compré en la tienda...", "Gracias, la he comprado en las rebajas", "Es nueva, gracias", "Esta receta me la enseñó...".
11 %	Rifiutare il complimento: "No es cierto", "Si hablara tan bien estaría en un curso superior", "¿Qué va! Ya me gustaría".
9 %	Togliere valore all'oggetto di lode: "No será para tanto", "Será que me ves con buenos ojos", "No es nada del otro mundo, es normalita".
7 %	Dare spiegazioni: "El truco es...", "Pues me he puesto lo primero que he pillado en el armario", "¿Te gusta? Es de Zara".
5 %	Scherzare ¹⁵ : "Se agradece el piropo, pero ¿Sólo hoy?", "Ya veo que hoy no te has puesto las gafas" Restituire il complimento: "Gracias, tú también", "Tú también lo haces muy bien".
4 %	Esprimere gioia: "Me alegro de que te guste".
2%	Offrire l'oggetto di lode: "Si te ha gustado puedes repetir", "¿Quieres más?".
1%	Esprimere accordo: "Gracias... sí, hoy me siento guapa". Dubitare: "¿En serio?".

¹⁴ Il campione non dice esplicitamente che la risposta è ironica, ma alla fine di questa include un'icona per fare capire in modo grafico che sta scherzando.

¹⁵ In questa categoria uno dei partecipanti, oltre a rispondere, ha spiegato il motivo di aver scelto lo scherzo come strategia: "se lo agradezco y lo acompaño de alguna broma para no parecer presumido" (ringrazio e inserisco qualche scherzo per non sembrare presuntuoso). Sebbene accada sul piano dell'inconsapevolezza, il soggetto mantiene la tendenza a curare la propria immagine positiva per non cadere in un comportamento non accettato socialmente e cerca strategie per camuffare l'accettazione del complimento, mantenendo così ciò che Leech (1983) ha denominato "massima di modestia".

Volendo effettuare una lettura globale della frequenza delle diverse strategie nelle RC, emerge che, sebbene ci siano delle variazioni nelle posizioni e nei valori numerici, le due più usate sono sempre varianti della superstrategia principale, *accettare*. Così *ringraziare* sarebbe la scelta primaria sia per gli italiani (34%) che per gli spagnoli (28%) e dopo di questa *accettare e dare spiegazioni* (28% italiani, 27% spagnoli). Dalla terza posizione in poi, invece, i dati evidenziano che le scelte delle strategie più frequenti dei partecipanti sono diverse; per esempio, come terza strategia gli italiani hanno usato di più *esprimere gioia* (8%), una delle varianti di *accettare*, mentre gli spagnoli hanno preferito in una percentuale più alta *rifiutare* i complimenti (11%). I risultati generali mostrano inoltre che i due gruppi coincidono anche nelle due strategie meno usate, cioè, *esprimere accordo* e *dubitare* (entrambi 1%).

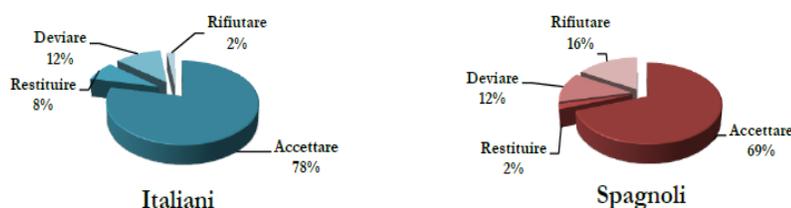
Nonostante la superstrategia più utilizzata dai due gruppi sia stata *accettare*, si osserva che quando lo studio si concentra sui diversi oggetti di lode ci sono delle variazioni, in alcune occasioni molto marcate, nelle strategie usate dai campioni. Di seguito si espongono i risultati ottenuti in quanto ai diversi tipi dei complimenti.

Fig 5. Complimenti sull'aspetto fisico



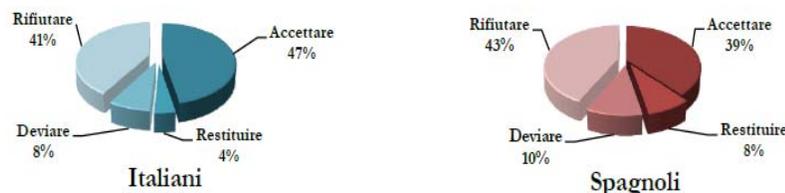
Nel grafico della Figura 5 si osserva che, per quanto riguarda i complimenti sull'aspetto fisico, le percentuali della superstrategia *accettare* sono abbastanza simili (76% italiani e 71% spagnoli), essendo solo 5 punti più alta la percentuale degli italiani. In questa categoria entrambi i gruppi hanno utilizzato *ringraziare* come strategia predominante tra quelle derivate dalla principale. *Restituire* è stata la seconda strategia più scelta dagli italiani (16%) e *rifiutare* dagli spagnoli (18%), un numero di risposte 10 punti più alto di quelle degli italiani (8%), che invece hanno preferito *rifiutare* come terza scelta, mentre gli spagnoli hanno usato la funzione *restituire* (8%). Da rilevare il fatto che in questa categoria gli informanti italiani non hanno usato *deviare* a differenza degli spagnoli (2%).

