

LA STRATEGIA DEL *QUESTIONING* NELL'INTERAZIONE DIALOGICA: VERSO UNA DEFINIZIONE DI CONTINUA PRAGMATICO-FUNZIONALI¹

IOLANDA ALFANO E RENATA SAVY
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO

Abstract – This work investigates the Questioning strategy within dialogic speech, considered the prototypical form of verbal interaction. In order to implement this communicative strategy, speakers need both to take care of the interlocutor's interpersonal needs and to convey the propositional content relevant to specific communicative aims (in our case, the solution of a task). Therefore, we present an analysis of the following two dimensions in which interlocutors are involved: an interactional (-relational) level and a task-oriented level. The strategies adopted in both levels are mostly related to the idiosyncratic characteristics of each speaker and depend on social, cultural, relational and situational factors too. In spite of all this variability, we present some functional-pragmatic continua as a viable and reliable means of accounting for the dynamics of the *Questioning* strategy. The main need to communicate a specific message to reach a common goal, on the one hand, and the effort to maintain the relationship with the interlocutor, on the other hand, act simultaneously, but they often play as opposite forces: in many cases the second one seems to integrate or mitigate the first one.

Keywords: Questioning; dialogue; pragmatics; requests; answers.

1. Introduzione

Il lavoro presenta un'analisi di alcune dinamiche legate allo scambio di informazioni che si realizza all'interno di particolari tipi di interazione dialogica (*task-oriented*), attraverso l'esame sia degli aspetti legati al piano del contenuto proposizionale, sia di quelli concernenti l'interazione e la relazione che si stabilisce tra gli interlocutori partecipanti allo scambio. La definizione delle strategie impiegate dai parlanti per ottenere e fornire informazioni si riferisce spesso a due piani interrelati: a) il grado di forza illocutoria dell'atto linguistico (Austin 1962; Searle 1969); b) il grado di *directness/politeness* di un enunciato (Lakoff 1973; Brown & Levinson 1987), spesso, anche se non sempre, in relazione inversamente proporzionale.

Nella nostra analisi ci proponiamo di esaminare tali strategie in una diversa prospettiva che meglio si adatta al tipo di interazione messa in atto per la risoluzione di un task. Tale interazione – guidata principalmente dallo sforzo di risoluzione di un compito che limita (talvolta contrasta), ma non annulla, la spinta più puramente 'comunicativa' di coinvolgimento dell'interlocutore –² può essere analizzata su due livelli: il primo direttamente legato al contenuto proposizionale dell'enunciazione, in cui si manifesta la 'carica informativa' orientata al raggiungimento degli scopi prefissi, che chiameremo

¹ Sebbene il lavoro sia frutto della collaborazione tra le autrici, Renata Savy è responsabile dei § 1 e 2, mentre Iolanda Alfano del § 3; i § 4 e 5 sono da attribuire ad entrambe nella loro integrità.

² Usiamo qui il termine 'comunicare' nell'accezione ampia, più etimologica del 'partecipare', 'essere o porsi in relazione' e non in quella strettamente linguistica di 'trasmettere' (informazione).

‘livello argomentativo’;³ il secondo focalizzato maggiormente sul piano relazionale e interazionale, che chiameremo ‘livello relazionale’. Questi due piani si sviluppano in una dinamica di cooperazione e variazione congiunta che inevitabilmente incrocia le caratteristiche idiosincratice e le scelte strategiche e stilistiche di ciascun parlante.⁴

Di seguito delineremo brevemente il quadro teorico (§1.1) e metodologico (§2) in cui tale analisi si inserisce; passeremo ad una descrizione formale (§3.1) e funzionale (§3.2) delle ‘mosse’, gli atti linguistici attraverso cui lo scambio si realizza e in cui è analizzabile l’interazione; infine, utilizzando i principi sopra menzionati, delineremo alcuni *continua* pragmatico-funzionali che consentono, da un lato, di analizzare separatamente aspetti differenti dell’interazione, dall’altro di approfondire il tipo di relazione che si stabilisce tra il piano argomentativo e quello relazionale (§4). L’analisi sarà incentrata sugli atti linguistici che maggiormente codificano lo scambio di informazioni, vale a dire le richieste (spesso in forma di domanda)⁵ e le risposte.

1.1 Quadro teorico

L’interazione dialogica rappresenta notoriamente un ambito privilegiato di analisi della comunicazione orale nella sua forma più genuina e prototipica, caratterizzandosi per la presenza e la partecipazione simultanea degli attori della conversazione, un basso livello di pianificazione e di attenzione e un alto grado di imprevedibilità, che danno luogo ad una alternanza spontanea di turni di parola.⁶ Essa realizza, inoltre, un tipo di comunicazione multimodale in cui si presentano congiuntamente elementi linguistici, paralinguistici, cinetici e prossemici (Voghera 2007).

Dato questo presupposto, il quadro teorico di partenza di questo lavoro è costituito dai tradizionali principi dell’analisi conversazionale (le massime di cooperazione, i concetti di implicatura e presupposizione di Grice, il raccordo dell’enunciato con il contesto e cotesto linguistico, le regole di turnazione). Allo stesso tempo, vengono recuperati alcuni aspetti della teoria degli atti linguistici (Austin 1962; Searle 1969), rivisitata attraverso il contributo dei sistemi di annotazione pragmatica, nati in seno alla Corpus Linguistics, che sviluppano un metodo di identificazione e caratterizzazione di segmenti enunciativi generalmente definiti come ‘atti dialogici’ (*dialogue acts*).⁷ In tali sistemi, ciascun atto dialogico – di durata pari o inferiore a un turno – è portatore di una o più funzioni pragmatiche (identificate da etichette - *tags*) che si definiscono all’interno di

³ Impiegato come in Briz (2000), non inteso come comunicazione persuasiva, retorica (§ 3.2).

⁴ Lavori precedenti (Savy & Solís 2008; Savy & Castagneto 2009; Alfano 2012; Alfano & Savy 2012; Solís & Savy 2012) basati su analisi di tipo qualitativo e quantitativo di scambi dialogici prodotti in lingue diverse hanno permesso di identificare tratti dello scambio di informazioni legati a strategie comunicative ben distinte che cercheremo di reinterpretare, nel corso del presente lavoro.

⁵ Da un punto di vista funzionale ci riferiamo ad una categoria generale di *Request* di cui le domande rappresentano uno specifico sottotipo, distinto prevalentemente sul piano formale (morfosintattico e prosodico; v. §3).

⁶ Naturalmente ci riferiamo a scambi comunicativi spontanei in contesti informali in cui i partecipanti hanno ruoli conversazionali simili e posizioni simmetriche.

⁷ Sono stati impiegati diversi termini per riferirsi al concetto di atto dialogico: tra gli altri, ‘*dialogue move*’ (Carlson 1983), ‘*conversational move*’ (Carletta *et al.* 1996), ‘*communicative act*’ (Allwood 1997). Il termine ‘*dialogue act*’, utilizzato per la prima volta nell’acronimo del DAMSL (Dialogue Act Markup in Several Layers, Allen & Core 1997) si è diffuso negli ultimi anni nell’ambito dei sistemi di dialogo e dell’annotazione di *corpora* linguistici (cfr. Jurafsky & Martin 2009).

un contesto comunicativo e linguistico e che dipendono quindi da condizioni di effettiva realizzazione, anche prosodica.⁸

L'interazione dialogica prevede, com'è ovvio, la realizzazione di diverse forme di 'azioni' linguistiche: lo 'scambio di informazioni' tra parlante e ascoltatore, materia prima del 'comunicare', sebbene non esaurisca in sé le finalità dell'interazione, può essere considerata una sorta di scheletro intorno al quale essa si costruisce, arricchendosi di altri contributi e sviluppandosi su più piani. I modi in cui i parlanti realizzano verbalmente lo scambio di informazioni possono essere diversi, attuando strategie comunicative che dipendono in parte da attitudini idiosincratiche, in parte dai contesti situazionali in cui lo scambio avviene, in parte anche da esigenze specifiche del tipo di dialogo messo in atto. Nel seguito concentreremo la nostra attenzione su una specifica forma di dialogo, '*task-oriented*', nella quale si elicitano particolari strategie di scambio, tra le quali quella del '*Questioning*'.

