Jezični doticaji u telemarketingu / Contatti linguistici nel telemarketing

Pintur, Matea

Master's thesis / Diplomski rad

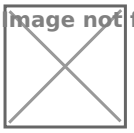
2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:900876

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

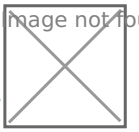
Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**



Repository / Repozitorij:

Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula





SVEUČILIŠTE JURJA DOBRILE U PULI
UNIVERSITÀ JURAJ DOBRILA DI POLA

ODJEL ZA INTERDISCIPLINARNE, TALIJANSKE I KULTUROLOŠKE STUDIJE
DIPARTIMENTO DI STUDI INTERDISCIPLINARI, ITALIANI E CULTURALI

TALIJANSKI JEZIK I KNJIŽEVNOST
LINGUA E LETTERATURA ITALIANA

MATEA PINTUR

CONTATTO LINGUISTICO NEL TELEMARKETING

TESI DI LAUREA

TELEMARKETING

DIPLOMSKI RAD

PULA, rujan 2017. / POLA, settembre 2017

SVEUČILIŠTE JURJA DOBRILE U PULI
UNIVERSITÀ JURAJ DOBRILA DI POLA

ODJEL ZA INTERDISCIPLINARNE, TALIJANSKE I KULTUROLOŠKE STUDIJE
DIPERTIMENTO DI STUDI INTERDISCIPLINARI, ITALIANI E CULTURALI

TELEMARKETING

TESI DI LAUREA

TELEMARKETING

DIPLOMSKI RAD

STUDIJSKI SMJER/CORSO DI STUDIO: Talijanski jezik i književnost/Lingua e letteratura italiana
KOLEGIJ/MATERIA: Teorija jezičnih dodira/Teoria delle lingue in contatto
REDOVNA STUDENTICA/STUDENTESSA REGOLARE: Matea Pintur
JMBAG/NUMERO DI MATRICOLA: 076-DT
MENTORI/RELATORE: Doc. Dr. Sc. Robert Blagoni

PULA, rujan 2017. / POLA, settembre 2017

INDICE

1. INTRODUZIONE 1

2. BILINGUISMO 2

2.1. Bilinguismo: definizioni di base 2

2.3. Bilinguismo nelle aziende 5

2.4. Bilinguismo in Istria 7

2.4.1. Cenni storici 10

2.4.2. La situazione al giorno d'oggi 11

2.4.3. Bilinguismo e scuola 12

2.5. Diglossia e bilinguismo 14

2.5.1. Quattro combinazioni di bilinguismo e diglossia 14

2.5.2. Collegamento dell'autobiografia sociolinguistica con il bilinguismo e con la diglossia 15

3. TELEMARKETING 16

3.1. Definizioni 16

3.2. Esempio dell'impresa 18

4. CODE-MIXING E CODE-SWITCHING 22

4.1. TIPI DI INTERFERENZA 26

5. AUTOBIOGRAFIA SOCIOLINGUISTICA 27

5.1. L'autobiografia sociolinguistica 27

5.2. La stesura di un'autobiografia sociolinguistica 28

5.2.1. Informazioni anagrafiche sull'autore/protagonista e sulla famiglia 28

5.2.2. Repertorio linguistico dell'autore e della sua famiglia 28

5.2.3. Formazione linguistica dell'autore 29

5.2.4. "Agenzie" della formazione linguistica dell'autore 29

5.2.5. Eventuali approfondimenti sulle tappe ed i tempi della formazione 31

5.2.6. Rapporti dell'autore con i codici del suo repertorio 31

6. LA RICERCA 32

6.1. La ricerca attraverso il metodo dell'autobiografia sociolinguistica 32

6.2. Lo scopo della ricerca 32

6.3. L'indagine vera e propria 33

6.4. L’analisi della ricerca 36

6.5. Il risultato ottenuto 43

6.6. Esempi di autobiografie sociolinguistiche 45

6.6.1. L’autobiografia sociolinguistica di una persona bilingue dalla nascita 45

6.6.2. L’autobiografia sociolinguistica di una persona con l’italiano come seconda lingua 49

7. CONCLUSIONE 53

8. BIBLIOGRAFIA 54

8.1. Sitografia 55

9. RIASSUNTO 57

10. SAŽETAK 59

11. SUMMARY 61

1. INTRODUZIONE

Lo scopo della presente tesi di laurea è quello di analizzare l'uso della lingua italiana (inilingua) in una azienda, situata in una città bilingue, che si occupa di telemarketing. Nella parte teorica verranno delineati tutti i fenomeni e le definizioni usati nella ricerca svolta con lo scopo di renderla quanto più chiara e trasparente. La base della tesi è il bilinguismo, ovvero l'uso di due lingue contemporaneamente e l'inilingua, ossia l'uso di una seconda lingua, imposta da parte di gruppo di persone o nel nostro caso da un'azienda.

Nel primo capitolo si delineará una cornice terminologica e verranno spiegati i concetti base inerenti al bilinguismo, al plurilinguismo e alle principali tipologie di bilinguismo/plurilinguismo. Inoltre, verrà trattato il tema del bilinguismo in Istria con il relativo apprendimento delle lingue nelle scuole istriane e e di tutte le possibili combinazioni di bilinguismo e diglossia.

Nel capitolo successivo invece, verrà spiegato che cos'è il telemarketing e verrà presentata l'azienda in cui è stata svolta la ricerca. In seguito verranno spiegati i fenomeni di *code-mixing* e *code-switching* e i tipi di interferenza che si manifestano durante una conversazione tra parlanti bilingui. Siccome per la ricerca è stata scelta l'autobiografia sociolinguistica come strumento di ricerca, ne verrà allora spiegato il concetto e verranno date tutte le indicazioni necessarie per la stesura di un'autobiografia sociolinguistica corretta e completa.

L'ultimo capitolo verrà dedicato interamente alla ricerca vera e propria. Verrà spiegato il modo in cui è stata svolta la ricerca, l'analisi, i risultati ottenuti e verranno presentati anche degli esempi di autobiografia sociolinguistica.

Nella parte finale della tesi verrà fatta una conclusione che rispecchia e riassume il lavoro svolto. Seguiranno poi i riassunti in lingua italiana, croata e inglese e ovviamente la bibliografia e la sitografia con i relativi testi consultati.

2. BILINGUISMO

2.1. Bilinguismo: definizioni di base

Dare una definizione di bilinguismo vera e propria è molto difficile siccome non esiste una definizione accettata da tutti a livello globale.

Secondo De Rosa (2009) il concetto di *bilinguismo / plurilinguismo* è la capacità di saper parlare, capire, leggere e/o scrivere in due o più codici linguistici diversi contemporaneamente. Contento (2010) definisce il *bilinguismo / plurilinguismo* come una forma d'uso regolare di due o più codici linguistici da parte di un individuo (*bilinguismo individuale*) in un determinato contesto sociale. Per *codici linguistici* in un contesto bilingue si intendono due lingue, una lingua e un dialetto o due dialetti. Si parla di *bilinguismo individuale* quando l'attenzione va solamente su un individuo, e di *bilinguismo sociale* quando si prende in considerazione un gruppo di parlanti / una comunità in un'area geografica o in un' istituzione. [1]

Oggigiorno si parla spesso di bilinguismo. Sono molti gli studiosi che trattano questo il tema: secondo Romaine (1989) nella maggioranza delle comunità linguistiche nell'uso quotidiano, a livello mondiale, viene usato più di un codice linguistico, con solamente un paio di eccezioni di comunità monolingue. Anche Grosjean (1982) conferma che la metà della popolazione mondiale è bilingue e che il bilinguismo è presente in ogni paese del mondo.

Esistono varie teorie e definizioni sul che cosa sia esattamente il bilinguismo. Da una parte Bloomfield (1989),[2] definisce il bilinguismo come il "conoscere due lingue a

[1] Il bilinguismo individuale si riferisce all'uso di due (o più) codici linguistici da parte di una singola persona, mentre il bilinguismo sociale (collettivo) si riferisce all'uso di due (o più) codici linguistici da parte di un'intera comunità (Hamers e Blanc, 2000). Anche, i due codici in uso nell'ambito di una comunità bilingue possono avere le stesse funzioni e lo stesso status in ogni ambito d'uso, oppure loro possono differire. È utile fare una distinzione tra il bilinguismo bicomunitario da quello monocomunitario (Mioni, 1982). Parliamo di bilinguismo bicomunitario quando i due codici hanno il ruolo di lingua ufficiale, mentre il bilinguismo monocomunitario implica l'ufficialità di solo un delle due lingue.

[2] Bloomfield, citato in Romaine (1989), da la definizione: "native-like control of two languages"

livello di madrelingua" e dall'altra Haugen[3] ritiene che "il bilinguismo inizia quando il parlante è in grado di produrre enunciati completi e sensati nell'altra lingua".

Il *bilinguismo* inteso come l'uso alternato di due o più lingue è la definizione data da Mackey[4], alla quale si avvicina moltissimo il concetto di *bilinguismo* di Grosjean (1992) il quale lo definisce come l'uso quotidiano di due lingue necessarie per la comunicazione.

De Rosa (2009) definisce la persona bilingue il parlante che ha la conoscenza perfetta delle due lingue e raggiunge i livelli di competenza uguale a quella di un parlante nativo monolingue. Continua però affermando che il bilingue è colui che conosce le due lingue anche in modo superficiale, cioè, colui che non ha una competenza perfetta, ma limitata in solo alcune o in tutte delle quattro abilità linguistiche[5].

Nel 1967 Kovač ha definito i bilingui come individui esposti a due lingue sin dalla nascita e gli altri casi li definisce come *biglottismo o poliglottismo*. De Houwer (1990) propone il termine *bilingual first language acquisition*[6] per i bambini bilingui dalla primissima infanzia in situazioni differenti (in alcuni casi propria dalla nascita e in altri casi nei primi anni di vita).

La condizione bilingue di un parlante cambia con il tempo, non è monolitica. Varia a seconda delle condizioni sociolinguistiche attuali in ogni specifica situazione comunicativa. Qui si intende il grado di formalità in ogni situazione, le caratteristiche sociolinguistiche dei parlanti, le intenzioni comunicative, informative, ecc.

2.2. Dimensioni e tipi di bilinguismo e biculturalismo

Siccome esistono varie definizioni *riguardanti* il termine di bilinguismo, di conseguenza esistono pure varie tipologie di bilinguismo secondo gli autori che si sono occupati del tema. Il bilinguismo è un termine molto ampio e perciò iniziamo con una prima classificazione e differenziazione, ovvero quella tra *bilinguismo*

[3] Haugen, citato in Romaine (1989), dice: "bilingualism begins when the speaker of one language can produce complete meaningful utterances in the other language".
[4] Mackey, citato in Romaine (1989).
[5] Le quattro abilità linguistiche sono ascoltare, parlare, leggere e scrivere
[6] Acquisizione di L1 bilingue

individuale, l'uso di due lingue da parte di una singola persona, e *bilinguismo sociale o collettivo*, l'uso di due lingue da parte di un'intera comunità (Hamers-Blanc, 2000).

Il bi*linguismo sociale* o *comunitario*, si riferisce all' uso di due codici con lo stesso status sociale e la stessa funzione in ogni ambito d'uso, con la relativa differenza secondo l'identità culturale. Secondo Mioni (1982) non si tratta, allora, solo di *bilinguismo sociale*, ma anche di *bilinguismo bicomunitario o biculturale*, cioè, quando le due lingue sono entrambe usate come lingue ufficiali, e di *bilinguismo monocomunitario*, quando si parlano due lingue, ma solo una di queste ha il ruolo di lingua ufficiale.

L'organizzazione cognitiva[7] distingue tre tipi di bilinguismo. Il primo è il *bilinguismo compatto* – il soggetto impara i due codici contemporaneamente prima dei sei anni di vita; il secondo è il *bilinguismo coordinato* – la persona ha due strutture linguistiche che apprende indipendentemente, prima l'una e poi l'altra – si sceglie volontariamente quale lingua usare e quali strategie comunicative usare secondo i propri bisogni che dopo vengono realizzate e valutate; e il terzo è il *bilinguismo subordinato* – la seconda lingua viene sottocomposta dalla prima lingua, cioè dalla lingua acquisita/appresa prima.

Un'altra distinzione è quella secondo l'età dell'acquisizione. Qui si parla di *bilinguismo precoce o infantile* in cui la seconda lingua è appresa prima degli 11 anni di vita – qui rientrano pure i casi in cui due codici sono acquisiti/appresi in età presta, fra i tre e i sei anni. Il *bilinguismo precoce o infantile* può essere *simultaneo* (la lingua A e la lingua B sono acquisite insieme fin dalla nascita) o *consecutivo* (la prima lingua è la lingua madre, la seconda lingua è acquisita tra i 3 e gli 11 anni di vita). Il secondo tipo di bilinguismo secondo il criterio dell' età è quello *adolescenziale* in cui la seconda lingua viene appresa tra gli 11 e i 17 anni. E il terzo in età adulta, cioè quando la seconda lingua viene appresa dopo i 17 anni[8].

[7] L'approccio neurolinguistico che prende in considerazione lo studio del bilinguismo da un punto di vista multidisciplinare e focalizza la propria ricerca sulla rappresentazione, sull'organizzazione e sul funzionamento di due o più lingue nel cervello di un bilingue/plurilingue.