Fig 6. Complimenti su ciò che si possiede



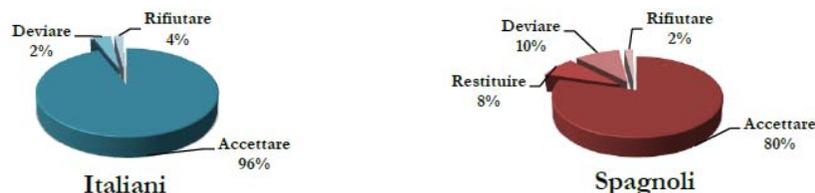
In relazione ai complimenti su ciò che si possiede, riportati nel grafico della Figura 6, in generale si mantiene la stessa tendenza riscontrata nei complimenti sull'aspetto fisico. Vediamo che la superstrategia *accettare* continua ad essere la preferita nelle risposte (78% italiani e 69% spagnoli) e gli italiani sono quelli che la usano più frequentemente, anche se in questo caso la differenza è più grande: 9 punti. Invece, la seconda superstrategia più usata dagli italiani sarebbe *deviare* (12%) e dagli spagnoli *rifiutare* (16%). Al terzo posto gli italiani hanno preferito *restituire* (8%) e gli spagnoli *deviare* (12%), al contrario che nell'ultima superstrategia, dove gli italiani hanno scelto *rifiutare* e gli spagnoli *restituire*, entrambi con un 2%.

Fig 7. Complimenti sulle abilità personali



I dati ottenuti dalle RC sulle abilità personali sono, senza dubbio, quelli più particolari di questa indagine. Il grafico della Figura 7 rivela che nei complimenti di questo tipo ci sono delle grosse differenze per quanto riguarda la scelta delle quattro superstrategie. La superstrategia *accettare* continua ad essere la più usata dagli italiani, ma in una percentuale significativamente inferiore in confronto alle altre tipologie di complimenti (una differenza di 30 punti circa). Gli spagnoli in questo caso hanno invece tolto il primo posto all'*accettazione* utilizzando il *rifiuto* come strategia più usata (43%), seguita da *accettare* con un 39%. L'opzione più diffusa dopo quest'ultima è stata *deviare* con un 8% per gli italiani e un 10% per gli spagnoli, mentre la strategia meno usata dagli italiani è stata *restituire* con un 4%, in confronto all'8% degli spagnoli. In questo tipo di RC si sono trovate tante risposte combinate del tipo "Grazie, ma devo migliorare", in cui dopo il ringraziamento si toglie valore all'oggetto di lode, eclissando così il vero valore dell'accettazione. Per cercare di risolvere il dilemma di cui parlavamo all'inizio, entrano in gioco ancora una volta le regole sociali specifiche di queste due culture riguardo all'immagine pubblica: per rifiutare il complimento (e mantenere la propria immagine positiva) senza contraddire l'interlocutore (evitando contemporaneamente di danneggiare l'immagine positiva di questo) si mitiga l'impatto del rifiuto attenuandolo con un ringraziamento precedente.

Fig 8. Complimenti sui risultati prodotti dalle abilità personali



La Figura 8 mostra che anche nelle RC sui prodotti risultanti dalle abilità personali, le percentuali differiscono dalla media generale. La quasi totalità degli italiani ha scelto *accettare* come strategia preferita (96%) e un numero insignificante ha utilizzato *deviare* (2%) o *rifiutare* (4%) come risposta al complimento. Le risposte degli spagnoli, invece, non sono state così accentuate (con una percentuale di 16 punti più bassa degli italiani) e benché ci sia un chiaro predominio dell'*accettazione* rispetto agli altri tipi di complimento (80%), un 10% *devia* la risposta dando *spiegazioni sull'oggetto di lode*, ma senza accettare il complimento direttamente. Soltanto i campioni spagnoli hanno scelto *offrire l'oggetto di lode* (8%) come variante di *restituire* e solamente nel caso dei complimenti per il risultato di un'abilità personale. La superstrategia meno usata dai due campioni è stata *rifiutare* (4% italiani, 2% spagnoli).