L'analisi proposta in questo lavoro si basa su dialoghi di tipo *task-oriented* prodotti mediante una tecnica di gioco nota come 'Test delle differenze'⁹ (Péan *et al.* 1993; Cerrato 2007; Cutugno 2007), che consiste nell'identificare un certo numero di diversità tra due vignette o disegni, utilizzando unicamente il canale verbale.¹⁰ Questo tipo di situazione implica necessariamente che lo sviluppo dell'intero dialogo sia fortemente condizionato dalla necessità di portare a termine il compito assegnato, richiedendo un livello di attenzione molto alto da parte dei parlanti. Inoltre la conversazione, finalizzata al raggiungimento di un obiettivo specifico, risulta sostanzialmente orientata verso una direzione predeterminata e si struttura in maniera peculiare sull'esplorazione di alcuni argomenti, che assumono la forma e la funzione di *topic* di discorso (*discourse topic*,¹¹ d'ora in avanti DT).

Normalmente questo tipo di dialogo si sviluppa grazie alla collaborazione e cooperazione tra i due partecipanti che avanzano richieste, forniscono descrizioni e chiarimenti del proprio disegno, si assicurano l'attenzione dell'interlocutore e controllano periodicamente l'esistenza e il grado di comprensione reciproca. In questa dinamica si viene a realizzare una commistione di strategie di risoluzione del *task* impennate sull'alternanza di domande e risposte su differenti argomenti che, se accettati da entrambi i

⁸ L'approccio teorico presenta alcuni elementi in comune con la *Dynamic Speech Act Theory* (DSAT, Geis 1995): in primo luogo la riconsiderazione della nozione di *speech act* nel quadro più ampio dell'analisi conversazionale e, di conseguenza, un'analisi delle funzioni comunicative realizzate in un dominio che va oltre il singolo enunciato (*utterance*) per estendersi a intere sequenze conversazionali costituite da più turni e costruite nell'interazione tra i parlanti (*multi-turn conversational interactions*). A differenza della DSAT, tuttavia, la nostra analisi empirica, pur considerando il contesto nell'identificazione delle funzioni pragmatiche, si sofferma su unità coincidenti con segmenti enunciativi di ampiezza definita all'interno del turno di un singolo parlante, che assumono il valore di 'mosse' (*moves*) orientate alla gestione di specifici aspetti di un particolare tipo di interazione (v. oltre).

⁹ Per una descrizione, si veda il § 2.1.

¹⁰ Durante la registrazione del dialogo, i partecipanti non possono vedersi a vicenda, né avere accesso visivo alla vignetta dell'interlocutore.

¹¹ Com'è noto, la nozione di *topic* discorsivo è molto complessa, controversa e dibattuta nella sua definizione (si vedano Van Dijk 1977, Brown & Yule 1983, Gundel 1988, Lambrecht 1994, Van Kuppevelt 1995, Büring 1997, Gundel *et al.* 1993, Lambrecht & Michaelis, 1998, Beyssade & Marandin 2002, Asher 2004). Ai nostri scopi impiegheremo il termine per riferirci ad argomenti oggetto di conversazione che stabiliscono 'blocchi tematici' nello sviluppo del dialogo, altrimenti definiti '*transactions*' in molti schemi di annotazione dialogica (Carletta *et al.* 1996), mutuando l'uso dalla partizione strutturale di Sinclair & Coulter (1975).

partecipanti allo scambio, arrivano a costituire *topic* discorsivi.¹² Ci si riferisce a questo tipo di strategia col termine *Questioning*, nozione impiegata in diversi ambiti, ma in particolar modo presentata nel quadro della *Formal Pragmatics* (van Kuppevelt 1995; Roberts 1996; Büring 1997; Beyssade & Marandin 2002) come processo di strutturazione di un DT. Sebbene si basi sulla coppia adiacente domanda-risposta, il *Questioning* può determinare scambi conversazionali molto diversi, data la possibilità di formulare diversi tipi di domande in differenti ordini sequenziali. Non tutte le domande, inoltre, sono ugualmente adeguate al raggiungimento di un obiettivo: alcune svolgono un ruolo preciso nello sviluppo del discorso, plasmandolo e tracciando la direzione della conversazione, altre, al contrario, non godono di status autonomo, ma sono gerarchicamente subordinate alle principali.¹³ Se la risposta al primo tipo di domanda è soddisfacente, non sarà necessario continuare il *questioning* sullo stesso *topic*, che si considererà pertanto risolto, implicando l'eventuale apertura di un nuovo *topic*; in caso contrario, sarà necessario procedere con ulteriori (sub-)domande, che in questo modo dipenderanno gerarchicamente dalla principale. La strategia di *Questioning* dà luogo ad un processo comunicativo piuttosto bilanciato tra gli interlocutori, impegnati a fornire contributo informativo utile alla risoluzione del *task*.

Di contro, altre forme di scambio *task-oriented* si caratterizzano per un'interazione basata su strategie di controllo che si realizzano attraverso richieste di conferma, domande polari, descrizioni e continue verifiche di accordo da parte di uno dei partecipanti alla conversazione, che tende a lasciare poco spazio alla dinamica contributiva dell'interlocutore e a 'guidare' con molta attenzione il dialogo verso la risoluzione del compito. Ne risulta un andamento dialogico frammentato e asimmetrico, con turni di durata molto variabile e sbilanciata tra gli interlocutori, ed uno stile comunicativo 'egocentrico' (Savy & Solís García 2008). Questo secondo tipo di strategia, definibile come *Check*, ha ricevuto poca attenzione in letteratura, eccezion fatta per alcune marginali considerazioni legate a questioni di annotazione; tuttavia, nel tipo di dialoghi considerati in questa sede, basati sostanzialmente su un gioco di controllo e verifica, l'attuazione di una simile strategia risulta ampiamente favorita sul piano dell'efficacia, sebbene si presenti in una continua commistione con la precedente, in funzione di scelte stilistiche peculiari di ciascun parlante e di fasi diverse dell'interazione.

Prima di procedere all'esame di queste strategie, descriveremo brevemente i materiali e i metodi di analisi impiegati, nonché il quadro teorico-metodologico in cui tale analisi si inserisce.

2. Metodologia

2.1. Corpus

Come già accennato, per il nostro lavoro abbiamo analizzato un *corpus* di dialoghi *task-oriented* del tipo 'Test delle differenze', costituito da 12 dialoghi (ciascuno di una durata approssimativa di 15'). Si tratta di un *corpus* multilingue (*PraTiD nelle lingue europee*,

¹² Nei dialoghi *task-oriented* di tipo *map-task* (consistenti nella descrizione di un itinerario, ad esempio) si può postulare addirittura l'esistenza di un *topic* principale gerarchicamente sovraordinato agli altri, cosicché ciascun *topic* dialogico dà origine a sub-dialoghi centrati su *sub-topics* (cfr. ad esempio Prévot 2001).