[8] Linguistica applicata, http://www.formazione.unimib.it/DATA/Insegnamenti/7_1497/materiale/linguistica_applicata_11_12_lucidi_11.pdf

Un'ulteriore classificazione è possibile farla in base al grado di competenza linguistica: *bilinguismo bilanciato* e *bilinguismo dominante*, entrambi trattati sia da Grosjean (1998) che da Fabbro (1996) entrambi. Il *bilinguismo bilanciato* si riferisce a due codici allo stesso livello, cioè, quando uno ha lo stesso livello linguistico di tutte e due lingue (o tre – plurilinguismo). Ciò significa che l'apprendente si sa esprimere nello stesso modo in entrambe le lingue, non notando alcuna differenza, ovvero, la conoscenza di una lingua non supera la conoscenza dell'altra. Dall'altro lato, il *bilinguismo dominante* vede un codice dominante rispetto all'altro. L'apprendente usa una lingua più di quell'altra e si suppone che la competenza linguistica di questa sia maggiore. Anche Lüdi (1996) fa la stessa differenziazione, ma usa altri termini. Il bilinguismo bilanciato lo nomina come *simmetrico*, mentre quello dominante come *asimmetrico*.

Lambert (1959) parla di *bilinguismo aggiuntivo/additivo* e *bilinguismo sottrattivo* e fa questa differenza secondo il prestigio linguistico delle due lingue nella stessa comunità. Il bilinguismo *aggiuntivo o additivo* si riferisce ai bilingui che apprendono un secondo codice al proprio repertorio linguistico senza una pausa o senza smettere di essere perfetti o fluenti nella lingua materna (vantaggio cognitivo). Il caso di *bilinguismo sottrattivo* è esattamente il contrario, ovvero la situazione in cui uno apprende una seconda lingua, che diventa dominante e superiore nel contesto sociale e quindi la lingua materna smette di essere perfetta (svantaggio culturale).

2.3. Bilinguismo nelle aziende

Negli ultimi anni sono state condotte numerose ricerche per capire l'influsso che il fenomeno del bilinguismo ha sullo sviluppo del bambino e su una persona in generale. I vantaggi che maggiormente vengono nominati nella bibliografia riguardante il bilinguismo sono raggruppabili nei seguenti sottogruppi: vantaggi comunicativi e culturali, vantaggi metalinguistici e cognitivi, consapevolezza linguistica, creatività, vantaggi caratteriali, e vantaggi scolastici ed economici.

Rudolf Steiner:

"Ogni lingua dice il mondo al modo suo. Ciascuno edifica mondi e anti-mondi a modo suo. Il poliglotta è un uomo più libero."

I vantaggi del bilinguismo, però, non si fermano qui. Degli studi condotti in Svizzera, in Inghilterra, in Canada e in India, hanno preso in considerazione il livello medio di conoscenza dell'inglese nei vari Paesi e i risultati hanno dimostrato ritorni monetari associati al bilinguismo o al multilinguismo su più fronti. Conducendo le ricerche hanno evidenziato inoltre che il plurilinguismo e le abilità linguistiche dei lavoratori aprono più mercati alle aziende ed hanno un influsso molto positivo sull'intera economia. Inoltre, è stato evidenziato che il mancato investimento di una nazione nel campo dell'apprendimento delle lingue influisce sul crollo dell'economia. Di conseguenza le aziende che assumono dei dipendenti con un alto livello di conoscenza di lingue straniere, hanno senza ombra di dubbio una marcia in piùGrazie alle ricerche effettuate, disponiamo di prove le quali ci dimostrano che le imprese che dispongono di un alto livello nell'ambito delle comunicazioni tra diverse nazioni e che hanno investito nel campo dell'apprendimento delle lingue, hanno ottenuto un notevole aumento negli affari.

A livello individuale, i vantaggi del bilinguismo sono un po' più difficili da notare, soprattutto perché dipendono dal settore lavorativo, dalla posizione geografica e dal livello di impiego che uno dispone. Secondo vari studi, i dipendenti bilingui e plurilingui guadagnano anche il 7% in più dei loro colleghi monolingui. Solo il fatto di sapere un'altra lingua, senza neanche usarla, permette ad una persona di guadagnare di più. Anche, i manager e i leader bilingue o multilingue sono sempre più apprezzati e ricercati: i leader di settore pensano che sappiano gestire meglio sia i rapporti aziendali internazionali che il personale e che così, senza dubbio la vendita aumenterà.[9]

Per un bilingue è sempre più facile trovare un lavoro nell'ambito del telemarketing. Oggigiorno ogni call center assumen un dipendente bilingue visto che le varie imprese tendono ad espandere il lavoro verso l'estero. Anche nel nostro caso, l'impresa in cui è stata svolta la ricerca ha sede in Croazia, pur essendo un'azienda italiana. ma di più usa le persone inolingue – che parlano la lingua Italiana perché di più si svolgono le ricerche di mercato verso mercato italiano.

[9] I vantaggi del bilinguismo, http://www.ef-italia.it/blog/language/i-vantaggi-del-bilinguismo/

essere bilingue oggigiorno ci aiuta a trovare il lavoro in diversi ambiti. Ma guardando il nostro esempio, uno può studiare le lingue e fare la carriera in un call center. Le lingue più ricercate sono, di sicuro, l'inglese e italiano, ma anche tedesco. Forse anche francese, ma per quanto io sappia, no. Un'ottima competenza linguistica in più lingue assicura a una persona un futuro migliore grazie al proprio sapere. Per trovare un lavoro in un call center si cerca senza dubbio una persona fluente in una lingua in cui uno può anche migliorare il suo sapere. Un grande livello di sapere della lingua ci garantisce il posto di lavoro. Le persone bilingui hanno maggiori possibilità lavorative. Anche se non è detto che la persona che parla più lingue è necessaria, la persona bilingue subito ha maggiori possibilità per ottenere il lavoro. Sapere una seconda lingua è solamente un'abilità aggiuntiva che prima o poi viene portata a mano ed e sempre una condizione necessaria per il successo professionale.

2.4. Bilinguismo in Istria

Guardando il senso giuridico il bilinguismo è la struttura che permette alle persone appartenenti ai gruppi autoctoni etnici, linguistici e, naturalmente, nazionali (le minoranze in primo luogo) di preservare la loro eredità culturale e linguistica con gli strumenti giuridici (leggi) i quali garantiscono a loro l'uguaglianza dell'uso della loro lingua nazionale sul territorio. Si realizza principalmente attraverso il rispetto dell'uso paritario e dell' interazione sociale reciproca delle due lingue diverse su un determinato territorio. Non si fa conto del numero, dell'importanza sociale, o di quella economica o politica. Con parità intendiamo: l'uso di nomi bilingui nella toponimia, la determinazione del funzionamento degli strumenti per la promozione della conoscenza reciproca delle lingue, lo studio obbligatorio di ambedue lingue, la parità completa per quanto riguarda i rapporti sociali, la presenza nella legislatura e negli atti giuridici.[10]

L'applicazione del bilinguismo croato nella regione dell'Istria è redatta dal articolo 6 e da altri articoli del III capitolo dello Statuto della regione (specialmente gli art. 24, 25, 26, 27, 28, 29 e 30).[11]

Nello Statuto si dimostra che la lingua croata e la lingua italiana

[10] Istrapedia, Bilinguismo, http://www.istrapedia.hr/ita/609/bilinguismo/istra-a-z/
[11] Istrapedia, http://www.istrapedia.hr/ita/609/bilinguismo/istra-a-z/

'sono in uso ufficiale paritario nell'ambito del lavoro dei corpi regionali nell'ambito delle competenze d'autogoverno'.

Con le parole sopra citate si garantisce la parità delle lingue nel lavoro dell'Assemblea regionale e della Giunta. Infatti si garantisce anche l'uso paritario delle lingue nei comuni e nelle città nella quali vivono persone appartenenti alla comunità italiana.

Inoltre, si garantisce:

Articolo 24

Nella Regione istriana l'uso ufficiale paritetico delle lingue croata e italiana si realizza:

1. nel lavoro di tutti gli organi della regione nell'ambito delle competenze d'autogoverno

2. nel procedimento davanti agli organi amministrativi.

Gli organi di cui al comma 1 del presente articolo, renderanno possibile l'uso e riconosceranno la validità dei documenti giuridici privati anche quando sono redatti in lingua italiana.

Articolo 25

Nella Regione istriana il lavoro dell'Assemblea regionale e della Giunta si svolge in lingua croata e in lingua italiana. Nella Regione istriana si assicura il bilinguismo:

1. nello scrivere il testo di timbri e stampiglie con lettere della stessa grandezza,

2. nello scrivere, con lettere della stessa grandezza, le tabelle degli organismi rappresentativi, esecutivi ed amministrativi della Regione, come pure delle persone giuridiche che hanno autorizzazioni pubbliche,

3. nello scrivere i titoli degli atti con lettere della stessa grandezza.

Al consigliere dell'Assemblea, al membro della Giunta, oppure al cittadino, si assicura:

1. il recapito del materiale bilingue per le sedute dell'Assemblea e della Giunta regionale,

2. la stesura bilingue del verbale e la pubblicazione bilingue delle conclusioni,

3. la pubblicazione bilingue degli avvisi ufficiali e degli inviti degli organismi rappresentativi, esecutivi ed amministrativi della Regione, come pure il materiale bilingue per le sedute dell'organismo rappresentativo ed esecutivo.

Articolo 26

Su parte o su tutto il territorio dei comuni e delle città della Regione istriana nei quali risiedono gli appartenenti alla comunità nazionale italiana, conformemente ai loro statuti, le lingue croata e italiana sono equiparate nell'uso ufficiale.

Articolo 27

Agli appartenenti alla comunità nazionale italiana si garantisce il diritto d'uso pubblico della loro lingua e scrittura, il diritto alla salvaguardia dell'identità nazionale e culturale - e a tale scopo possono fondare società culturali ed altre società che sono autonome - il diritto di organizzare liberamente la propria attività informativa ed editoriale, il diritto all'educazione e all'istruzione elementare, media superiore e universitaria nella propria lingua, secondo programmi particolari che contengono in modo adeguato la loro storia, cultura e scienza, come pure il diritto di mettere in rilievo le caratteristiche nazionali. Nell'attuare tale diritto, gli appartenenti alla comunità nazionale italiana e le loro istituzioni possono collegarsi con istituzioni in Croazia e all'estero. Sugli edifici delle sedi della Regione istriana, accanto alla bandiera della Repubblica di Croazia e a quella della Regione istriana, si espone anche la bandiera della comunità nazionale italiana, come pure in occasioni solenni e nelle sedute degli organi di rappresentanza.

Articolo 28

Al fine di attuare la parità della lingua croata e di quella italiana, la Regione impiega un adeguato numero di dipendenti che hanno una medesima conoscenza attiva della lingua croata e della lingua italiana. Nei procedimenti di primo e secondo grado dinanzi agli organismi amministrativi della Regione, gli appartenenti alla comunità nazionale italiana hanno gli stessi diritti come nei procedimenti dinanzi agli organismi dell'amministrazione statale di primo grado. Le persone giuridiche che hanno autorizzazioni pubbliche per l'espletamento degli affari per gli appartenenti alla

comunità nazionale italiana, nei rapporti reciproci diretti possono usare solo la lingua italiana.

Articolo 29

La Regione istriana assicura ai cittadini il rilascio di documenti pubblici e moduli bilingui che vengono usati ufficialmente.