3.3. Alcune considerazioni degli informanti sulla cortesia

Il sondaggio d'opinione sulla cortesia compilato dagli informanti evidenzia che tutti, senza eccezione, mostrano un approccio molto positivo verso l'apprendimento di questo aspetto della pragmatica, considerandola necessaria nei rapporti sociali, poiché aiuta a promuovere e mantenere la cordialità tra le persone. Si mostra di seguito un piccolo esempio delle risposte date dagli informanti alla domanda "che cos'è per te la cortesia?":

"La cortesia è una qualità importante nelle persone perché le rende più cordiali e socievoli", "regole d'educazione e rispetto", "gentilezze che rendono la vita più piacevole", "trattare gli altri in modo educato", "modi di fare gradevoli", "norme sociali", "rispetto verso gli altri", "buone parole", "trattare bene le persone", "fare sentire a proprio agio", "empatia", "ringraziare e chiedere scusa", "sapersi comportare per vivere in armonia", ecc.

In quanto alle domande riferite alle regole di cortesia delle altre culture, i dati ottenuti evidenziano una buonissima disposizione dei partecipanti verso questo aspetto. La grande maggioranza di questi ha manifestato un grande interesse a conoscere le abitudini sociali di altre culture, considerando importante la consapevolezza delle relative norme di cortesia per evitare confusioni tra le persone di diverse culture.

In questo studio non si è parlato delle strategie proprie del linguaggio non verbale, dato il limite derivato dall'utilizzo di un questionario come metodo di raccolta dei dati¹⁶, ma è chiara la rilevanza anche di questo aspetto nell'uso della cortesia, poiché i gesti, il tono della voce, la posizione del corpo, ecc. possono rinforzare o attenuare l'approccio dell'interlocutore e anche cambiare il significato del messaggio, dando nuove sfumature al senso delle parole. Infatti, alcuni degli informanti hanno voluto completare le loro risposte dando delle spiegazioni sul linguaggio non verbale che avrebbero usato per reagire alle situazioni proposte al fine di potenziare il ringraziamento "Rispondo "grazie" con un sorriso", ovvero per mitigare il rifiuto al complimento "Gli dico: "grazie, ma non lo credo" (in modo gentile)"¹⁷.

4. Conclusioni ed implicazioni didattiche

I risultati di questo studio, così come quelli di precedenti ricerche, mostrano che in linea generale sia gli informanti spagnoli che quelli italiani scelgono prevalentemente strategie di accettazione e ringraziamento, seppur constatando che la predisposizione ad *accettare* i complimenti è più alta nei campioni italiani mentre gli spagnoli hanno una tendenza superiore al rifiuto. Sebbene la lettura globale dello studio indichi che le strategie dei campioni spagnoli e italiani rispondono alle regole di cortesia positiva appartenenti alle culture mediterranee, come affermava Sifianou (1999), si è osservato che quando il complimento ricade sulle proprie abilità personali c'è una divisione importante tra *accettare* e *rifiutare* in entrambi i gruppi di studio. Tuttavia, se il complimento non ricade direttamente sulle abilità ma sul risultato visibile di quelle abilità, si mantiene la superiorità dell'accettazione come superstrategia predominante. La motivazione dei risultati in questo tipo di complimento potrebbe essere relazionata con la percezione di una minaccia all'immagine pubblica perché si parla di concetti più astratti¹⁸ che vengono valutati dal criterio personale sulle proprie capacità, mettendo più a rischio l'immagine positiva, mentre i prodotti risultanti dalle abilità personali, essendo più concreti, hanno una carica soggettiva più leggera. Comunque, non sono presenti sufficienti evidenze empiriche tali da formulare affermazioni categoriche, ma si ritiene possa essere interessante estrapolare i dati qui ottenuti per approfondire in uno studio successivo le motivazioni per cui le percentuali corrispondenti all'accettazione e al rifiuto di entrambi i gruppi sono così differenti in questo tipo di complimento.