¹³ Le prime sono definite da van Kuppevelt (1995) *Topic-constituting questions*, le seconde *sub-questions*.

cfr. www.parlaritaliano.it) raccolto ed annotato (cfr. §2.2) per analisi pragmatiche contrastive. Gli esempi riportati nel testo sono tratti esclusivamente da testi in italiano, sebbene il tipo di analisi sia stata effettuata, nell'ambito di una ricerca più ampia, sull'intero *corpus*.

La tecnica di elicitazione, di tipo distrattivo, prevede due partecipanti, posti di spalle, impegnati a riconoscere un certo numero di differenze tra due vignette utilizzando esclusivamente il canale verbale. Ciascuno descrive il suo disegno e chiede informazioni all'interlocutore circa qualsiasi elemento della vignetta che suppone diverso dal suo. La richiesta di informazioni consente, pertanto, in questo contesto, la risoluzione del compito.

2.2 Annotazione pragmatica

Lo schema di annotazione impiegato, Pra.Ti.D. (schema per la *Pragmatica di testi italiani dialogici*, Savy 2010) è stato messo appunto esplicitamente per l'annotazione di questo tipo di dialoghi e si basa su una caratterizzazione in 'mosse dialogiche' (Sinclair & Coulthard 1975; Carlson 1983) codificate attraverso etichette (*tags*) che indicano la funzione comunicativa prevalente di ciascun atto dialogico. Data la natura polifunzionale di ogni atto linguistico, è chiaro che ciascun segmento di discorso può codificare (e di norma è quello che accade) più di una funzione comunicativa, anche su diversi piani di analisi. Lo schema Pra.Ti.D., come altri schemi annotativi monodimensionali, si limita ad annotare la funzione che si considera principale rispetto allo sviluppo dell'interazione e allo specifico task.¹⁴

Per l'obiettivo del lavoro, nel seguito verranno prese in considerazione solo le *move-tags* corrispondenti a categorie funzionali di 'richieste' e 'risposte', di cui cercheremo di dare una descrizione in termini di forma e funzione su due piani distinti.

3. Forme e funzioni nella strategia del *Questioning*

Naturalmente, come accennato in §1.1, la struttura dialogica è sempre molto complessa: qualunque scambio conversazionale raramente si riduce ad una rigida alternanza di richieste di informazione e risposte, o in altre parole ad una perfetta successione di coppie adiacenti, neppure nel caso di parlato elicitato con tecniche *task-oriented*, che pur presenta, certamente, minore variabilità rispetto alle conversazioni spontanee "prototipiche". Non v'è dubbio che esistano mosse dialogiche che non costituiscono né richieste, né risposte, mediante le quali gli interlocutori collaborano, cooperano e costruiscono, anche con successo, uno scambio di informazioni. Vi può essere, ad esempio, una strategia proficua e perfettamente funzionale, che consiste prevalentemente nell'uso di descrizioni del proprio disegno.

Tanto premesso, dato che la nostra analisi verte sulla strategia del *Questioning*, privilegiamo le mosse dialogiche di richiesta ed ottenimento di informazione nello schema di annotazione impiegato. La categorizzazione di tali mosse in Pra.Ti.D è prevalentemente funzionale (v. §2.2) ed effettuata in base ad aspetti del contenuto dei segmenti enunciativi e del loro rapporto con il contesto; tuttavia, per completezza di descrizione ed esemplificazione, offriremo una breve rassegna delle forme che essi possono presentare.

¹⁴ Per una descrizione dettagliata dello schema si rimanda a Savy (2010). Per le norme di applicazione dello schema e frammenti esemplificativi del *corpus* annotato, debitamente discussi, si rimanda invece al manuale di Pr.A.T.I.D (De Leo & Savy 2007), scaricabile dal sito di Parlaritaliano, www.parlaritaliano.it.

3.1 Forme delle mosse di richiesta e risposta

Analizziamo di seguito le strutture sintattiche, morfosintattiche e lessicali associate in misura più frequente a ciascuna mossa di richiesta: gli esempi riportati, infatti, non esauriscono la vasta gamma di possibilità formali e, soprattutto, mostrano come una stessa forma possa realizzare diverse funzioni (v. oltre). Segnaliamo, inoltre, sul piano formale una preferenza per la modalità interrogativa: le richieste, come anticipato,¹⁵ sono costituite prevalentemente da ‘domande’.

Il primo tipo di richiesta, *info_request*, richiesta di informazione generica in merito ad un DT, è quasi sempre costituita da un sintagma nominale semplice (ad es., “La casa?”) o complesso (ad es., “Le finestre della casa?”) o da un sintagma avverbiale (ad es., “Poi?”).

Il secondo tipo di richiesta, *query_w*, è realizzata attraverso una domanda contenente un morfema interrogativo, sia esso un pronome (ad es., “Quante sono?”), un avverbio (ad es., “Com’è a te la casa?”) o un aggettivo (ad es., “Quante finestre ha la tua casa?”), con svariate strutture sintattiche possibili (ad es., “Quante finestre ha la tua casa?” oppure “La tua casa quante finestre ha?”).

Il terzo tipo di richiesta, *query_y*, è costituita da domande polari, che richiedono una risposta affermativa o negativa, mediante svariate strutture sintattiche (ad es., “Ci sono le finestre?” o “Le finestre ci sono?”; “Ce l’hai una casa?” o “Una casa ce l’hai?”), ma anche da sintagmi, generalmente nominali (ad es., “La casa?”, con ellissi del verbo).¹⁶

Il quarto tipo di richiesta, *check*, richiesta di conferma più che di vera informazione, può presentare strutture sintattiche analoghe a quelle della *query_y*, nonché domande “coda”, ovvero strutture scindibili in una parte affermativa, seguita da una coda interrogativa (ad es., “La vedi la casa, vero?”). Inoltre non è necessariamente una domanda: può essere un’affermazione, spesso introdotta da segnali discorsivi di conferma e realizzata con un’intonazione affermativo-interlocutoria (ad es., “Quindi la vedi la casa?”).

Il quinto tipo di richiesta, *align*, verifica di disponibilità e attenzione da parte dell’interlocutore, è realizzata attraverso domande di vario tipo (ad es., “Ci sei?”) o semplici sintagmi nominali (ad es., “La casa sulla destra”).

L’ultimo tipo di richiesta, *hold*, richiesta di chiarimento, si presenta attraverso domande introdotte da aggettivi interrogativi (ad es., “Quale casa?!”), oppure mediante sintagmi nominali (ad es., “La casa?!”).¹⁷

I vari tipi di richieste, dunque, vengono espressi preferibilmente attraverso determinate forme; tuttavia, non esiste un rapporto biunivoco tra le categorie funzionali e determinate forme lessicali e morfosintattiche: sintagmi nominali o avverbiali possono

¹⁵ V. nota 5.

¹⁶ Con la stessa forma abbiamo poc’anzi descritto la *info_request*, a testimonianza dell’assenza di biunivocità tra forma e funzione. La differenza tra le due domande è pertanto, in questo caso, di natura funzionale (come vedremo più avanti, cfr. §3.2), deducibile esclusivamente dal cotesto: la *query_y* deve necessariamente essere preceduta da altri enunciati che rendano inequivocabile la sua interpretazione come domanda polare, richiedendo quindi una risposta *sì/no*.