Articolo 30

Nei comuni e nelle città che hanno prescritto il bilinguismo, agli alunni dell'istituzione con insegnamento in lingua croata verrà assicurato e specialmente stimolato l'insegnamento della lingua italiana quale lingua dell'ambiente sociale[12]

2.4.1. Cenni storici

La storia della Regione istriana include la presenza della Repubblica di Venezia, dell'Impero Austro – Ungarico, dell'Italia e poi della Jugoslavia. Sulla penisola istriana fu raggiunta la massima espansione della Repubblica di Venezia solo dopo del lodo arbitrale di Trento nell'anno 1535. Da quel momento Venezia ebbe il massimo potere in Istria fino alla caduta del suo Stato nel 1797. Ma già prima, nel 1335, gli Asburgo ebbero in loro possesso i territori istriani, e dopo il trattato di Campoformio, nel 1797 il territorio in possesso della Repubblica di Venezia passò sotto il potere degli Asburgo d'Austria. Dal 1805 al 1813 l'Istria fu sotto il dominio francese, ma ben presto, ed esattamente nel 1814 ritornò nuovamente sotto gli Asburgo. Nel 1825 fu costituita la provincia di istriana e vennero uniti i due territori: quello veneziano e quello austriaco, con l'aggiunta delle isole del Quarnero: Cherso, Lussino e Veglia. Dopo la prima guerra mondiale e dopo la vittoria dell'Italia, l'Istria divenne parte del Regno d'Italia grazie ai trattati Saint-Germain-en-Laye (1919) e quello di Rapallo (1920). La popolazione istriana in quell'epoca era già plurilingue e pluriculturale. L'elemento culturale e quello linguistico italiano era visibile soprattutto sulla costa, ma era presente anche l'influsso slavo, sloveno, serbo e croato all'interno della penisola. Nel 1946, dopo la sconfitta dell'Italia nella seconda guerra mondiale, l'Istria venne

[12] http://www.istra-istria.hr/index.php?id=507 – Bollettino ufficiale della Regione istriana N° 6/2003 del 19 V 2003

assegnata alla Jugoslavia. Seguì poi l'"Esodo istriano": la maggioranza delle persone italiane emigrarono in Italia vista la situazione i tempi duri alle porte. Nonostante tutti gli ostacoli e tutte le difficoltà, la traccia italiana è presente ancora oggi sul territorio istriano. Un elemento molto importante per tutte le persone rimaste e che lottarono per i propri diritti e che volevano mantenere la propria identità italiana è stata sicuramente la fondazione della 'Comunità degli Italiani'. Tra il 1991 e il 1993, con la guerra che portò alla dissoluzione dello Stato jugoslavo, l'Istria venne divisa tra Repubblica di Slovenia e Repubblica di Croazia.[13]

2.4.2. La situazione al giorno d'oggi

Guardando la situazione al giorno d'oggi, ufficialmente e formalmente la minoranza italiana in Croazia e in Slovenia gode di una situazione ottimale: operano dei organismi come l'Unione Italiana e l'Università Popolare di Trieste la tutelano, ne diriggono gli interessi, sia in Croazia, in Slovenia che in Italia. La minoranza italiana ha vari centri di ricerca e di studio i quali pubblicano anche dei libri, una televisione, una radio, una casa editrice (quotidiano, rivista culturale, rivista per bambini), una compagnia teatrale, dei concorsi culturali e molto altro. Il tutto viene finanziato sia dal Governo italiano, croato e sloveno. Ha la legge legislativa a livello internazionale, statale, regionale e locale e partecipa attivamente alla vita politica del Paese. I segni stradali in Istria sono bilingui, sia nei comuni che nell'autostrada. La lingua italiana è ufficiale ed è considerata lingua sociale, usata sia in ambiti privati che in quelli pubblici. Nelle scuole della minoranza italiana, l'insegnamento viene svolto in italiano, mentre nelle scuole della maggioranza la lingua italiana è una materia opzionale. Il forte impegno degli italiani e degli italofoni locali, ha contribuito alla crescita del bilinguismo, il che ha senza ombra di dubbio un forte peso per la varietà culturale della regione.

[13]Corsica oggi, Bilinguismo a confronto / 4: Istria, http://corsicaoggi.altervista.org/sito/bilinguismi-confronto-4-istria/

2.4.3. Bilinguismo e scuola

L'insegnamento della L2 vuole e deve volere realizzare un soggetto bilingue e la (bi)culturalizzazione[14]. Secondo Fishman (1979) la scuola bilingue è quella che deve assicurare l'insegnamento di almeno due lingue, ma che usa anche gli stessi strumenti per insegnare le altre materie di studio, cioè, se la scuola è italiano-croata, si insegnano tutte le materie come ad esempio matematica, biologia e altro in tutte e due le lingue. Le lingue vanno determinate in base ai programmi internazionali e minoritari.[15]

Le scuole bilingue in Istria mettono in evidenza, secondo il curriculum scolastico, la lingua italiana come caratterizzante, ma anche le altre lingue come il francese, l'inglese, e il tedesco, costruendo così una prospettiva di bilinguismo collettivo della scolaresca italiana.

Agli alunni si assicura una formazione linguistica tridimensionale con la seguente tipologia:

- Lingua madre minoritaria → la lingua italiana: lingua nella quale vengono insegnate tutte le materie; portatrice dell'istruzione scolastica fino alla fine della scuola media.
- Lingua seconda → la lingua croata: la lingua parallela all'italiano per l'ambiente sociale
- Lingue straniere → inglese, tedesco, francese, ecc.: insegnate in base all'accordo sociale della Regione o della Repubblica

In Istria non esiste il vero e proprio modello di Fischman. Esistono due scuole diverse con l'insegnamento obbligatorio della seconda lingua (dalla prima classe elementare fino alla fine degli studi – per il gruppo linguistico italiano) e l'insegnamento della seconda lingua sia obbligatorio che opzionale per il gruppo linguistico croato.

[14] Con culturalizzazione si intende la prassi di concepire la cultura come spiegazione essenziale, centrale e determinante per azioni, atteggiamenti, comportamenti, conflitti o espressioni (individuali). Spesso il concetto di cultura è etnicizzato e le persone sono assimiliate per esempio alla loro – presunta. Tramite le culturalizzazioni si rafforza la divisione della società in due parti, gli appartenenti («noi») e i non-appartenenti («gli altri») e si riproducono stereotipi e attribuzioni.

[15] J.A.FIshman, Istruzione bilingue: una prospettiva sociologica internazionale, con saggio introduttivo di G.Freddi, Bergamo, Minerva Italica, 1797

La scuola è l'ambito ideale in cui gli alunni possono imparare la lingua, conoscerla e imparare ad utilizzarla bene. La legge e le regole applicate dedicano un ampio spazio e danno particolare attenzione al problema della scuola della nazionalità. Proprio nelle scuole vengono allo stesso punto muovendo da diversi punti i nodi cruciali della situazione bilingue. Il compito, allora, delle scuole italofone è il mantenimento della loro lingua materna e dell'acquisizione della lingua seconda, ovvero il croato. È molto interessante notare che nelle scuole italiane si richiede un livello avanzato della seconda lingua, mentre nelle scuole croate la conoscenza della lingua italiana non è così richiesta.[16]

Non è importante solo la conoscenza di una lingua, ma anche la relativa competenza linguistica. In altre parole, non è importante solo imparare le lingue straniere, ma anche quando e come usarle. La domanda cruciale per noi è: quando usertemo realmete la lingua? Non andiamo a studiare una lingua solo per il fatto di poter affermare che siamo a conoscenza di una determinata lingua, non la impariamo solamente per svolgere degli esercizi di grammatica, ma la studiamo per usarla nella comunicazione, nella vita reale. Sono i risultati di una conversazione vera e propria che contano. Dobbiamo saper usare una lingua straniera nel vero senso della parola, essere in grado di usare e di far emergere il nostro sapere di una determinata lingua nelle situazioni reali e concrete. La maggioranza degli alunni non usano la lingua seconda quotidianamente, ma solo in determinate situazioni. Rispetto ai *native speakers*[17], gli alunni si focalizzano solo sui alcuni aspetti della lingua, ovvero quelli che utilizzano maggiormente, concentrandosi solamente su di essi. Di conseguenza, all'alunno non è necessaria una conoscenza globale della lingua, bensì una conoscenza parziale.[18] Per *competenza linguistica* si intende la conoscenza e la capacità d'uso delle norme fondamentali che regolano l'uso di una lingua a livello di fonologia, morfologia, sintassi e semantica. Essa permette a chi parla e a chi scrive di formulare frasi corrette e logiche; si attiene alla struttura della lingua: la corretta pronuncia, l'esatta grafia, le concordanze morfologiche, i rapporti delle parole all'interno delle frasi, e delle frasi all'interno del periodo, il significato delle parole e i limiti di combinazione delle parole in ordine al loro significato. La

[16] Milani-Kruljac, M, La comunità italiana in Istria e a Fiume fra diglossia e bilinguismo, Etnia, I, p. 1-250, Trieste-Rovigno, 1990; pp.179-181
[17] Native speaker = parlante nativo
[18] Ivi p.199

competenza comunicativa invece, è la capacità di usare le forme della LT (lingua target) in modo appropriato per esprimere funzioni sociali (es. saluti, domande, richieste).

2.5. Diglossia e bilinguismo

Che cosa sono *bilinguismo* e *diglossia*? Perché sono importanti questi due concetti? Che cosa li collega con l'autobiografia sociolinguistica?

Allora, parliamo di *bilinguismo* quando una persona usa due codici linguistici *sullo* stesso livello. Significa che quando una persona parla due lingue, o una lingua e il dialetto, e li usa in tutte le situazioni. Non c'entra niente con le situazioni formali e informali. Mentre, la *diglossia* è la situazione in cui i due codici sono usati in modo complementare e un codice ha un valore più alto rispetto all'altro codice. Vuol dire, quando una persona parla, per esempio, la lingua e il dialetto, la lingua usa in situazioni formali, come nell'insegnamento scolastico o al lavoro, mentre il dialetto usa in situazioni informali, cioè quelle private come conversazioni con gli amici.

Possiamo anche parlare di *macrodiglossia* e *microdiglossia*. Parliamo della macrodiglossia quando in classi o aree sociali il dialetto è forte, mentre la microdiglossia è una situazione contraria, cioè, in aree o classi sociali dove il dialetto è debole.

2.5.1. Quattro combinazioni di bilinguismo e diglossia

Il *bilinguismo* e la *diglossia* possono essere combinati in vari modi, che variano in base alla presenza o all'assenza delle due varietà. Questi due fenomeni sono presenti nelle comunità linguistiche in cui i parlanti utilizzano più lingue. Il bilinguismo ha una funzione individuale, mentre la diglossia una funzione collettiva / sociale.

a) *Bilinguismo con diglossia* – i parlanti hanno la competenza sia della lingua sia del dialetto ma dividono la funzione. Parliamo di combinazioni lingua – lingua e lingua – dialetto.

b) *Diglossia senza bilinguismo* – la competenza della lingua è limitata, cioè la classe sociale "alta" usa la lingua, mentre il dialetto svolge una funzione "bassa". Qui parliamo di lingue autoctone e di lingue colonizzatori.

c) *Bilinguismo senza diglossia* – la competenza della lingua e del dialetto è uguale. Neanche gli ambiti d'uso sono molto differenti. Allora, parliamo delle comunità bilingui con varietà del medesimo prestigio e funzione comunicativa.

d) *Né bilinguismo né diglossia* – questa è una situazione quasi immaginaria visto che le comunità monolingui e molto coese sono quasi inesistenti. [19]

2.5.2. Collegamento dell'autobiografia sociolinguistica con il bilinguismo e con la diglossia

Abbiamo definito il concetto di *bilinguismo* e di d*iglossia*. Allora, il *bilinguismo* è la situazione in cui una persona parla due codici. Vediamo il collegamento: Quando una persona scrive la propria autobiografia sociolinguistica, parla anche del proprio bilinguismo. Ci sono dei casi in cui uno da piccolo parla sia il dialetto che la lingua standard e questo è un caso di *bilinguismo*, ma se la lingua standard viene usata solo in situazioni formali (a scuola) e non in quelli informali (a casa, con gli amici), allora riscontriamo un caso di *diglossia*.

L'autobiografia sociolinguistica non *rispecchia* solo il bilinguismo, ma anche il plurilinguismo. Va presa in considerazione sia la competenza attiva che quella passiva. Uno può conoscere una lingua anche solo passivamente. Per esempio, io conosco lo spagnolo passivamente, lo capisco molto ma ho difficoltà nell'esprimermi. La conoscenza di una lingua non se la esprime solo con le parole, ma anche capendo delle parole espresse da un'altra persona.

[19] Graffi, G., Scalise, S., *"Le lingue e il linguaggio- introduzione alla linguistica*", il Mulino, Bologna, 2002., pp. 237-238.

3. TELEMARKETING

3.1. Definizioni

L'attività di telemarketing viene svolta in un call center. Si tratta del contatto telefonico tra l'azienda e precisamente tra gli operatori telefonici e la clientela, che può essere attuale o potenziale. In questo modo vengono effettuate le vendite a distanza, le indagini sul mercato o la pubblicizzazione delle attività o dei prodotti aziendali. È lo strumento più efficace per prendere un appuntamento di lavoro bussines-to-bussines, cioè, parliamo di transazioni commerciali tra imprese.

L'attività di telemarketing si svolge grazie a due modalità principali:

- *Telemarketing outbound* → Il contatto telefonico fra cliente e operatore avviene su iniziativa di quest'ultimo, il quale contatta uno o più clienti mediante liste di numeri di telefono usualmente fornite dall'azienda.
- *Telemarketing inbound* → Le telefonate giungono al call center direttamente dal cliente, di solito mediante la composizione di un numero verde; in questo caso l'operatore, oltre a fornire le informazioni richieste dal cliente, avrà il compito di indirizzare la telefonata verso lo scopo commerciale individuato dall'azienda.[20]

Da notare come le liste di numeri telefonici usate dalle aziende di telemarketing, abbiano subito nel corso del tempo una regolamentazione sempre più restrittiva. Nel luglio del 2010 sono state date le nuove disposizioni per regolare i rapporti tra la gente e le aziende che utilizzano il telemarketing, dando così il regolamento per l'istituzione di un registro pubblico delle opposizioni. Gli utenti si iscrivono a questo registro se non vogliono più ricevere telefonate con dei messaggi promozionali, commerciali, informazioni per sondaggi e altre iniziative collegate agli affari di telemarketing. L'iscrizione a tale registro può avvenire anche per via telematica con durata indeterminata finché la persona non decide di cambiare la scelta.

L'operatore di telemarketing è un professionista della vendita o del sondaggio per telefono: chiama potenziali clienti per fissare degli appuntamenti per conto delle

[20] Operatore di telemarketing, http://www.jobtel.it/operatore-di-telemarketing/

aziende. Esistono tantissime aziende che si occupano di telemarketing, alcune delle quali formano operatori specializzati. I corsi sono rivolti ai dipendenti, o al personale delle aziende clienti. Assumono anche degli studenti lingue per un paio di ore al giorno, dipende dagli obblighi dello studente universitario.