In conclusione, è opportuno evidenziare che la riflessione sulla propria identità sociale in confronto ad altre realtà socioculturali favorisce le attitudini di solidarietà e tolleranza, giacché aiuta a capire meglio e a rendersi conto che la maggior parte dei comportamenti relativi alla cortesia si apprendono nel contesto sociale ed hanno un impatto diretto sulle relazioni interpersonali. Data l'importanza della consapevolezza delle regole culturali e del contesto sociale, la conoscenza delle implicazioni nell'uso della cortesia verbale nell'apprendimento delle lingue straniere risulta indispensabile; in considerazione di ciò, in questo studio si sostiene la necessità di integrare contenuti didattici che riguardino questo aspetto della sociolinguistica nei programmi di insegnamento delle lingue straniere, poiché "una classe di lingua costituisce uno spazio idoneo per sviluppare riflessioni ed esercizi di sensibilizzazione sui diversi atteggiamenti quotidiani propri di una cultura" (Guil, 2009:295).¹⁹

Bibliografia

- Alfonzetti, G. (2009). *I complimenti nella conversazione*. Roma: Editori Reuniti University Press.
- Blum-Kulka, S.; House, J & Kasper, G. (1989). *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies*, Norwood, NJ, Ablex.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Canale, M. & Swain, M. (1980) Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing. In *Applied Linguistics*. N° 1, pp 1-47.
- Chen, R. (1993). Responding to compliments. A contrastive study of politeness strategies between American English and Chinese speakers. In *Journal of Pragmatics*, pp. 49-75.

¹⁶ Anche se il presente studio non riguarda questo aspetto, si ritiene importante che in future ricerche si consideri di effettuare un'analisi dei dati quantitativi qui studiati con altri ottenuti attraverso differenti metodologie di ricerca.

¹⁷ Risposta tradotta di uno dei campioni spagnoli: "Le digo que gracias pero que no me lo creo (en plan bien)".

¹⁸ La valutazione delle abilità personali (cucinare, ballare, cantare, ecc.) è più generale poiché non riguarda soltanto il risultato di un momento concreto che potrebbe variare per diversi motivi, ma anche una visione complessiva dell'abilità.

¹⁹ "Una clase de lengua constituye un espacio idoneo para desarrollar actos de reflexión y ejercicios de sensibilización a los diferentes comportamientos cotidianos propios de una determinada cultura" (Guil, 2009:295).

- Choi, H. J. (2008): *Pragmática intercultural: el acto de habla del cumplido en las culturas española y coreana*. Tesis di Dottorato (PhD), Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Filología. Disponible in <http://eprints.ucm.es/8311/> [Data di consultazione: 10/11/2011]
- Fernández Corbacho, A. (2005). Las respuestas a cumplidos como fenómeno lingüístico. Análisis contrastivo de español (L1) e inglés (L2). In *Acta Universitatis Palackianae Olomucensis. Katedra Romanistiky*, Univerzita Palackého v Olomouc. Pp. 57-65.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*. New York, Doubleday.
- Haverkate, H. (1994). *Cortesía Verbal: estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.
- Haverkate, H. (1996). Estrategias de cortesía. Análisis intercultural. In *Actas del VII Congreso ASELE*.
- Gommans, L.J.P (2010): *Fare e ricevere complimenti: una ricerca comparativa tra Olanda e Italia*. Tesis di Master, Universiteit Utrecht. Disponible in <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2010-0217-200319/UUindex.html> [Consultato il 21/11/2011]
- Guil Povedano, P. (2007). Cortesía lingüística en el aprendizaje-enseñanza del italiano L2. In *Cuadernos de Filología Italiana*. Vol. 14, pp. 33-58. Disponible in: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2502270> [Data di consultazione: 21/11/2011]
- Guil Povedano, P. (2009). La vertiente social de la cortesía: castellano-italiano. Pedro Ladrón de Guevara et al. (eds.). *Homenaje al profesor Trigueros Cano*. Murcia: Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones, pp. 277-295.
- Leech, G. (1983). Principles in Pragmatics. London: Longman.
- Lorenzo-Dus, N. (2001). "Compliment responses among British and Spanish university students: A contrastive study". *Journal of Pragmatics*. 33, pp. 107-127.
- Manes, J. (1983). Compliments: a mirror of cultural values. In Wolfson, N. y Judd, E. (eds.), *Sociolinguistics and language acquisition*, Rowley, MA, Newbury House, pp. 96-102.
- Matte Bon, F. (2004). Análisis de la lengua y enseñanza del español en Italia. In *Revista RedELE*, número 0. Disponible in: <http://www.sgci.mec.es/redele> [Data di consultazione: 11/11/2011]
- Miquel, L (2004) "Lengua y cultura desde una perspectiva pragmática: algunos ejemplos aplicados al español" *Revista electrónica de didáctica de Español Lengua Extranjera RedELE* nº 2. Disponible in <http://www.educacion.gob.es/redele/revistaRedEle/2004/tercera.html> [Data di consultazione: 11/10/2011]
- Siebold, K. (2008): *Actos de habla y cortesía verbal en español y en alemán: Estudio pragmalingüístico e intercultural*. Frankfurt am Main: Peter Lang.