¹⁷ Analogamente al caso anteriore (v. nota 16), la richiesta *hold* presenta forme comuni ad altri tipi di richiesta (“Quale casa?”, comune alla *query_w*, e “La casa?”, comune alla *query_y* e alla *info_request*). Nuovamente, la richiesta *hold* si differenzia dalle richieste *query_w*, *query_y* e *info_request* non dal punto di vista formale, bensì funzionale. La sua identificazione avviene su base contestuale e cotestuale: la richiesta *hold* si impiega per richiedere un chiarimento in merito ad un aspetto introdotto precedentemente dall’interlocutore, ma, per svariati motivi possibili, non completamente compreso o condiviso.

esprimere tutti i tipi di richieste, eccetto le *query_w* (per definizione introdotte da un pronome interrogativo). Allo stesso modo, domande introdotte da pronomi, avverbi o aggettivi interrogativi, apparente prerogativa delle *query_w*, assolvono, invece, a più funzioni; strutture svariate e variabili, ma potenzialmente identiche, possono fungere tanto da *query_y* che da *check* (d'altra parte anche funzionalmente è innegabile la loro prossimità). In ogni caso si può dire che nessuna forma è esclusiva di una richiesta specifica.¹⁸

Una volta viste le forme più frequenti delle richieste, esaminiamo di seguito quelle delle risposte, per le quali l'esemplificazione sarà irrimediabilmente parziale in quanto la gamma di possibilità è amplissima e in gran parte imprevedibile.

Una parte di esse segnala in maniera esplicita la ricezione di un messaggio e/o l'accordo o disaccordo con l'interlocutore (v. oltre §3.2), sotto forme variabili: *reply_y* e *reply_n*, risposte rispettivamente positive e negative, in accordo o disaccordo con la domanda, fanno uso semplicemente di forme avverbiali semplici, a volte accompagnate da rafforzativi (ad es., "sì, ok" o "no, no" oppure "no, affatto"). Le *reply_w*, invece, risposte a domande introdotte da pronomi interrogativi ("Quante/come/dove sono le finestre?") e le *reply*, risposte generiche a domande generiche ("e poi?") possono assumere qualsiasi forma (non prevedibile).

La mossa *clarify*, si presenta spesso come rafforzativo di una risposta positiva, aggiungendo informazione mediante sintagmi avverbiali, aggettivali, nominali, ma anche strutture frasali semplici (ad es., "sì, otto", in risposta a "Le vedi le finestre?", ma anche "sì, sono otto e si trovano sulla destra..."); la mossa *object*, segue con strutture simili una risposta negativa che obietta (ad es., "no, (a me) sono otto").

Le mosse che realizzano principalmente una funzione "metacomunicativa", presentano svariate forme. La mossa *acknowledge* è realizzata attraverso avverbi (ad es., "sì, sì"), spesso in funzione di marcatori discorsivi (ad es., "infatti / appunto / ok") o da segnali di assenso non lessicali ("ahah / mhmh / eh" ecc.). La mossa *fatic* consiste più spesso in forme prive di contenuto lessicale (ad es., pause piene "eeh / mmh") o in forme avverbiali e polirematiche, deprivate di valore lessicale (ad es., "ecco" o "vabbè"). Un *repeat_rephrase* consiste in una ripetizione di (parte di) un precedente enunciato, per lo più di elementi/sintagmi nominali (ad es., "sì, otto finestre" a seguito del turno precedente "Ci sono otto finestre").

Una mossa *over* ha spesso struttura frasale predicativa (ad es., "ok, allora questa è una differenza" oppure "ok, fatto!"), così come la mossa *not_ready* (ad es., "aspetta un attimo").

3.2 Funzioni delle mosse di richiesta e risposta

L'analisi della strategia del *Questioning* nelle interazioni dialogiche di cui ci occupiamo riguarda più piani, tra i quali è possibile riconoscerne almeno due principali: definiamo il

¹⁸ Si tenga presente che la nostra classificazione (coerente con lo schema di annotazione utilizzato, cfr. §2.2) si svolge su un piano primariamente funzionale, ricorrendo all'analisi del contesto e del cotesto (v. note precedenti), alla sequenza dei turni, in alcuni casi alla realizzazione prosodica per l'assegnazione delle etichette. In questo modo si cerca di ovviare all'inconveniente di dedurre circolarmente la funzione dalla forma e di evitare l'ambiguità nei casi in cui la realizzazione formale di una richiesta si presti a una duplice interpretazione.

primo come “argomentativo”, prendendo in prestito l’uso da Briz (2000)¹⁹ e il secondo come “relazionale”.

L’insieme degli obiettivi perseguiti dai parlanti, legati dalla meta finale, e dunque le mosse dialogiche e le strategie adottate con l’intento specifico di risoluzione del *task* proposto conducono l’interazione intorno a vari *topic* discorsivi che si susseguono attraverso diverse fasi, riconducibili ad *introduzione* (mosse di richiesta), *gestione* (mosse di richiesta e di risposta) e *chiusura* (mosse di risposta).

In questa dinamica è possibile identificare un’esigenza e uno sforzo ‘argomentativo’, inteso come tensione verso l’ottenimento delle informazioni necessarie allo sviluppo della specifica conversazione. La distinzione funzionale tra i vari tipi di mosse (che guida la tassonomia proposta di seguito) è legata in maniera più diretta a questo piano: la funzione primaria convogliata nel processo di *Questioning* consiste, infatti, nel chiedere e fornire un contributo all’interlocutore in merito ad un DT.

Allo stesso tempo però, gli scambi di informazione, anche nel caso in cui vertano su un *topic* specifico e concreto, coinvolgono anche un piano conversazionale “puro”, ovvero regolato dagli aspetti relazionali ed interazionali tra i due parlanti, che cercheremo di individuare per ciascuna delle mosse descritte.

È opportuno precisare che la tassonomia che segue non è da intendersi in maniera rigida e schematica, ma assume, piuttosto, carattere ‘probabilistico’ e preferenziale. Il ventaglio di possibilità per ciascuna mossa, infatti, sia essa impiegata per richiedere o per fornire informazioni, è ampio e variegato, dipendendo, in gran parte, dalle specifiche preferenze stilistiche dei parlanti. Di conseguenza, le restrizioni di scelta risultano, come vedremo, molto limitate.

In merito alle fasi di esplorazione di un DT (identificate in introduzione, gestione e chiusura), le mosse di richiesta possono introdurre e gestire, ma non chiudere, mentre quelle di risposta possono gestire e chiudere, ma non introdurre. Le richieste, dunque, si configurano come mosse ‘esclusive’ della fase di introduzione; le risposte, invece, si delineano come le mosse proprie della fase di chiusura. Ambedue le categorie, infine, sono impiegate nella fase di gestione di un DT.

Nella seguente descrizione degli aspetti funzionali, ci soffermeremo prima sulla categoria delle richieste e successivamente su quella delle risposte, esaminando in ambedue i casi per ciascuna mossa: i) in che modo è impiegata nelle fasi di esplorazione di un DT; ii) il suo apporto sul piano argomentativo; iii) la sua carica sul piano relazionale.

Per quanto riguarda le richieste, tutte possono introdurre un DT, tranne la mossa *hold*; tutte servono nella fase di gestione, eccetto la mossa *inforequest*, richiesta “per eccellenza” di introduzione di un DT.

La *inforequest*, infatti, si impiega per introdurre *ex abrupto* un DT (ad es., “La casa?”) o per stimolare l’interlocutore a farlo (ad es., “Che altro?”). Richiede un contributo comunicativo completamente libero, cooperativo e collaborativo, lasciando notevole spazio all’interlocutore, tanto sul piano argomentativo che su quello relazionale.