L'operatore di un call center è un professionista della vendita o degli sondaggi per telefono. Qualche volta contatta telefonicamente potenziali clienti per fissare degli appuntamenti per conto di consulenti di vendita; ma qualche volta, però, propone direttamente dei prodotti, descrivendo dettagliatamente e nel modo più convincente possibile le loro qualità. Altra figura strettamente connessa all'operatore è il team leader che segue attivamente un piccolo gruppo di operatori, coordina le attività durante lo svolgimento delle telefonate e da delle istruzioni agli operatori. Esiste allora il supervisor e il responsabile che hanno le responsabilità molto grandi – la selezione, gestione e formazione del personale, lo svolgimento di meeting, l'elaborazione di report statistici e il coordinamento dell'attività del telemarketing con gli altri settori dell'azienda.

Lo strumento fondamentale nel lavoro di un operatore di telemarketing è il testo scritto ovvero il testo della telefonata, che l'operatore deve seguire, leggendolo (o imparandolo a memoria) esattamente così come gli viene presentato. Il testo è costruito nel seguente modo:

- Apertura della telefonata: una breve presentazione di se stesso (nome e cognome) e dell'azienda o dell'iniziativa commerciale;
- Intervista: una serie di domande rivolte al cliente
- Lettura della legge della privacy
- Fase motivazionale: l'operatore ha il compito di individuare, sulla base dell'intervista appena conclusa, l'interesse potenziale del cliente a favore della campagna di marketing in questione
- Fase conclusiva o di chiusura: la telefonata deve raggiungere la sua finalità commerciale, l'operatore chiede il consenso esplicito del cliente.

*se si tratta di un sondaggio, il testo sarà privo della lettura della legge sulla privacy e della fase motivazionale

Il testo scritto permette all'operatore di concentrarsi e di ascoltare il cliente, ma allo stesso tempo bisogna essere in grado di adattarlo alla tipologia di cliente che si ha in linea. Un operatore di telemarketing, per farsi ascoltare e ottenere risposte, deve avere esperienza e sensibilità, deve essere gentile e rispettoso, dare fiducia al cliente e invitarlo all'ascolto. Non bisogna essere assolutamente troppo insistenti, invadenti o aggressivi. Per svolgere questa professione, è necessario disporre di una particolare predisposizione ai rapporti interpersonali, essere disinvolti, pazienti ed empatici. Nel caso in cui l'operatore di telemarketing lavora in una grande azienda, deve essere anche competente nel campo dell'informatica visto che tutte le pratiche vengono svolte al computer: le chiamate, le varie registrazionigli, gli ordini, eventuali modifiche dei dati e molto altro ancora.

Un altro elemento importantissimo e fondamentale è la voce. È lo strumento con il quale l'operatore "guida" l'intera chiamata ed è indispensabile saper utilizzare al meglio la propria voce per riuscire a raggiungere gli obbiettivi predefiniti.

La conoscenza di una lingua straniera è senz'altro un requisito importante poiché sono sempre più frequenti e diffusi i contatti con partner ed operatori di nazionalità diversa. Il settore del telemarketing è in crescita continua e offre alle persone dipendenti delle ottime opportunità di lavoro. Il telemarketing rappresenta una grande tendenza in evoluzione ed espansione. Oggi, il telefono viene usato sempre più come strumento di vendita, di promozione, d'informazione a seconda degli obiettivi e delle modalità di intervento.[21]

3.2. Esempio dell'impresa

L'impresa prevista per questa tesi di laurea tratta svolgimento delle indagini da Croazia all'estero, cioè, da Pola, dov'è la sede verso tutta Italia. Tratta indagini di mercato e svolge attività di telemarketing. L'impresa 'Modus Operandi' si basa sul know-how[22] acquisito dai soci fondatori già da trent'anni e con l'esperienza svolge la sua attività nel campo della ricerca di mercato. Si tratta di un Istituto Italiano in Istria che offre servizi di ricerche sia quantitative che qualitative sia ad aziende, che agli

[21] Operatore di telemarketing, http://www.jobtel.it/operatore-di-telemarketing/
[22] Il sapere e l'esperienza

uffici amministrativi, alle associazioni, ad istituti e a centri di studio. Quello che viene richiesto da un dipende è la competenza lavorativa, l'esperienza e la conoscenza della lingua richiesta che permette di svolgere ogni attività richiesta per soddisfare anche le situazioni più complesse. Gli operatori dipendenti sono plurilingue con una buona conoscenza della lingua italiana e con dell'esperienza nel campo del telemarketing. L'impresa prevede anche il coordinamento e una vasta esperienza nei diversi settori di operatività.

Vengono assunti esclusivamente operatori di lingua madre italiana, dinamici, flessibili e con un alto titolo di studio, i quali poi seguono una formazione lavorativa accompagnata e basata sull' esperienza lavorativa (trent'anni) dell'azienda nella gestione della ricerca di mercato e nella rilevazione d'opinione. In questo modo si riesce ad offrire la stessa qualità offerta dal mercato italiano.

L'azienda Modus Operandi opera in un contesto di ottime relazioni istituzionali, con la collaborazione e il sostegno dell'Unione Italiana di Fiume.

Riporto il testo della dichiarazione rilasciata dall'Unione Italiana:

"L'Unione Italiana con sede a Fiume collabora proficuamente con la Società Modus Operandi d.o.o. di Pola sin dalla sua costituzione. La società si è sempre dimostrata affidabile e seria, ha sempre svolto i lavori e le commissioni che le sono state assegnate con puntualità, competenza e professionalità. Nel farlo non solo si è sempre attenuta alle indicazioni della committenza, ma ha anche costruttivamente interagito proponendo e suggerendo metodologie e strategie di ricerca adeguate, consentendo di individuare meglio il target e di predisporre in maniera ottimale in seguito sia il protocollo comunicativo, sia la sua elaborazione.

La Società Modus Operandi d.o.o. di Pola impiega nel suo organico esclusivamente connazionali che forma per lo svolgimento dei compiti lavorativi, contribuendo così anche alla diffusione e al rafforzamento della lingua italiana sul territorio. I propri operatori sono qualificati e competenti, comunicano con cordialità utilizzando un italiano corretto e fluente.

La Società Modus Operandi d.o.o. di Pola rappresenta un'importante realtà produttiva per la Città di Pola, per il suo circondario e per l'intera Istria. Contribuisce

alla diversificazione e all'elevamento delle attività produttive nel campo dei servizi, proponendosi quale importante punto di riferimento anche per le altre aziende sia dell'indotto, sia del settore."

UNIONE ITALIANA
Talijanska unija - Italijanska Unija
Via – Ulica – Uljarska 1/IV
51000 FIUME – RIJEKA - REKA
Tel. +385/51/338-285(911); Fax. 212-876
E-Mail: tremul@unione-italiana.hr
www.unione-italiana.hr
ID Skype: unione.italiana.fiume
GIUNTA ESECUTIVA
Il Presidente

Sig. Amm.: 013-04/2012-16/1
N° Pr.: 2170-67-02-12-1

DICHIARAZIONE

L'Unione Italiana con sede a Fiume collabora proficuamente con la Società "*Modus Operandi*" d.o.o. di Pola sin dalla sua costituzione. La Società si è sempre dimostrata ampiamente affidabile e seria, ha sempre svolto i lavori e le commissioni che le sono state assegnate con puntualità, competenza e professionalità. Nel farlo non solo si è sempre attenuta alle indicazioni della committenza, ma ha anche costruttivamente interagito proponendo e suggerendo metodologie e strategie di ricerca adeguate, consentendo di individuare meglio il target e di predisporre in maniera ottimale in seguito sia il protocollo comunicativo, sia la sua elaborazione.

La Società "*Modus Operandi*" d.o.o. di Pola impiega nel suo organico esclusivamente connazionali che forma per lo svolgimento dei compiti lavorativi, contribuendo così anche alla diffusione e al rafforzamento della lingua italiana sul territorio. I propri operatori sono qualificati e competenti, comunicano con cordialità utilizzando un italiano corretto e fluente.

La Società "*Modus Operandi*" d.o.o. di Pola rappresenta un'importante realtà produttiva per la Città di Pola, per il suo circondario e per l'intera Istria. Contribuisce alla diversificazione e all'elevamento delle attività produttive nel campo dei servizi, proponendosi quale importante punto di riferimento anche per altre aziende sia dell'indotto, sia del settore.

UNIONE ITALIANA - FIUME

Maurizio Tremul

Fiume, 3 gennaio 2012

Modus Operandi offre due tipi di interviste:

- servizi con la modalità CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) e
- CAMI (Computer Assisted Mobile Interviewing).

Oltre alle interviste in lingua italiana il loro campo di ricerca svolge indagini telefoniche in lingua croata, in lingua serba, in tedesco e in inglese. Così raccolgono i dati quantitativi e qualitativi sui più diversi campioni e con i diversi metodi di svolgimento d'intervista e grazie alla base dei dati (creata nei tantissimi anni di lavoro) si svolgono interviste mobile in tutto il paese il quale stanno intervistando.
Gli intervistatori fanno formazione continua, vengono monitorati continuamente, sono applicate procedure rigide di verifica degli standard qualitativi, con supervisor e controlli. Il sistema usato offre un processo dei dati molto rapido e flessibile e un'analisi immediata, ogni giorno della settimana.

Inoltre, offrono indagini

- CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) e
- MAWI (Mobile Assisted Web Interviewing)

in Italia e in più di 80 paesi del mondo. Per l'Italia c'è a disposizione uno dei più grandi panel a livello nazionale, con più di 300.000 iscritti, e lo stesso per i principali paesi europei.
Ma per essere davvero efficaci, le indagini svolte online con il metodo CAWI richiedono la progettazione e l'informatizzazione di questionari impeccabili. Perciò si preparano questionari web complessi, da usare con altri software o per indagini online da svolgere direttamente sui siti delle altre aziende.

Anche, accanto alle interviste in lingua italiana l'ambito di lavoro offre anche servizi di traduzione di questionari e di domande aperte in diverse lingue grazie ai esperti collaboratori, laureati in traduzione. Modus Operandi dispone delle professionalità e degli strumenti informatici necessari per organizzare e sintetizzare nel modo migliore i risultati di una rilevazione. I dati vengono sempre sottoposti a procedure di modifica volte ad eliminare eventuali incongruenze logiche.

4. CODE-MIXING E CODE-SWITCHING

Oggi, la maggioranza delle persone usa quotidianamente due o più lingue. Oramai l'uso di una sola lingua è diventato un'eccezione e il bilinguismo è più rappresentativo. In passato la situazione era contraria,l'uso di due o più lingue veniva considerato come un fenomeno rarissimo. È così perché le migrazioni sono sempre più frequenti e le differenze culturali di conseguenza sempre più presenti. Blanc e Hamers (1989) affermano che il bilinguismo veniva visto come un fenomeno negativo fino agli anni sessanta del secolo scorso. Essere bilingue significava 'errore'. Una volta, si credeva che a causa del mix delle due lingue si perdeva la semantica, che si perdono le interferenze all'interno del sistema simbolico dei significati e che si riduce l'attribuzione di valori e di giudizi. Il mescolare due lingue o il parlare due lingue all'interno di una stessa frase venivano collegati con l''erosione linguistica'. Significa che una lingua è più debole rispetto a quell'altra. Oggi, invece, accade l'esatto contrario. Mescolare due lingue non viene visto come un errore, ma come un passaggio da una all'altra lingua durante l'apprendimento. Mescolare due lingue, cambiarle e scambiare delle regole grammaticali è una cosa naturale per ogni bilingue o plurilingue.

A causa di questa mescolanza delle lingue iniziamo parlare di *code- mixing o code-switching* i quali non rispecchiano degli errori, delle scarse competenze linguistiche o dei problemi di linguaggio di un bilingue.

Secondo Muysken (2000):

"[…] Il code-mixing è una caratteristica abbastanza diffusa tra i parlanti bilingui, nella conversazione dei quali, l'uso di elementi provenienti da due lingue diverse all'interno dello stesso enunciato costituisce la norma […]"

Spesso (ma ogni giorno meno) i fenomeni di *code-mixing* e di *code-switching* vengono visti come la conseguenza di uno sviluppo scorretto, creando così una preoccupazione inutile da parte dei genitori o degli insegnanti.. In realtà, questi due fenomeni sono assolutamente normali, specialmente nel processo di apprendimento linguistico di una lingua straniera.

Il fenomeno in cui vengono usate le parole e le frasi appartenenti a due sistemi grammaticali diversi all'interno dello stesso atto linguistico è una struttura particolare che si crea durante la comunicazione (Bathia e Ritchie, 2004). L'interferenza delle due lingue nello stesso enunciato non significa malinteso, significa "scegliere". Il fenomeno, allora, si manifesta nel momento in cui il parlante ha avuto accesso a tutte e due le lingue (grammatiche) e ha potuto scegliere simultaneamente i vari elementi di due lingue determinate. Succede più spesso con i bambini bilingui che hanno avuto la porta aperta alle due lingue sin dalla primissima infanzia.