La *query_w* potenzialmente può introdurre un DT con una domanda specifica (“Com’è la tua casa?”), ma è più probabile che si usi per introdurre un *subtopic* dipendente da un DT precedentemente introdotto — per esempio da una *inforequest* (p. es. “la casa” o “Quante finestre ha la tua?”). Anche in questo caso si richiede notevole contributo

¹⁹ La “actividad argumentativa” di un testo è data da “la meta y el conjunto de enunciados dirigidos eficazmente para alcanzarla” (Briz, 2000: 36). Pur impiegando il termine in maniera analoga, è bene precisare che l’autore considera questo piano d’analisi sotto altri aspetti, in particolare in relazione al grado di pianificazione nel discorso.

comunicativo, ma la richiesta è già meno generica della precedente e vincola leggermente l'interlocutore.

La richiesta di tipo *query_y* si impiega per chiedere un contributo informativo riguardo a una caratteristica specifica di un DT precedentemente introdotto (“Hai otto finestre?”), mentre quella di tipo *check*, si limita a richiedere una conferma sul DT (“Quindi a te le finestre sono otto”). Entrambe richiedono minor contributo informativo, consistente in una risposta specifica o una conferma, e sul piano relazionale mettono in atto una strategia diversa rispetto a quella che caratterizza di preferenza le precedenti richieste. La scelta di una *query_y*, infatti, presuppone che il parlante abbia già deciso come gestire il DT: induce l'interlocutore ad affermare o negare una certa qualità o caratteristica, ma non gli permette di scegliere come gestire il DT. L'impiego di un *check*, ancor più, avvia verosimilmente alla chiusura di un DT ed aspetta solo conferma in merito a qualcosa che suppone di sapere già. Negli esempi che seguono il parlante A chiede nel primo caso un'informazione specifica e cede il turno per ottenerla lasciando a B uno spazio limitato; nel secondo, in realtà, si aspetta che l'interlocutore annuisca e fornisca un *feedback*:

A: Ci sono otto finestre? [*query_y*]

B: Sì, sì, sono otto

A: Sono otto anche a te le finestre, giusto? [*check*]

B: Sì, sì, sì

Mediante una *align*, invece, il parlante verifica l'attenzione del suo interlocutore in merito ad un DT (“La finestra sulla sinistra”) o anche la disponibilità di attenzione per l'introduzione di un nuovo DT (“Ci sei?”). Le richieste di tipo *hold*, richieste di chiarimento in merito ad un DT, servono per risolvere un momento di difficoltà o incomprendimento nell'interazione (ad es., “Quale finestra?” con la funzione di domandare a quale delle finestre del disegno si riferisca l'interlocutore). Entrambe hanno quindi generalmente una forte valenza sul piano argomentativo, essendo incentrate su un DT; ma soprattutto sono altrettanto funzionali sul piano relazionale, in quanto si utilizzano per mettere in contatto o fare chiarezza tra i due interlocutori.

Dato un DT, ciascuna richiesta svolge, dunque, una funzione specifica: la scelta delle varie possibilità del ventaglio funzionale dipende da esigenze legate alla risoluzione del *task*, che possono favorire l'attuazione delle richieste con maggior carica argomentativa, ma dipende anche da fattori relazionali, che possono far propendere verso le richieste con maggior carica relazionale. Allo stesso tempo, la scelta è legata alle peculiarità di ciascun parlante, che inoltre porta con sé il suo *habitus* culturale.

Per quanto concerne invece le risposte, alcune delle mosse sono impiegate esclusivamente nella fase di gestione di un DT (*fatic* e *not_ready*); una sola delle risposte è propria della fase di chiusura (*over*), mentre tutte le altre servono sia nella fase di gestione che in quella di chiusura (*acknowledge*, *repeat_rephrase*, *clarify*, *continue*, *object*, *correct*). A quest'ultima categoria appartengono anche le varie mosse di *reply* (*reply*, *reply_w*, *reply_y* e *reply_n*), che, pur essendo impiegate in ambedue le fasi, si caratterizzano, prevalentemente, come mosse di chiusura piuttosto che di gestione.

La mossa *fatic* costituisce una mossa di supporto ad altre risposte (in particolare ad una *acknowledge*, v. oltre) e svolge esclusivamente una funzione fatica. Ha, quindi, una carica argomentativa nulla e non fornisce un apporto centrale neanche dal punto di vista relazionale, se non quello, appunto, di mantenere aperto il canale con l'interlocutore. La mossa *not_ready*, invece, blocca momentaneamente l'interazione e indica che c'è bisogno

di informazioni ulteriori: segnala un momento di intralcio nell'interazione e pertanto, svolge una funzione centrale sia sul piano argomentativo, che dal punto di vista relazionale.

La mossa di tipo *over*, l'unica che serve esclusivamente per chiudere un DT, sul piano argomentativo fornisce un'informazione che consente di ritenere chiusa una *transaction* e sul piano relazionale è una mossa che indica un successo nella cooperazione.

Tra le mosse impiegate sia per gestire che per chiudere un DT, risulta molto frequente la mossa *acknowledge*, che ha sul piano argomentativo la funzione di segnalare comprensione e accordo riguardo al messaggio e sul piano relazionale quella di assicurare l'attenzione e la disponibilità all'interlocutore. La *repeat_rephrase* rinforza l'accordo già espresso mediante *acknowledge*; non svolge una funzione centrale sul piano argomentativo, mentre su quello relazionale ha una valenza simile a quella della mossa *acknowledge*. La mossa *clarify* ha la funzione di aggiungere un'informazione ulteriore; sul piano argomentativo, consente di progredire nel *task* e su quello relazionale mostra un atteggiamento cooperativo. A seguire, le mosse *continue*, *object* e *correct* hanno una funzione rilevante su ambedue i piani di analisi: su quello argomentativo, il *continue* fornisce un'informazione nuova non richiesta in maniera esplicita e sul piano relazionale esprime un livello di partecipazione, collaborazione e cooperazione tanto alto da anticipare l'interlocutore; in maniera analoga, risultano essenziali, tanto sul piano argomentativo che su quello relazionale, le mosse *object* e *correct*, senza le quali non sarebbe possibile proseguire nel *task* in modo adeguato.

Infine, i vari tipi di *reply*, che si differenziano in base alla richiesta cui rispondono, forniscono il contributo richiesto in merito ad entrambi i piani di analisi, anche nel caso in cui disattendano le aspettative con una risposta negativa (*reply_n*).

Le mosse di risposta globalmente si caricano di un'ulteriore valenza funzionale: il grado di "accordo" rispetto alla richiesta di informazione cui rispondono. Alcune di esse, infatti, esprimono accordo ed intesa con l'interlocutore, mentre altre segnalano un dissenso (Voto 2010). Le prime vengono definite *response*, mentre le seconde costituiscono delle *challenge* (Tsui 1994). Sul piano argomentativo le *response* soddisfano le aspettative della richiesta e sul piano relazionale manifestano esplicitamente supporto all'interlocutore (come accade con i vari tipi di *reply*). Le *challenge* invece, indicano in maniera più o meno esplicita un momento di stallo (*fatic*) e più in generale di disaccordo con l'interlocutore, che si presenta in maniera variabile rispetto ai due piani di analisi che consideriamo: difficoltà su ambedue i piani (*fatic*), disaccordo sul piano relazionale ma non argomentativo (*not_ready*), discordanza e conflitto sul piano argomentativo e forte rischio anche su quello relazionale, come accade mediante le mosse *object* e *correct*. Nel caso di queste ultime, si tratta di mosse di disaccordo per antonomasia, con le quali il parlante non esprime difficoltà o incomprensione, ma vera e propria contrarietà, disattendendo le aspettative dell'interlocutore.