Ci sono dei casi in cui il parlante decide di usare una lingua invece dell'altra per dimostrare l'appartenenza ad una determinata comunità linguistica. Ma non dimentichiamo che la scelta della lingua è qualche volta totalmente inconscia, come anche il passaggio da una lingua all'altra all'interno di una stessa frase. Naturalmente, qui ci sono anche vari fattori che influiscono la scelta e il passaggio del codice – il contesto della conversazione, la dimensione psicologica, l'argomento della conversazione, la stanchezza del parlante, lo stress, i lapsus momentanei, ecc. Tranne il contesto, che forse è cruciale nella scelta, il numero delle lingue a nostra disposizione e il nostro interlocutore sono determinanti quando parliamo della decisione della lingua usata.

Qui possiamo introdurre un altro fenomeno chiamato *modalità bilingue*.

"[…] il livello dello stato d'attivazione delle lingue condivise dai parlanti nel corso della conversazione […]".(Grosjean, 1998; 2012)

Se uno parla con una persona monolingue e conosce la lingua del suo interlocutore, naturalmente, il nostro cervello sceglie la lingua dell'interlocutore. Il nostro cervello ignorerà tutte le altre lingue del nostro repertorio o almeno non le attiverà al massimo e saranno attivate minimamente e con un livello d'attivazione neuronale molto basso. Inoltre, quando un bilingue incontra e parla con una persona altrettanto bilingue, tutte le lingue del loro repertorio linguistico saranno attivate. Il nostro cervello sceglierà le lingue condivise e saranno attivate allo stesso tempo e così gli interlocutori possono passare da una all'altra lingua senza nessun problema.

Fino a questo punto abbiamo parlato di *Code-switching* e di *Code-mixing* come se si trattasse dello stesso fenomeno, ma in realtà si tratta di due fenomeni diversi.

- *Code-switching* – tra le frasi – alternanza di codice: mescolanza di due lingue da parte di una persona che parla correttamente due idiomi e che usa questo espediente per essere più efficace nella propria comunicazione o per trasmettere messaggi complessi.

- *Code-mixing* – all'interno della frase – enunciazione mistilingue: mescolanza di morfemi, parole, frasi originariamente appartenenti a sistemi linguistici differenti, ma utilizzati nello stesso enunciato. Il "mixare" una lingua con l'altra per colmare le lacune lessicali o sintattiche rispecchia la flessibilità dei bilingui che usano tutte le loro risorse linguistiche per soddisfare il bisogno di comunicare.

Il primo fenomeno, il *code- switching*, è il fenomeno che indica il passaggio da un codice ad un altro da parte di parlanti che hanno più di un codice in comune. La persona parla bene entrambe le lingue e usa tale fenomeno per dimostrare la competenza di tutte le due lingue, ma anche per trasmettere dei messaggi complessi. La caratteristica generale è che si passa completamente da una all'altra lingua. Il parlante testimonia un'eccellente padronanza dei due codici perché non mescola la grammatica delle due lingue.

Il secondo fenomeno, il *code- mixing*, è il fenomeno dell'interferenza e del trasferimento di alcuni elementi da una all' altra lingua nella stessa frase. Appare nel linguaggio dei bambini, ma anche in quello degli adulti ed è risultato di incompetenza e di una confusione linguistica. Si manifesta quando uno impara la lingua e presta le parole, ma anche la grammatica della lingua materna per esprimersi nella seconda lingua. Il code-mixing è fenomeno comunque normale e accettabile che scompare dopo un po' di tempo.[23]

[23]Treccani-http://www.treccani.it/enciclopedia/commutazione-di-codice_(Enciclopedia-dell'Italiano)/

I bambini esposti sin dalla nascita a due lingue sono capaci di riconoscere le differenze tra le due lingue e i fenomeni di 'mescolanza' servono solo per arricchire il lessico. Infatti, nel passato questi fenomeni sono stati considerati come il segno della fusione delle due lingue e si pensava che si possono differenziare solo con il tempo. Ma, nella primissima infanzia non esiste la differenza tra un bambino bilingue e quello monolingue. Secondo Werker & Byers-Heinlein (2008) tutti e due conoscono uguale numero di parole. Solo che uno dei due le conosce in due lingue.

Lo stesso De Chirico (2014) sostiene che i fenomeni di *code mixing* e *code switching* esprimono l'identità di una persona. In un modo inconsapevole e analizzabile le persone bilingui parlano più di se stessi che della padronanza linguistica, ovvero attravesro il manifestarsi di questi due fenomeni il parlante dimostra di conoscere due lingue diverse.

La cosa più importante da sottolineare è che la mescolanza di due lingue non va considerata come una problematica, ma come un fenomeno naturale presente nella realtà linguistica dei parlanti bilingui, che ad un certo punto scompare. Il fenomeno va considerato come indicatore di conoscenza di più di una lingua e se vogliamo lo possiamo considerare pure come segno dell'intelligenza. Allora, uno non deve preoccuparsi se il proprio bambino mescola due lingue, anzi. Sono state svolte molte ricerche che hanno dimostrato il passaggio da una all'altra lingua. Da non dimenticare anche il fenomeno dell*'interlingua* (un sistema linguistico autonomo, regolare e funzionale e non un insieme di errori; Dipende molto dalla L2 e da fattori di apprendimento naturali; poco dalla L1 e dalle altre L2.)[24]. A questo punto il bambino ha già appreso due lingue diverse ed è consapevole dell'esistenza delle due grammatiche diverse, ma qualche volta le mescola. E questa mescolanza passa con il tempo, si tratta di una fase che prima o poi viene superata.

[24] Si può parlare di una vera e propria "costruzione della grammatica" (cfr. Giacalone Ramat 2003:18)

4.1. TIPI DI INTERFERENZA

a) *Fonologica***:** l'acquisizione di tutti i suoni che vengono offerti con estrema perfezione; sembra che l'acquisizione avvenga durante un periodo critico dello sviluppo

b) *Morfologica*: una parte dei lessemi viene appresa nell'altra lingua, cioè, morfema; il risultato è una trasformazione del vocabolo in maniera da renderlo simile, dal punto di vista fonologico, a come potrebbe essere espresso nell'altra lingua ('candele' in italiano viene trasformato in tedesco 'candelen' al posto di 'kerzen')

c) *Semantica*: quando il significato di una parola apparente o parziale, equivalente nell'alta lingua (sentire in italiano ha più significati, mentre in inglese "to listen" o in tedesco "hören" ha solo un significato. Così un bambino usa "to listen" anche come sentire per dire gustare, odorare, ecc.)

d) *Lessicale*: quando all'interno di una frase espressa in una determinata lingua, vengono inserite le parole appartenenti all'altra lingua

e) *Sintattica*: quando l'ordinamento sequenziale delle parole all'interno della frase secondo le regole di un'altra lingua ("A hause pink" al posto di "a pink haus"- secondo la regola francese nelle espressioni in lingua inglese)

5. AUTOBIOGRAFIA SOCIOLINGUISTICA

5.1. L’autobiografia sociolinguistica

L’autobiografia sociolinguistica è semplicemente detto la storia che una persona scrive della propria esperienza linguistica nel corso della propria vita. È un “esercizio di scrittura” che stimola le persone a riflettere sulle proprie esperienze linguistiche durante la vita. È un’indagine, un metodo qualitativo, per raccogliere dati nell’ambito di ricerche sociolinguistiche. La scrittura di un’autobiografia sociolinguistica aiuta a riconoscere le proprie esigenze e gli obiettivi linguistici, a riflettere sullo studio delle lingue e sulle esperienze interculturali, con lo scopo di determinare il livello raggiunto in ciascuna lingua. Parlo dunque di un documento (si aggiorna con il tempo) in cui scrive nero su bianco perché, come, dove, quando uno ha imparato le lingue che conosce. Si parte dai primi ricordi e dai momenti di argomento linguistico raccontati dai genitori, dai parenti e da tutte le persone più vicine a una determinata persona che possono testimoniare lo sviluppo linguistico.

L’autobiografia sociolinguistica documenta tutte le varietà del repertorio linguistico di una persona. I linguisti la usano per raccogliere dati e informazioni utili per comprendere e descrivere le storie linguistiche di una persona e di tutta la comunità. Lo scopo e l’obiettivo di un’autobiografia sociolinguistica è senza dubbio la storia linguistica personale.

Questo tipo di scrittura aiuta la persona a comprendere meglio se stesso nel senso che la persona esprime così anche inconsapevolmente i propri affetti verso una lingua, esprime le emozioni e lo stato d’animo attuale. In questo modo si rafforza la coscienza della propria identità linguistica. L’autobiografia sociolinguistica aiuta gli apprendenti a scoprire fino a dove giungono i primi ricordi di una persona, analizzando il proprio repertorio linguistico sin dall’inizio fino al giorno della scrittura. Nel ‘parlato’, nel corso degli anni si susseguono moltissimi cambiamenti di cui uno non è neanche cosciente. E grazie alla scrittura dell’autobiografia sociolinguistica, la persona riesce ad avere una visione completa di quello che è stato il percorso linguistico personale.

5.2. La stesura di un'autobiografia sociolinguistica

Prima di iniziare a scrivere un'autobiografia sociolinguistica vanno definite delle regole, o meglio indicazioni per facilitarne la scrittura. Si possono definire anche punti cruciali o fasi che non vanno tralasciati. Sono dei nuclei di interesse, fondamentali per questo tipo di ricerca per poter orientarla verso la direzione e il risultato desiderati.

Secondo D'Agostino (2007), per la stesura di una buona autobiografia sociolinguistica, ci sono, sei punti diversi che vanno rispettati:

a) Informazioni anagrafiche sull'autore/protagonista e sulla famiglia
b) Repertorio linguistico dell'autore e della sua famiglia
c) Formazione linguistica dell'autore
d) "Agenzie" della formazione linguistica dell'autore
e) Eventuali approfondimenti sulle tappe ed i tempi della formazione
f) Rapporti dell'autore con i codici del suo repertorio

Per intenderle meglio vengono spiegati ognuno separatamente.

5.2.1. Informazioni anagrafiche sull'autore/protagonista e sulla famiglia

Nella prima fase si descrive il luogo e la data di nascita e la residenza attuale. Vanno menzionati eventuali cambiamenti di residenza, le esperienze scolastiche fin dagli inizi (asilo, prescolarizzazione) e tutte le scuole frequentate, per passare poi all'ambito lavorativo, eventuali situazioni particolari strettamente collegate al nostro repertorio linguistico e per concludere il definire la propria madrelingua.

5.2.2. Repertorio linguistico dell'autore e della sua famiglia

La seconda fase descrive l'anamnesi familiare – lingue usate nei vari cerchi delle relazioni sociali (i genitori e i fratelli; i nonni e gli altri parenti, ecc). Forse il modo migliore è quello di descrivere i primi ricordi - a partire dalle prime parole, per esempio. Naturalmente, questo richiede anche l'aiuto dei genitori e dei parenti, per

potersi ricordare di qualche fatto determinante per il repertorio linguistico. Viene descritto anche il processo di acquisizione di eventuali lingue straniere, ma anche indicazioni in relazione ai contesti d'uso delle diverse varietà del repertorio. Ognuno di noi fa delle "selezioni" linguistiche consapevoli e inconsapevoli e l'autobiografia sociolinguistica richiede anche questo tipo di informazioni. È infatti evidente, tanto per fare un esempio, che quando litighiamo o scherziamo non parliamo nello stesso modo di quando siamo rilassati – si fa una scelta anche delle parolacce o forse si sbaglia maggiormente pensando di più al contenuto che all'esatezza. È ben noto che la variazione diacronica dipende da persona a persona e così si descrivono gli usi linguistici individuali, dall'infanzia all'età adulta. Si forniscono anche delle indicazioni riguardanti la famiglia allargata e i parenti lontani, i colleghi con i quali uno è in contatto – come parla la persona con loro e come loro parlano tra di loro.

5.2.3. Formazione linguistica dell'autore

La terza fase richiede lo sviluppo, con maggiori dettagli, dei primi due punti, cioè, richiede le valenze socio-culturali associate alle varietà dei codici del repertorio linguistico di una persona. Definire chi ha avuto l'influenza più decisiva nelle scelte linguistiche è forse il punto cruciale. È molto importante anche definire con chi parliamo di più in quale lingua, chi insiste di più nel parlare una determinata varietà di lingua, e quale (per esempio – con il padre uno parla il dialetto e con la madre per esempio lo standard, mentre con i fratelli usa uno mix tra i due). Essenziale è anche descrivere come parliamo in delle situazioni formali – medico o lavoro. È infatti evidente, ad esempio, che "non possiamo" parlare con il dottore esprimendoci nello stesso modo in cui parliamo con gli amici.