Naturalmente la dinamica dello scambio non dipende soltanto dalla mossa di apertura, nel nostro caso, dalla richiesta impiegata. In ogni momento l'interlocutore può disattendere le aspettative del parlante e reagire diversamente a seconda del contesto e delle sue intenzioni comunicative, ma anche delle scelte determinate dalla sua strategia. L'impiego di una richiesta può indurre più facilmente un certo tipo di risposta, ma certamente non la determina in modo assoluto. Una richiesta di tipo *check*, ad esempio, che dovrebbe avvicinare i parlanti alla conclusione di un certo DT, sia in caso di accordo che in caso di disaccordo, può innescare uno scambio cui non segue affatto una *reply_y*, ovvero una conferma:

A: quindi tu c'hai pure tu sette puntini, giusto? [*check*]

B: quali puntini? [*hold*]

A: quelli sul muso del cane [*reply*]

B: a me non sono mica sette [*object*] allora è una differenza questa! [*over*]

Il parlante A pensa di giungere alla conclusione di una ulteriore uguaglianza tra i due disegni e si aspetta una conferma da B, che invece non è neppure certo di aver capito di quale DT stia parlando il suo interlocutore. Ha bisogno di un chiarimento, perché evidentemente ci sono altri puntini altrove e lo chiede tramite una richiesta *hold*. La successiva risposta, poi, lo induce a pensare che vi sia una differenza tra i due.

L'esempio mette in luce che la chiusura del DT "puntini" tramite la mossa *over*, non segue la richiesta di conferma, come poteva lasciare immaginare la supposizione dell'interlocutore. Chiaramente, quindi, una certa scelta comunicativa può indurre con maggiore probabilità a un tipo di dinamica conversazionale più che un'altra, ma, poiché concorrono più fattori di varia natura a determinarla, non può che essere sempre imprevedibile ed articolata.

4. Discussione: *I continua pragmatico-funzionali*

I due piani, argomentativo e relazionale, sui quali si svolge l'interazione e a cui abbiamo fatto riferimento nella descrizione funzionale delle mosse, costituiscono, a ben vedere, non tanto parametri di discriminazione categoriale, bensì fattori utilizzabili per delineare tendenze nella gamma delle scelte a disposizione dei parlanti per portare a termine il compito. Li proponiamo quindi come principi di costruzione di continua pragmatico-funzionali, rispetto ai quali le mosse si dispongono graduando il loro valore: ciascuna mossa, come vedremo, tende ad occupare un suo spazio, se pur variabile e dai confini sfumati.

Per le mosse di richiesta(-domanda) è possibile costituire un *continuum*, rappresentato in figura 1, nel quale il polo più argomentativo è occupato dalle mosse di richieste di conferma di una presupposizione più o meno forte, *check* e *query_y*, mediante le quali il parlante parte dal proprio disegno ed assume il comando lasciando poco spazio all'interlocutore. La struttura dialogica che ne consegue tende ad essere frammentata, con turni sproporzionati di durata molto diversa e un contributo comunicativo asimmetrico (Alfano & Savy 2012). Nel polo opposto, quello meno argomentativo, troviamo le mosse di richiesta di maggior contributo comunicativo, *inforequest* e *query_w*, dalle quali consegue una struttura più equilibrata del dialogo e una alternanza tendenzialmente equilibrata tra i turni. Al centro del *continuum* possiamo collocare sia le mosse *hold* che quelle *align*, che svolgono funzioni sui due piani e con sfumature diverse che, a seconda del tipo considerato e del contesto, le fanno tendere maggiormente verso un polo o l'altro. In ogni caso, entrambe richiedono attenzione sul piano relazionale e servono per proseguire nel *task*.

Risulta interessante la relazione che si stabilisce tra i due piani di analisi, quello argomentativo e quello relazionale: al polo più argomentativo corrisponde quello meno relazionale e viceversa. Le due forze risultano in qualche modo contrapposte: l'attenzione verso la risoluzione del *task* fa passare in secondo piano gli aspetti relazionali.

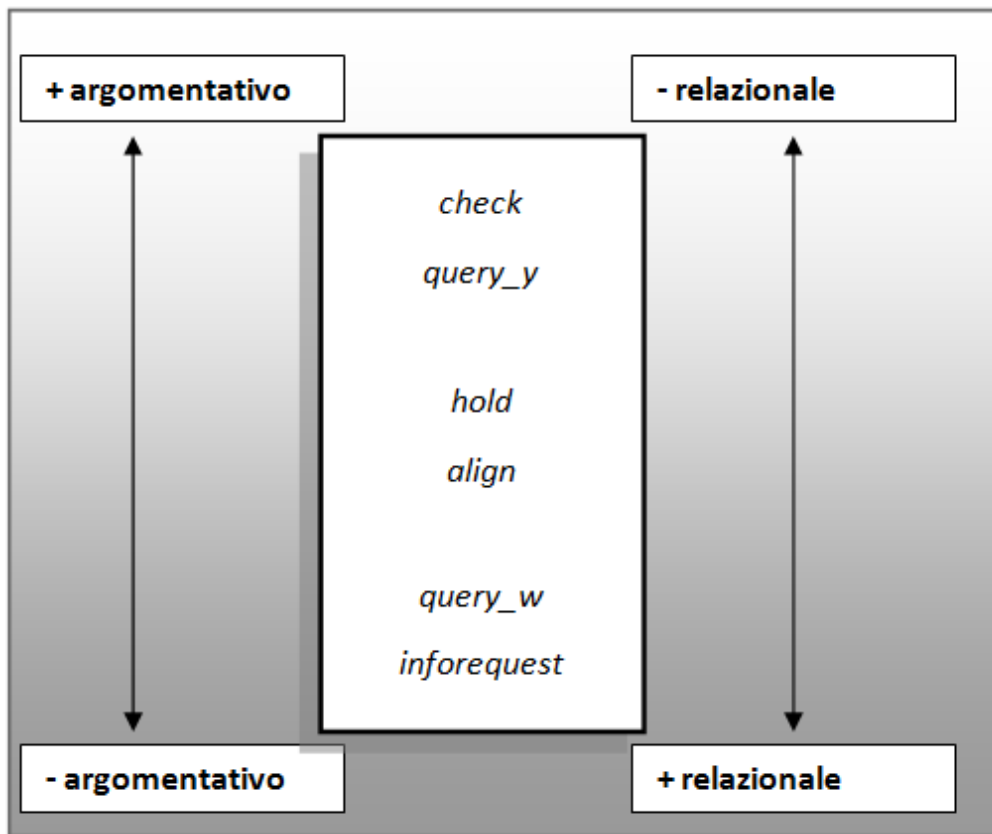


Fig. 1
Continuum delle mosse di richiesta di informazione

Vediamo, di seguito, la relazione tra le varie mosse di risposta a disposizione dei parlanti, rappresentate nel *continuum* in figura 2.

Se analizziamo gli estremi del *continuum*, le mosse più orientate al piano argomentativo si possono considerare le *continue* e le *clarify*, mediante le quali il parlante fornisce informazioni aggiuntive che spesso hanno un ruolo chiave nella risoluzione del *task* in quanto consentono di mettere in luce piccoli dettagli. Attraverso la mossa *continue*, il parlante anticipa l'interlocutore concentrandosi prevalentemente sull'obiettivo da raggiungere in merito al DT oggetto dell'interazione, ma ruba spazio all'interlocutore prendendo la parola ed interrompendo il suo turno: la preoccupazione per il *task* risulta, quindi, inversamente proporzionale a quella per gli aspetti relazionali. Si può considerare, invece, che si verifichi un parziale aumento di implicazione e cooperazione quando si chiarisce (*clarify*), si corregge (*correct*) o si contraddice (*object*) l'interlocutore.

Nel polo opposto (quello meno argomentativo e più relazionale), la mossa *fatic*, che non ha alcun apporto informativo, mantiene il canale aperto, ricoprendo unicamente un ruolo metacomunicativo. La mossa *acknowledge* contribuisce su entrambi i piani e, a seconda dei casi, può avere una carica relazionale maggiore o minore rispetto a quella argomentativa. La ripetizione di parte di un messaggio tramite *repeat_rephrase*, non contribuisce in modo diretto a trovare le differenze tra le due vignette, ma certamente manifesta la disponibilità e volontà a collaborare.

Verso il centro del *continuum* troviamo poi le mosse che scandiscono una momentanea interruzione nell'interazione (*not_ready*) o la chiusura di un DT (*over*). Le *reply* e *reply_w* forniscono maggior contributo informativo rispetto alle altre *reply*.

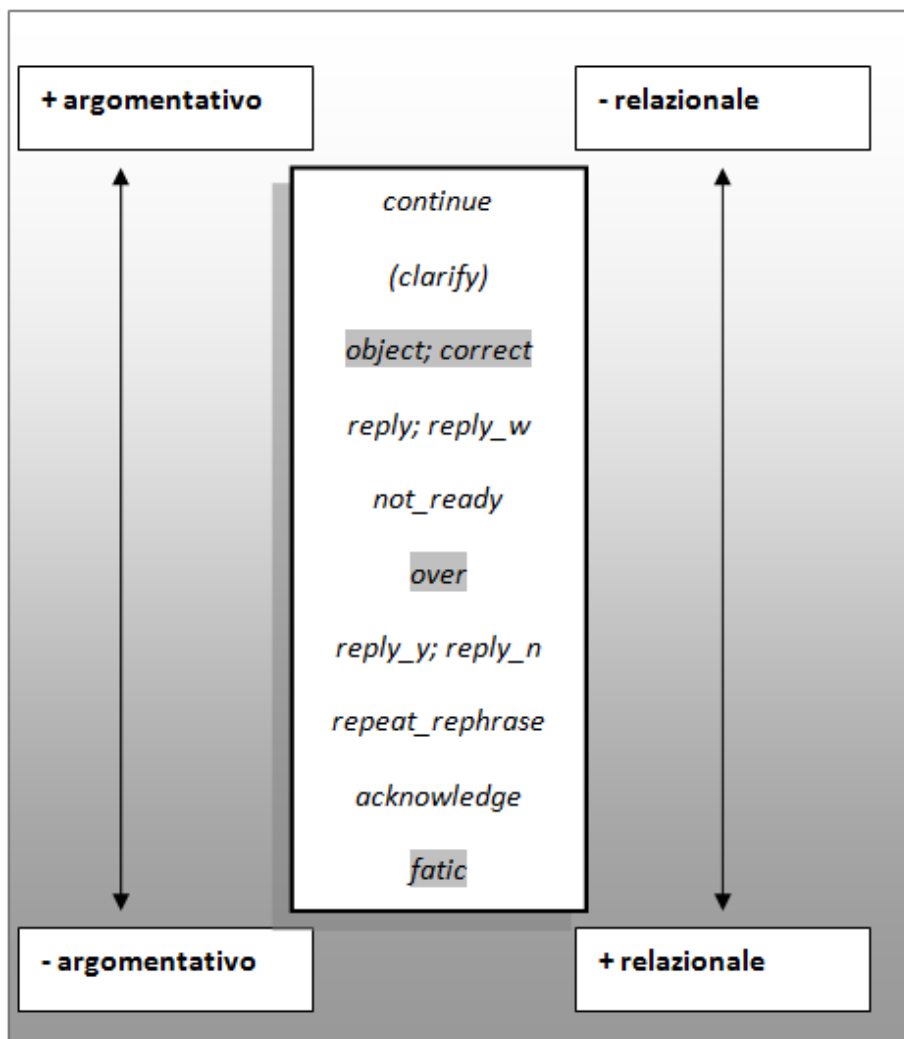


Fig. 2
Continuum delle mosse di risposta

Rispetto alle richieste, tuttavia, la situazione per le mosse di risposta appare più complicata per due motivi.

In primo luogo, la funzione ulteriore di segnalazione di accordo/disaccordo implicita nelle risposte (v. §3.2) interagisce in misura diversa e variabile con entrambi i piani. Nello schema, ad esempio, le mosse che abbiamo definito di *challenge* (evidenziate in grigio nella figura), pur manifestando tutte nel complesso disaccordo o conflitto, si collocano in punti diversi del *continuum* rispetto ai due piani considerati, manifestando cariche argomentative diverse e contributi relazionali graduabili.

In secondo luogo, seppure le tensioni verso i due poli sono in contrapposizione nella misura in cui l'attenzione per taluni aspetti fa diminuire gli sforzi tesi agli altri, risulta più difficile forzare l'analisi verso una simmetria precisa. Se ad esempio consideriamo la mossa *clarify* (indicata tra parentesi in figura 2), è indiscutibile che essa abbia una forte carica argomentativa; allo stesso tempo, però, ha una funzione ben precisa anche sul piano relazionale in termini di collaborazione e disponibilità a procedere; così come una *reply_w*, ad esempio, fornisce normalmente maggior apporto tanto sul piano argomentativo che su quello relazionale rispetto ad una *reply_y*.

5. Conclusioni

Per scambiarsi informazioni e gestire l'interazione, i parlanti possono scegliere strategie comunicative molto diverse tra loro; tra queste, assume particolare rilievo ed impiego quella del *Questioning*, ancor più nel tipo di parlato esaminato in questo lavoro.

L'analisi pragmatica che abbiamo presentato è strettamente legata alle dinamiche interazionali dei dialoghi *task-oriented*, come, d'altra parte, qualunque considerazione sul piano pragmatico non può prescindere dalla considerazione dei fattori contestuali, in parte determinati dal tipo di situazione comunicativa. Oltre all'insieme di variabili condizionate dal contesto e dagli obiettivi della conversazione, gli aspetti che concorrono a determinare le scelte strategiche dei parlanti sono di altra varia natura, tra i quali, ricordiamo i fattori di tipo paralinguistico (quindi di una certa situazione comunicativa), i fattori di tipo extralinguistico (sociali, culturali e psicologici), nonché le variabili idiosincratiche proprie di ciascun parlante. Un'analisi esaustiva, quindi, dovrebbe tentare di tenere sotto controllo l'insieme di tutte queste variabili.

Abbiamo tentato di categorizzare gli aspetti funzionali mediante la costruzione di *continua* categoriali. È doveroso però sottolineare che, ancor più che per altri livelli di analisi linguistica, quello di cui ci siamo occupate presenta confini sfumati e frontiere labili. La collocazione delle funzioni esaminate varia necessariamente ed è plastica per sua natura, proprio perché si presta alle varie esigenze dei parlanti. In questo senso, i *continua* costruiti come chiave di interpretazione della strategia del *Questioning* sono da intendersi come punti di riferimento astratti ed ideali.

Ciononostante, l'individuazione di questi *continua* pragmatico-funzionali della gamma delle richieste e delle risposte mette in luce le varie funzioni comunicative come "modalità per conseguire un obiettivo". Le scelte strategiche sono determinate da esigenze di tipo pragmatico-comunicativo e rispondono a due forze diverse: la volontà di raggiungere uno scopo determinato e l'attenzione all'interazione con l'interlocutore. Queste due tensioni, come abbiamo visto, sono spesso contrapposte, ma talvolta sono ambedue fortemente presenti e si rinvigoriscono reciprocamente. La risultante di queste forze e le conseguenti scelte strategiche impiegate determinano la struttura testuale e lo snodarsi dell'intera conversazione.