5.2.4. "Agenzie" della formazione linguistica dell'autore

La quarta fase nel scrivere l'autobiografia sociolinguistica richiede cinque sottopunti da sviluppare e spiegare. In tutti i punti sono esposte le domande alle quali la persona risponde.

a) ***Il gruppo dei pari:*** Come parliamo con gli amici? Facciamo uso di un qualche codice giovanile particolare? Come parliamo con i colleghi sul lavoro?
    - Lo scopo di questo punto è descrivere i codici particolari usati con il gruppo dei pari. Non si parla di un posto ufficiale il quale richiede l'ottima padronanza della lingua, ma si usano le abbreviazioni, la grammatica mal usata e il tutto non viene visto come un errore, ma come l'uso speciale del codice linguistico.

b) ***La scuola:*** Qual'è statA la nostra formazione e lo sviluppo delle nostre competenze linguistiche quando siamo andati a scuola per la prima volta? Abbiamo parlato tutti nello stesso modo o ciascuno ha parlato selezionando un idioma diverso? Abbiamo imparato lingue straniere? Come parliamo con i nostri colleghi? E come con i nostri professori? Come parlano loro, gli uni con gli altri?
    - La descrizione dell'inizio dell'apprendimento linguistico ufficiale è molto importante. Si descrivono i fatti e gli eventi di cui neanche uno era cosciente. Si pensa un po' e si parla delle cose sentite e viste.

c) ***Le vacanze:*** Come parla la gente nella regione accanto alla nostra? Come parla la gente proveniente da paesi stranieri?
    - La gente incontra le varietà linguistiche dappertutto e i cambiamenti e le differenze influiscono su ognuno di noi. Inoltre, si nota l'atteggiamento di una persona verso le altre culture e verso il 'diverso' in generale.

d) ***Media*****:** (giornali, televisione, radio, stampa): Facendone uso, la gente parla la lingua standard, come si suppone dovrebbe fare, o no?
    - La verità è che anche i giornalisti e le persone viste in TV sono persone semplici e anche loro sbagliano. Non tutti, ovviamente si accorgono di questi sbagli, ma ognuno di loro si sforza per apparire perfetto e per non commettere degli errori.

e) ***Lavoro:*** le competenze linguistiche nell'ambito lavorativo; quale lingua usiamo ufficialmente, come parliamo con i nostri colleghi, come parlano i superiori gli uni con gli altri; si usa il dialetto o solo lo standard? Si parla solo italiano o anche croato?

- Il posto di lavoro richiede, nella maggior parte dei casi, l'uso della lingua standard e specialmente nel rapporto capo-dipendente (si tratta anche di una questione di buona educazione), ma tra colleghi di solito non si è poi così tanto formali. Nella conversazione informale tra colleghi si sente una varietà di codici linguistici appartenenti alle diverse società.[25]

5.2.5. Eventuali approfondimenti sulle tappe ed i tempi della formazione

Nella quinta fase uno approfondisce gli argomenti trattati nel punto precedente – da i propri giudizi sull'apprendimento delle lingue nel contesto scolastico e non. Si cerca di definire di quello che uno vorrebbe cambiare e perché, spiega i propri argomenti e dà dei 'consigli' come migliorare un determinato aspetto riguardante l'apprendimento delle lingue. Ognuno ha delle esperienze che hanno influenzato la persona stessa, i pensieri e la formazione linguistica. Fornendo degli esempi, uno spiega la situazione e il relativo influsso sullo sviluppo linguistico. Inoltre, viene descritta la formazione linguistica lavorativa.

5.2.6. Rapporti dell'autore con i codici del suo repertorio

L'ultima fase viene vista come libera espressione dell'autore. Si parla delle preferenze, delle scelte fatte e si argomentano. Siccome la maggior parte delle persone sono bilingui (sia lingua-lingua, sia lingua-dialetto), si descrive quale codice dal repertorio linguistico uno considera come lingua madre. Si cerca sempre di dare degli argomenti validi il motivo delle preferenze e le ragioni delle scelte linguistiche.[26]

[25] Secondo D'Agostino (2007) esistono cinque sottopunti nella quarta fase. Siccome per lo scopo di questa tesi di laurea avevamo bisogno di un'altra, l'avevamo aggiunta dopo riflessione dove avremmo potuto inserirla.
[26] D'AGOSTINO, M., *Sociolinguistica dell'Italia contemporanea*, Il Mulino, Bologna, 2007

6. LA RICERCA

6.1. La ricerca attraverso il metodo dell'autobiografia sociolinguistica

Come è stato già spiegato nelle pagine precedenti, l'autobiografia sociolinguistica è il racconto che una persona fa delle proprie esperienze linguistiche – le scelte dei codici, i motivi, le ragioni, le preferenze, gli argomenti.

La scelta di fare una ricerca proprio attraverso l'autobiografia sociolinguistica è stata presa perché in questo tipo di ricerca non ci sono limiti di nessun tipo. La persona intervistata scrive quello che le viene in mente in base agli appunti. Esistono delle domande-guida e non ci sono limiti. La persona scrive di tutto e di più cercando di dire tutto il necessario, ma descrive anche le cose che secondo lui, non si dovrebbero scrivere. In molti casi, queste frasi 'meno importanti', secondo uno hanno anche un valore maggiore perché qui uno esprime i propri sentimenti, le emozioni, i propri limiti e i desideri. Non ci sono domande alle quali si risponde con un semplice 'si' o 'no. Non ci sono delle risposte predefinite. Vengono fornite solo delle indicazioni per facilitare la scrittura. Sono delle domande guida alle quali però si risponde in maniera assai allargata, il che lascia la persona un alto livello di libertà nello scrivere quello che le viene in mente e quello che desidera. Un elemento molto importante è il fatto che durante la scrittura uno è da solo e perciò non è presente quella paura di sbagliare e dii essere giudicato.

6.2. Lo scopo della ricerca

Lo scopo della ricerca è quello di vedere e analizzare i contatti linguistici in un'azienda situata in una città bilingue. Si tratta di un'azienda italiana che si occupa di telemarketing e di indagini online. L'impresa è situata in Croazia, ed esattamente a Pola, in una città bilingue e si occupa di ricerche di mercato in Italia. Naturalmente, per poter lavorare in un'azienda di questo tipo, è obbligatorio avere una buona padronanza della lingua italiana. Le indagini, i questionari vengono svolti in lingua italiana standard, ma il focus della ricerca è la scelta lingustica nelle relazioni interpersonali nell'ambito lavorativo (tra colleghi, tra colleghi e superiori), il bagaglio

linguistico personale, se in effetti le conversazioni al telefono vengono svolte sempre in italiano standard o se viene usato anche il dialetto. Sono vari i fattori che ci interessano e che influenzano la parlata di una persona nell'ambito del lavoro. Ognuno di noi ha le prorpie preferenze. La scelta su quale lingua usare come madre lingua se la fa già nell'infanzia, ovviamente si tratta di una scelta influenzata dalla comunità, ma poi raggiunta una certa età e in base alle situazioni che la vita ci riserva, uno ha sempre la possibilità di scegliere fino ad un certo punto quali lingue impare ed usare nella propria vita.

Allora, gli obbiettivi della ricerca riguardano l'uso della lingua italiana e della lingua croata nell'ambito lavorativo, il comprendere se parlare due lingue nell'ambito di lavoro influisce sulla competenza linguistica personale, il capire quali fattori influenzano la scelta delle lingue nei momenti di conversazione. Inoltre lo scopo è anche quello di vedere quale sia la lingua preferita dei dipendenti, di concludere se parlare due lingue influisce positivamente o negativamente nell'ambito del lavoro e infine fare un'analisi dell'apprendimento linguistico dei dipendenti.

6.3. L'indagine vera e propria

Lo scopo di questa 'autobiografia sociolinguistica' è quello di vedere e analizzare i contatti linguistici in un'azienda situata in una città bilingue. Il materiale ottenuto sarà usato per gli scopi di formazione di una tesi di laurea.

Tutti i dati saranno trattati in forma strettamente riservata e anonima.

Vi preghiamo di scrivere la vostra autobiografia nel migliore modo possibile - con tutte le informazioni necessarie e con tutti dettagli richiesti.

Per scrivere un'autobiografia sociolinguistica dobbiamo seguire determinate norme — da intendersi, non tanto come delle "regole" fere e cogenti, quanto piuttosto come nuclei di interesse e direzioni di indagini tali da poterci orientare nella ricerca.

Prima di iniziare, leggete cortesamente le indicazioni! Grazie!

1. ***Informazioni anagrafiche sull'autore/protagonista e sulla famiglia*** → quando e dove siamo nati; dove viviamo; i cambiamenti di residenza; le nostre esperienze scolastiche fin dagli inizi (asilo, prescolarizzazione); scuole successivamente frequentate; casi particolari; lavoro e le lingue usate;
2. ***Repertorio linguistico dell'autore e della sua famiglia*** → anamnesi familiare -lingue usate nelle cerchie delle nostre relazioni sociali (i genitori e i fratelli; con i nonni, con i parenti; e altri); i nostri primi ricordi - a partire dalle prime parole; il processo di acquisizione di eventuali lingue straniere; indicazioni anche in relazione ai contesti d'uso delle distinte varietà del repertorio; le nostre "selezioni" linguistiche consapevoli; la variazione diacronica dei nostri usi linguistici individuali; indicazioni sulla nostra famiglia allargata, i parenti lontani e i colleghi con i quali siamo in contatto;
3. ***Formazione linguistica dell'autore*** → lo sviluppo, con maggiori dettagli, dei primi due punti - valenze socio-culturali associate alle varietà dei codici del nostro repertorio linguistico; definire chi ha avuto un'influenza più decisiva nelle nostre scelte linguistiche, con chi parliamo di più in quale lingua, chi insiste di più nel parlare una determinata varietà di lingua, e quale; come parliamo in situazioni formali – medico, lavoro;

4. ***"Agenzie" della formazione linguistica dell'autore*** → sottopunti da sviluppare;

f) *Il gruppo dei pari:* Come parliamo con gli amici? Facciamo uso di qualche codice giovanile particolare? Come parliamo con i colleghi sul lavoro?

g) *La scuola:* Come sono state la nostra formazione e lo sviluppo delle nostre competenze linguistiche quando siamo andati a scuola per la prima volta? Abbiamo tutti parlato nello stesso modo o ciascuno ha parlato selezionando un idioma diverso? Abbiamo imparato lingue straniere? Come parliamo con i nostri colleghi? E come con i nostri professori? Come parlano loro, gli uni con gli altri?

h) *Le vacanze:* Come parla la gente nella regione accanto alla nostra? Come parla la gente proveniente da paesi stranieri?

i) *Media***:** (giornali, televisione, radio, stampa): Facendone uso, la gente parla la lingua standard, come si suppone dovrebbe fare, o no?

j) ***LAVORO:*** **le nostre competenze linguistiche nell'ambito lavorativo, quale lingua usiamo ufficialmente, come parliamo con i nostri colleghi, come parlano i capi gli uni con gli altri; si usa il dialetto o solo lo standard? Si parla solo italiano o anche croato? L'uso di una lingua influisce sulla nostra competenza linguistica di questa lingua o di tutte le altre del nostro repertorio linguistico? Parliamo meglio o peggio una delle lingue fin quando usiamo solo una lingua per svolgere l'impiego? Si notano i fenomeni di code mixing e code switcing? Si usa la terminologia scientifica in quella lingua in cui si svolge il lavoro o si traducono anche queste informazioni?**

5. ***Eventuali approfondimenti sulle tappe ed i tempi della formazione*** → approfondire gli argomenti trattati nel punto precedente - giudizi sull'apprendimento delle lingue nel contesto scolastico e al di fuori, quello che vorremmo cambiare e perché; come le varie esperienze ci hanno influenzato, come hanno influenzato i nostri pensieri e la nostra formazione linguistica ; la formazione linguistica lavorativa;
6. ***Rapporti dell'autore con i codici del suo repertorio*** → l'espressione libera dei nostri pensieri; quale, fra le varietà preferiamo; quale consideriamo come nostra lingua madre, quale non usiamo mai, quale ci piace e quale no; cercare di esplicitare il perché delle nostre preferenze, le ragioni delle nostre scelte linguistiche.

*** vi preghiamo di concentrarsi di più sui punti collegatai all'ambito lavorativo e alla situazione comunicativa nel vostro ufficio. Inoltre, vi preghiamo di basarsi su come state svolgendo le indagini, in quale lingua, cosa sentite, cosa usate anche voi, come parlate con i vostri colleghi e come con i vostri capi. La descrizione del repertorio linguistico usato nell'ambito lavorativo è quello che ci interessa di più.**

6.4. L’analisi della ricerca

È stata usata l’autobiografia sociolinguistica come strumento di raccolta vista la vasta libertà di espressione che fornisce. La ricerca è stata svolta in un’azienda italiana situata in Croazia, a Pola. L’impresa si occupa dedllo svolgimento di indagini online sul mercato e sul marketing. L’obbiettivo principale della ricerca è l’uso della lingua all’interno del call center, ovvero la lingua usata durante lo svolgimento delle indagini, le lingue usate dai colleghi durante le pause e molto altro.

Innanzitutto, la ricerca è stata svolta con un campione di trenta persone, tutte dipendenti della stessa azienda in questo periodo. Nello svolgimento della ricerca hanno partecipato sia maschi che femmine (con una maggioranza femminile siccome il maggior numero dei dipendenti solo femmine), dall’età dei diciotto anni fino ai sessanta anni. Non è stato definito nessun limite di età siccome le persone di un’età maggiore possono avere forse dei punti di vista differenti rispetto alle persone più giovani. La provenienza e la residenza delle persone intervistate sono molto differenti, anche se la maggioranza delle persone abita a Pola. I risultati collegati appunto alla provenienza e alla residenza sono molto particolari ed interessanti.