Riferimenti bibliografici

- Alfano I. 2012, *Las peticiones en lengua española: un análisis en diálogos pragmáticamente orientados*, in Alessandro Cassol, Flavia Gherardi, Augusto Guarino, Giovanna Mapelli, Francisco Matte Bon, Pietro Taravacci (eds.), *Il dialogo. Lingue, letteratura, linguaggi, culture, Atti del XXV Congresso AISPI* (Napoli, 18-21 febbraio 2009), Roma, Edizioni AISPI, 2012 (ISBN: 9788890789717).
- Alfano I. and Savy R. 2012, *Los estilos conversacionales en la interacción dialógica: un análisis de las peticiones en italiano y español, Oralia. Análisis del discurso oral*, volume 15 (ISSN 1575-1430).
- Allen J.F. and Core M. G. 1997, *DAMSL: Dialog act markup in several layers* (draft 2.1). Technical report, Multiparty Discourse Group, Discourse Research Initiative, September/October 1997: <https://www.cs.rochester.edu/research/speech/damsl/RevisedManual/> (24/07/2014).
- Allwood J. 1997, *Notes on Dialog and Cooperation*, in K. Jokinen, D. Sadek and D. Traum (eds.) *Collaboration, cooperation and conflict in dialogue systems. Proceedings of the IJCAI-97*. Nagoya, August.
- Asher N. 2004, *Discourse topic*, in *Theoretical Linguistics* 20, 163-201.
- Austin J. L. 1962, *How to do things with words*, Oxford University Press, London.
- Beysade C. and Marandin J. 2002, *Topic Marking, Discourse Topic and Discourse Moves*, in A. Bende Farkas (ed), *Workshop on Information Structure in Context*, Stuttgart.
- Briz A. 2000, *El análisis de un texto oral coloquial*, in A. Briz Gómez & GRUPO VAL.ES.CO. (eds.). *¿Cómo se comenta un texto coloquial?*, Barcelona: Ariel Practicum, pp. 29-48.
- Brown G. and Yule G. 1983, *Discourse Analysis*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Brown P. and Levinson S. 1987, *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Büring D. 1997, *The Meaning of Topic and Focus: The 59th Street Bridge Accent*, London, Routledge.
- Carletta J., Isard A. et al. 1996, *HCRC Dialogue Structure Coding Manual*, Technical Report, 82. Human Communication Research Center, University of Edinburgh.
- Carlson L. 1983, *Dialogue Games: An approach to Discourse Analysis*, Dordrecht, D. Reidel Co.
- Cerrato L. 2007, *Sulle tecniche di elicitazione di parlato semispontaneo*, Technical Report, progetto CLIPS, <http://www.clips.unina.it> (27/02/2014)
- Cutugno F. 2007, *Criteri per la definizione delle mappe, esempi di mappe e di vignette per il gioco delle differenze*, Technical Report, progetto CLIPS, <http://www.clips.unina.it> (27/02/2014)
- De Leo S. and Savy R. 2007, *PraTiD_Normario per annotazione pragmatica*. www.parlaritaliano.it (area STRUMENTI, sezione Pra.Ti.D, file PraTiD_Normario per annotazione pragmatica.pdf).
- Gundel J. 1988, *Universals of topic-comment structure*, in M. Hammond, E. Moravczik & J. Wirth (eds.) *Studies in syntactic typology*, Amsterdam, John Benjamins, pp. 209-239.
- Gundel J., Hedberg N. and Zacharski R. 1993, *Cognitive status and the form of referring expressions in discourse*, *Language* 69, pp. 274-307.
- Jurafsky, D. and Martin, J.H. 2009, *Speech and Language Processing: An Introduction to Natural Language Processing, Speech Recognition, and Computational Linguistics*. 2nd edition. Prentice-Hall.
- Lakoff R. 1973, *The Logic of Politeness; or, Minding your P's and Q's*, C. Corum, T. C. Smith-Stark, A. Weiser (eds.), *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, University of Chicago, Chicago.
- Lambrecht K. 1994, *Information structure and sentence form: topic, focus and the mental representation of discourse referents*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Lambrecht K. and Michaelis L. 1998, *Sentence accent in information questions: Default and projection*, in *Linguistics & Philosophy* 21(5), pp. 477-544.
- Péan V., Williams S. and Eskénazi M. 1993, *The design and recording of icy, a corpus for the study of intraspeaker variability and the characterisation of speaking styles*, *Proceedings of Eurospeech 1993*, Berlin, pp. 627-630.
- Prévot L. 2001, *Topic Structure in Route Explanation Dialogues*, in *Proceedings of the workshop: Information Structure, Discourse Structure and Discourse Semantics of the 13th European Summer School in Logic, Language and Information*, pp. 145-159.
- Roberts C. 1996, *Information Structure in Discourse: Towards an Integrated Formal Theory of Pragmatics*, J.H. Yoon, A. Kathol (eds.), OSU Working Papers in Linguistics, 49, Ohio State University, Columbus, pp. 91-136.
- Savy R. 2010, *Pr.A.T.I.D.: a coding scheme for pragmatic annotation of dialogues*, *Proceedings of LREC 2010*, Malta.

- Savy R. and Castagneto M. 2009, *Funzioni comunicative e categorie d'analisi pragmatica: dal testo dialogico allo schema xml e viceversa*, *Linguistica e modelli tecnologici di ricerca*, *Proceedings of the XL Congresso SLI*, Roma, Bulzoni.
- Savy R. and Cutugno F. 2009, *CLIPS: design, collection and coding of a corpus of spoken Italian varieties*, *Proceedings of the Fifth Corpus Linguistics Conference*, 20-23 July 2009, Liverpool, UK.
- Savy R. and Solís García I. 2008, *Strategie pragmatiche in italiano e spagnolo a confronto: una prima analisi su corpus*, M. Voghera (ed.), *Testi e linguaggi*, Roma, Carocci, pp. 214-242.
- Searle J. 1969, *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Sinclair J. and Coulthard M. 1975, *Toward an Analysis of Discourse: the English Used by Teachers and Pupils*. Oxford, Oxford University Press.
- Solís García I. and Savy R. 2012, *Diferentes estrategias comunicativas en diálogos Task-oriented españoles e italianos*, in Alessandro Cassol, Flavia Gherardi, Augusto Guarino, Giovanna Mapelli, Francisco Matte Bon, Pietro Taravacci (eds.), *Il dialogo. Lingue, letterature, linguaggi, culture*, *Atti del XXV Congresso AISPI* (Napoli, 18-21 febbraio 2009), Roma, Edizioni AISPI, 2012 (ISBN: 9788890789717).
- Tsui A. 1994, *English Conversation*. Oxford University Press, Oxford.
- Van Dijk T.A. 1977, *Sentence Topic and Discourse Topic*, in *Papers in Slavic Philology* 1, pp. 49-61.
- van Kuppevelt J. 1995, *Discourse Structure, Topicality, and Questioning*, in *Journal of Linguistics*, 31, pp. 109-47.
- Voghera M. 2007, *Progettare la grammatica del parlato*, M. Pettorino, A. Giannini, M. Vallone, R. Savy (eds.), *La comunicazione parlata*, Napoli 23-25 febbraio 2006, Napoli, Liguori, III: pp. 1696-1714.
- Voto D. 2010, *Strategie di "risposta": un'analisi pragmatica di dialoghi in lingua spagnola*, Università degli Studi di Salerno, tesi non pubblicata.
- www.parlaritaliano.it 2004. *Parlare italiano: un osservatorio degli usi linguistici*, portale del progetto PRIN 2004 e 2006, coordinato da M. Voghera, Università di Salerno.