> *“Nella scuola elementare italiana non ricordo come parlavamo durante i riposi, sono sicura di una cosa soltanto ed è quella che certi ragazzi proprio non conoscevano l’italiano e con loro parlavo il croato ma con gli altri credo l’istro – veneto. Più tardi negli anni, tutti parlavamo in croato ed e’ diventata una cosa normale.”*

La maggioranza delle persone ha vissuto o vive a Pola, altri invece si sono trasferiti a Pola a causa della guerra, in cerca di vita migliore e altri ancora per motivi di studio.

> *“Da sempre vivo a Pola, qui ho frequentato l’asilo in lingua italiana come anche la scuola elementare e pure la scuola media superiore. Da piccola, prima di partire in asilo, mentre i miei genitori lavoravano, io stavo o con i nonni materni (a Dignano) o con i nonni paterni (a Pola).”*

Parliamo di persone, alcune bilingue dalla nascita, altre diventate, bilingue in età più matura:

"Io ho parlato da sempre con la mamma l'italiano, con il papà il croato; la mamma con mio fratello parla il croato, il papà con il fratello anche il croato, mio fratello ed io parliamo tra di noi il croato. Con la nonna da parte della madre parlavo il dialetto istro-veneto, con i nonni da parte del padre il croato, perché non parlo lo sloveno, loro mi rispondevano con un mix sloveno-croato."

"Parlavo due lingue da quando me lo ricordo ma anche la parentela me lo racconta, già a due anni sapevo con chi parlare quale lingua, con mio padre e la parte paterna parlavo il croato mentre con la parte materna parlavo l'istro – veneto. La zia mi racconta che all'inizio non volevo rispondere a nessuno in lingua croata ma rispondevo soltanto in italiano anche se capivo la domanda posta in croato."

Il 90% degli intervistati ha frequentato l'asilo italiano e le scuole italiane.

"In asilo dovevamo parlare l'italiano perché se no', dovevamo 'andare in castigo' e ci rimproveravano sempre, ma, sinceramente, io non me lo ricordo più in che modo parlavo, probabilmente adattavo la lingua a chi avevo di fronte a me.

Gli altri invece hanno frequentato le scuole della maggioranza.

"Sono nata a Požega, dove abito. Ho fatto le scuole a Požega, e poi mi sono dovuta traslocare a Pola per andare all'Università. La mia madrelingua è il croato, non parlo nessun dialetto."

Tutti le persone intervistate sono o di nazionalità croata o italiana. Alcuni dichiarano che la lingua italiana è la loro lingua madre.

"Ho preferito parlare sin dalla nascita l'italiano standard."

"È dal nonno materno che ho imparato l'italiano, fu infatti lui ad insistere che io e mia sorella frequentassimo l'asilo e le scuole italiane. L'italiano lo conoscevo, certo, ma solo passivamente, siccome mi rifiutavo di parlarlo fino

ai 3 anni, quando cominciai all'improvviso a parlarlo in maniera fluente. Prima di ciò sperimentavo, inventando parole che ero convinta fossero italiane, come ad es. nogometo; in teoria, ero convinta che le parole italiane fossero parole croate alle quali aggiungevi una –o finale."

Alcuni, tra gli intervistati, sono di madre lingua croata, mentre alcuni non riescono a denire soltanto una lingua come lingua madre.

''Qual è la mia lingua madre? A dire il vero, non ce ne ho una. La mia lingua non è una lingua sola, è un misto di italiano, croato, inglese e dialetto, una lingua tutta mia che a volte capisco soltanto io (tranne mia sorella). È isolante, questa mia "afflizione", ma è l'unico modo di comunicare con cui mi sento a mio agio."

Coloro che hanno imparato l'italiano come lingua straniera affermano che hanno iniziato a studiarlo a scuola, quasi come un obbligo. Avendolo studiato per molti anni, hanno conseguito un'ottima padronanza della lingua, tanto poi da usarla nella vita quotidiana e considerarla poi lingua madre. Due persone, invece hanno iniziato lo studio dell'italiano per puro desiderio con una forte motivazione.

„Oltre alla scuola, la presenza della lingua italiana al livello quotidiano l'avevo grazie alla ricezione e la visione dei canali radio-televisivi Italiani dovuta alla vicinanza tra i due Stati, quindi dalla introduzione del telecomando televisivo (a casa mia circa dal 1987) i canali Italiani sono stati sempre presenti e più seguiti da quelli Statali e locali."

"I film e la musica gli ascolto in lingua originale senza sottotitoli proprio per abituare l'orecchio al suono della lingua e per ''rubare'' i modi di dire che la scuola non mi poteva trasmettere."

"Nel tempo quando ho cominciato a frequentare la scuola media ho cominciato a guardare i programmi italiani, leggevo i testi in italiano, ascoltavo le canzoni, poi ho cominciato a seguire alcune trasmissioni televisive sempre più frequentemente. Non lo so da dove ho preso questa voglia per imparare l'italiano, siccome nessuno dei miei lo sa parlare."

Coloro che hanno alle loro spalle molti traslochi e spostamenti dichiarano di essere plurilingui, di parlare la lingua che li circonda e di adattarsi alla persona che si hanno davanti o alla situazione comunicativa.

"L'italiano per me era la lingua di "studio", e spesso commentavo con le colleghe il fatto che per noi la lingua italiana era come il latino per gli studiosi del Medioevo, i quali parlavano le varietà dell'italiano per la comunicazione quotidiana e il latino per le attività "intellettuali". Noi tutti parlavamo tra di noi il croato con alcune eccezioni di italiano o inglese, con qualche espressione che descriveva meglio ciò che volevamo dire."

Nell'ambito lavorativo si usa, ovviamente, la lingua italiana, lo standard. Ma ciò è valido solo per le converszioni fatte al telefono con i clienti. Con i colleghi la lingua parlata cambia. Il tutto dipende dal repertorio linguistico delle persone che ci circondano. Perciò, se due persone conoscono il dialetto, allora comunicano in dialetto. Se due persone conoscono soltanto l'italiano, useranno l'italiano standard, se entambe le persone conoscono sia l'italiano che il croato, allora la scelta dipenderà dalla persona e dalla sua padronanza della lingua italiana, ma di soltito viene scelta ed usata la lingua croata.

"Attualmente nell'ambito lavorativo usiamo l'italiano per svolgere il lavoro stesso o per parlare con i titolari della ditta, pero tra i colleghi non siamo obbligati a parlare in lingua italiana, lo si fa con alcuni per l'abitudine. Alcuni tra di loro parlano in dialetto perché più famigliare."

"Per lo più parliamo il croato, con eccezione di alcune espressioni che "meglio" esprimevano il nostro pensiero, allora si parla in italiano o inglese. Alcune volte usavamo il termine nella lingua che ci veniva "prima". Ma questo solo con gli amici e colleghi che sapevano le stesse lingue come me. Alcune volte scherzavamo che parliamo una lingua chiamata "italcroc" formata dal miscuglio dell'italiano e croato."

"Comunque, lavoro in un'azienda italiana dove c'è ovviamente una maggior concentrazione di italiano sia tra colleghi che tra dipendenti e clienti. Tra colleghi, soprattutto, esistono occasioni in cui l'italiano viene usato solo

per scherzare, fare una battuta o persino prendersi gioco dei clienti alle loro spalle (diciamocela tutta, è una cosa che si fa ovunque); ma il croato nel parlato solitamente prevale."

Con i superiori si riscontra la medesima situazione. Alcuni parlano con i superiori usano il croato, alcuni il dialetto istroveneto, e alti invece l'italiano, ma pochi.

"Al lavoro, la lingua ufficiale è l'italiano standard, con i colleghi invece parlo il dialetto istro-veneto oppure il croato."

"Al lavoro, non conosco molto bene tutti i colleghi, però istintivamente parlo il dialetto istro-veneto con coloro che hanno frequentato la scuola italiana e sento che parlano il dialetto tra di loro, con gli altri invece parlo la lingua croata. Per quanto riguarda il carattere del mio lavoro, dal momento che si tratta di interviste effettuate nel territorio italiano, utilizzo l'italiano standard."

"Con i collegi al lavoro si parla per lo più in croato, con alcuni in dialetto italiano. Con i capi si parla esclusivamente in italiano, in modo formale."

Come comunicano i capi gli uni con gli altri? Allora, alcuni dipendenti hanno dichiarato che i capi parlano soltanto e esclusivamente in italiano, mentre altri di averli sentiti parlare anche in dialetto. Loro invece dichiarano di parlare maggiormente l'italiano, ma se si incontrano due capi (o in un momento anche 4) che conoscono il dialetto, allora parlano in dialetto, ma se interviene uno che non lo conosce, la conversazione passa automaticamente all'italiano standard.

"I miei capi usano l'italiano, il croato, ma più spesso tra di loro parlano nel dialetto istroveneto."

"Adesso lavoro in call center Modus Operandi dove ogni giorno parlo con i parlanti nativi e ovviamente la lingua ufficiale e l"italiano. Con i miei amici e colleghi sul lavoro parlo nella lingua croata, i capi parlano l"istroveneto."

"La maggior parte parlo in croato, e con i colleghi del lavoro parlo in croato invece con i capi in dialetto, e fra di loro i capi parlano in dialetto."

Da porre l'attenzione anche sulle scelte linguistiche da parte dei superiori nelle interazioni con i loro dipendenti. Anche qui usano o l'italiano standard o il dialetto e in

alcuni casi capita che si confondano e iniziano a parlare in dialetto con un dipendente che conosce solamente l'italiano standard.

> *"Di solito parlo con i capi nel croato standard. E anche loro comunicano così con me. Ma una volta, mi ricordo, uno dei capi mi stava dicendo qualcosa in dialetto, il quale non capisco tutto, ogni tanto la parola qui, quella italiana o croata. Ho impallidito e detto di non capire il dialetto e lei subito si è corretta e scusata perché parlava con qualcuno un paio di minuti fa nel dialetto e automaticamente ha parlato così con me."*

A volte durante lo svolgimento dei vari sondaggi, succede che la persona che vien contattata nonostante l'operatore usi l'italiano standard, lei inizia a parlare nel proprio dialetto. Non sempre il dialetto è comprensibile, e nonostante i tentativi dell'operatore nel portare a termine la chiamata, la persona contattata continua inisistentemente ad usare il dialetto.

> *"L'italiano per me è anche la lingua con la quale mi servo durante il lavoro nel call center. Succede che alcune volte (nel caso stiamo chiamando qualche regione dove la popolazione parlava il dialetto) ho difficoltà di capire la persona con la quale stavo al telefono, specialmente se si tratta di una persona anziana."*

Un altro fatto molto interessante e particolare è collegato alla considerazione dei parlanti bilingui nati in Istria nei confronti dei parlanti bilingui dell'entroterra croato ai quali viene riconosciuto un alto livello di preparazione e di conoscenza della lingua italiana.

> *"Una cosa che noto con stupore e la preparazione e l'abilita dei studenti provenienti del entroterra croato, più precisa sia grammaticalmente che con gli accenti e cadenze, da studenti del luogo che tutto sommato sentono la lingua italiana dalla nascita sulle strade o attraverso i media."*

> *"Il grado di conoscenza dell'italiano tra i colleghi al lavoro può variare. Alcuni lo parlano benissimo altri meno."*

Un'altra considerazione che traspare grazie alla ricerca effettuata è il fatto che la lingua italiana viene usata sempre meno dai parlanti bilingui.

"La maggiore influenza nel scegliere le lingue usate hanno avuto gli amici e le persone con cui sono stato in contatto. Essendo la nostra una società croata era prevedibile che con il passare degli anni l'italiano sarebbe stato usate sempre meno frequentemente. Al età di circa 12 anni lo ho smesso di usare con i genitori, cominciando a parlare in croato anche a casa."

"Ho notato che sul posto di lavoro, ma anche a scuola/Università il dialetto si parla spesso sottovoce, mentre le lingue standard no. Non saprei quale sarebbe la ragione per questo, ma mi sembrava come una cosa interessante. Quando, parlando con la mia capa che parla il dialetto con gli altri le ho detto cosa ho notato, lei sorrise e disse che non se ne era accorta."

La maggioranza delle persone dichiara di non considerare l'italiano come lingua seconda anche se in realtà lo sarebbe. Tale considerazione è dovuta alla forte conoscenza della lingua italiana e tanto da ritenere anch'essa lingua madre come il croato.

"L'italiano come seconda lingua? No. La mia madre lingua è croata, è vero, ma fin quando uso l'italiano a livello quotidiano lo considero anch'esso come lingua madre. Perciò non direi che parlo la lingua seconda nell'ambito del lavoro. Parlo la lingua scelta per studiare e scelta per me."

Secondo alcuni parlando l'italiano nell'ambito di lavoro non ha cambiato la loro conoscenza delle altre lingue. Alcuni di loro dicono che dipende dell'ambito d'uso ma che in generale hanno la stessa competenza linguistica.

"La mia competenza comunicative di tutte e due lingue è rimasta la stessa. Ma, io uso con i miei a casa l'italiano e con la parentela da parte del marito il croato. Perciò, tutte e due lingue mi cirocandano sempre."

Altri invece vedono i cambiamenti successi in un periodo di tempo.

"Fin quando lavoro in Modus ho cominciato ad usare la lingua italiana di più che prima e penso che sia migliorato. Uso di più le parole italiane, mi viene spontaneo dire o rispondere in italiano. Non devo più pensarci su quando voglio dire qualcosa."

"Siccome a casa parlo il dialetto e al lavoro italiano, il mio croato non era ottimo neanche prima, ma adesso, che vergogna. Uso la terminologia italiana o dico in dialetto quando non mi viene la parola. Grazie Dio, parlo maggiormente con le persone che capiscono il dialetto o l'italiano."

6.5. Il risultato ottenuto

In base all'analisi delle trenta autobiografie sociolinguistiche prese in esame, è possibile concludere i seguenti punti:

- ✓ Ogni singola persona ha dichiarato di svolgere l'indagine in italiano standard, però essendo anch'io una dipendente dell'azienda, posso confermare che non è sempre così. Può succedere che alcune conversazioni telefoniche vengano fatte anche in dialetto e ciò dipende dal fatto se l'operatore conosce il dialetto con il quale gli is rivolge l'interlocutore. Sorge spontanea la domanda : per quale motivo nessuno ha dichiarato di usare di volta in volta anche il dialetto? Molto probabilmente per una questione di paura, visto che secondo le regole del call center tutte le chiamate devono venir eseguite esclusivamente in italiano standard. Va sottolineato che il dialetto riesce ad avvicinare l'opeartore alla persona intervistata, la quale poi è anche più disponibile nel rispondere alle varie domande che le vengono poste.

- ✓ Durante le pause e nei momenti sono varie le combinazioni linguistiche. Alle volte si parla l'italiano, altre il dialetto croato, ma prevale il croato standard. Dipende ovviamente dalle persone in questione e dal loro rapporto. Più il rapporto è stretto, maggiore è la possibilità di una conversazione in dialetto. Particolare la dichiarazione di una ragazza che afferma che il dialetto venga parlato sottovoce. Ciò dimostra che le persone lo considerano in un certo modo "inferiore" alla lingua standard, anche se personalmente dovrebbe essere l'opposto perché il dialetto non lo conosco tutti e di conseguenza dovrebbe essere ancora più stimato.

- ✓ Per quanto riguarda l'uso della lingua tra superiori e dipendenti, anche qui si riscontrano diverse situazioni sempre tra l'alternarsi di italiano, croato e dialetto ciacavo e istroveneto. Di solito sento parlare i superiori in croato quando ci indicano qualcosa. Molto interessanti sono alcuni esempi come il seguente: "Ti samo konfermaš da su to oni desiderali, nije da kambijaš njihovu tarifu.." siccome non conosco il dialetto, non posso garantire se si tratta di dialetto, di fenomeni di code mixing o code switching.

- ✓ I superiori parlano tra di loro in dialetto ciacavo e istroveneto invece.personalmente non li ho mai sentiti parlare tra di loro l'italiano o il croato standard.

- ✓ La maggioranza delle persone è bilingue, ma si dichiarano croati. Sono soltanto due le persone che non hanno dichiaratola popria nazionalità.

- ✓ Per quanto riguarda la formazione scolastica, la maggioranza ha frequentato la scuola italiana, il che non garantisce però la perfetta padronanza della lingua italiana. Molto probabilmente il livello di conoscenza e di padronanza nella lingua italiana è diminuito nel tempo. Si è visto che alcuni dei dipendenti (studenti o dipendenti di uazienda italiana) che hanno frequentato le scuole delle maggioranza e che hanno studiato l'italiano come L2 dispongono di una padronanza della lingua italiana superiore rispetto ai loro colleghi. La competenza comunicativa cambia da persona a persona. Nel tempo alcuni hanno peggiorato la conoscenza delle lingue, altri l'hanno migliorata, mentre pochissimi sono rimasti sempre allo stesso livello.
  Nel mio caso, posso dire che il mio italiano è migliorato. Lo uso molto di più. Con gli amici e con i colleghi parlo il croato, mentre nell'ambito scolastico uso la lingua italiana. Perciò iniziare a lavorare in un callcenter per il mercato italiano è stata una bella sfida, che si è evoluta in una grande soddisfazione e in un forte aiuto per il miglioramento del mio italiano.

- ✓ Il *code switching* e il *code mixing* sono fenomeni che si manifestano maggiormnete durante le pause e i momenti di interazione tra colleghi, alle volte si manifestano inconsapevolmente, altre invece intenzionalmente. Può succedere che dopo sei o otto ore di lavoro la concentrazione cali e poi uno è portato ad usare le parole a lui più vicine facendo così uno sforzo minore. Molto spesso poi questi diventano momenti in cui ci scherziamo su.

6.6. Esempi di autobiografie sociolinguistiche

6.6.1. L'autobiografia sociolinguistica di una persona bilingue dalla nascita

Sono nata a Pola nel '93: la mia residenza stabile è a Orsera (Istria). Da piccola ho traslocato molto con la mia famiglia, cambiando residenza più volte. Le varie sedi erano, comunque, circoscritte a un giro di pochi chilometri, essendo tutte situate nei paraggi di Parenzo, come le cittadine di Orsera e Fontane. Nata a Fontane, mi sono trasferita a 4 anni a Orsera, per traslocare a 12 anni a Parenzo e ritornare di recente (8 mesi fa) a Orsera.

Sono cresciuta in un ambiente bilingue e ho frequentato sin dall'asilo istituzioni italiane. Dopo l'asilo italiano a Orsera, ho fatto le elementari italiane di Parenzo, per iscrivermi poi alla SMSI di Rovigno. Ora sto finendo gli studi presso l'Università Juraj Dobrila di Pola. Oltre che per scopi accademici, uso la lingua italiana con amici e, soprattutto, a lavoro. Essendo dipendente in ambito turistico durante l'estate – ho lavorato come *receptionist* per 4 anni, e ora lavoro all'Ente Nazionale Croato per il Turismo di Orsera (HTZ) –, l'uso di lingue straniere mi risulta indispensabile, soprattutto l'italiano, siccome gli italiani sono tra i più numerosi tra i turisti che affollano le nostre spiagge d'estate. Oltre all'italiano, nel lavoro uso attivamente l'inglese, mi arrangio con quel po' di tedesco che conosco e, se la situazione lo necessita, uso pure un pizzico di spagnolo.

Sono nata in una famiglia mista: ho da ambedue le parti – materna e paterna – avi italiani.

Sul versante paterno, mia nonna è “quasi italiana”, avendo genitori italiani, anche se sarebbe meglio dire “puramente istriani” (come si definirebbero loro stessi, un argomento nel quale non varrebbe la pena di entrare, in quanto pieno zeppo di stereotipi e rammarico verso i “furešti”); mio nonno, invece, è uno slavo a tutto tondo, anche se sa parlare l’italiano, avendolo imparato nella gestione del proprio ristorante. Si tratta, ovviamente, di un italiano un po’ crudo e privo di accentuazioni appropriate. Mia nonna parla invece un buon italiano, combinato con il dialetto istroveneto, tipico del posto. Comunque, nessuno dei due usa l’italiano tranne che con i turisti o con i cugini italiani (che sono originariamente istriani, ma che si sono trasferiti in Italia durante la guerra); usano invece il dialetto istriano ciacavo, ovvero una variante peculiare di tale dialetto, propria del paese di Fontane, dove risiedono. Mio padre parla il croato, l’italiano, il ciacavo e il triestino con gli amici e i parenti; suo fratello, invece, tutti quelli nominati tranne il triestino.

Sul versante materno, invece, si parla quasi soltanto il croato standard, anche se mio nonno è italiano, originario di Fiume. Mia madre e mia zia parlano rispettivamente il croato e il ciacavo; conoscono entrambe l’italiano, ma lo parlano raramente – ecco perché il loro accento è pessimo.

È dal nonno materno che ho imparato l’italiano, fu infatti lui ad insistere che io e mia sorella frequentassimo l’asilo e le scuole italiane. L’italiano lo conoscevo, certo, ma solo passivamente, siccome mi rifiutavo di parlarlo fino ai 3 anni, quando cominciai all’improvviso a parlarlo in maniera fluente. Prima di ciò sperimentavo, inventando parole che ero convinta fossero italiane, come ad es. *nogometo*; in teoria, ero convinta che le parole italiane fossero parole croate alle quali aggiungevi una –o finale.

Sin dall’età dei 3 anni parlavo entrambi il croato e l’italiano, più spesso assieme che individualmente: in pratica, la mia lingua consisteva di un croato con l’inserimento di parole italiane se parlavo amiche croate o con la mamma; e invece in italiano, abbinato a parole croate, se parlavo con amici italiani o professoresse. È un problema con cui (non) combatto ancor oggi, e mi riesce persino impossibile comunicare con persone che non conoscono l’italiano. Non si tratta di non potere, si tratta di non *voler* parlare con persone che non lo sopportano o semplicemente non riescono a seguire il filo del mio discorso; parlare in croato e solo in croato è uno sforzo che non ho voglia di compiere. Ciononostante, la mia decisa scelta di continuare con questo *modus communicandi* non mi risparmia la mortificazione che

provo nel parlare con persone croate, né la bassa autostima alla quale il mio caso linguistico ha dato origine.

Le cose si complicano ora che la lingua che più uso nel tempo libero è l'inglese. Leggo libri e guardo serie tv quasi unicamente in lingua inglese, e questo ha fatto del mio linguaggio un miscuglio di tre, invece che di due lingue, accompagnate dai dialetti istroveneto e croato ciacavo. La mia lingua, dunque, cambia a seconda dell'interlocutore: con i nonni paterni parlo il ciacavo; con i nonni materni parlavo croato e italiano; con la sorella, come ho già detto poc'anzi, un miscuglio di tutti i codici che conosco; con gli amici pure, se loro li comprendono. Con i cugini dall'Italia parlo, ovviamente, in italiano; con quelli residenti in Australia e in Brasile in inglese.

È solo in ambienti formali (dottore, tribunale, facoltà) che uso il croato standard, e non sarei sincera dicendo di non avere problemi nell'applicazione di questa restrizione linguistica.

Gli istriani, anche se fierissimi della loro cultura e convinti nella loro superiorità rispetto al resto della Croazia, sembrano essere gli unici a vergognarsi della propria lingua. Ho notato a più riprese, soprattutto in gente istruita, una tendenza a sopprimere la propria spontaneità espressiva, e un arduo intento a parlare il croato standard in situazioni formali (il risultato è spesso, paradossalmente, un croato deformato con accenti più tendenti al bosniaco che al croato – è che gli istriani non ce l'hanno la capacità di una pronuncia appropriata del croato, non ce l'hanno nell'orecchio). In altri casi, invece, come nelle persone dalmate, il dialetto non è una vergogna, e l'inserimento di parole italiane da una valenza addirittura positiva al discorso, conferendo un nonché di prestigioso alla lingua.

Io sono cresciuta in un ambiente dove il bilinguismo ti rendeva speciale, e ne andavi fiero. Alle elementari i professori continuavano a ripetere quanto noi fossimo fortunati ad avere due culture anziché una sola, e che dovevamo sempre essere coscienti del fatto che eravamo addirittura superiori agli altri bambini monolingui. Al di fuori della scuola, invece, eravamo presi in giro, e gli altri bambini ci ridevano in faccia perché il nostro croato era un croato deformato, pieno di collocazioni sbagliate e colmo di dialettalismi. Questo modo di pensare sembra aver prevalso durante gli anni, tanto che oggi a Parenzo l'italiano non è segno di prestigio né necessità, e lo conosce forse non più del 10% della popolazione.

Parlo anche un codice giovanile che comprende parole italiane, croate, inglesi e – con alcune persone – pure i dialetti. Certo, non manca neppure lo slang (di tutte e 3

le lingue) e il code-mixing e code-switching. Avendo frequentato una scuola italiana, parlavo sia italiano che croato di continuo. Tra amici parlavamo il croato, malgrado i rimproveri delle insegnanti. Alcuni dei compagni non conoscevano altro che il dialetto istroveneto, ed alcuni sembrano non averlo imparato fino ad oggi. Noi alunni con parenti "slavi" parlavamo sempre in croato, mentre loro continuavano a risponderci in istroveneto. A dirla tutta, era una cosa davvero ridicola. Anche i professori parlavano tra loro in dialetto, ma lo facevano di nascosto, credendo che noi non ce ne accorgessimo.

L'Istria è abbastanza isolata rispetto alla Croazia, dunque non si potrebbe parlare di regioni croate confinanti, ma piuttosto di Slovenia e Italia (cioè la regione del Friuli-Venezia Giulia). Gli sloveni parlano un croato-sloveno; si arrangiano, perché noi non riusciamo a capire lo sloveno e invece loro, sorprendentemente, il croato lo capiscono. Quelli del Friuli-Venezia Giulia, invece, parlano una lingua simile a quella parlata in Istria (ovviamente da parte dei parlanti bilingui), e perciò non ci sono problemi nella comprensione reciproca. La gente straniera parla maggiormente l'inglese standard e, per facilitare la comprensione, si evitano i dialetti. Anche il tedesco è ancora presente tra le lingue parlate dai turisti.

Personalmente credo che i media stiano cadendo in disuso: i giornali vengono letti sempre meno, la TV viene messa da parte dalla maggioranza che preferisce la scelta personalizzata su Internet o su Netflix e altri programmi del genere. La radio viene ascoltata solo in macchina per la musica, e non credo di conoscere molta gente che non salti il notiziario. Gli unici a guardare la tv, leggere il giornale e seguire il notiziario sono quelli della parte settentrionale della Croazia, e loro sì che parlano il croato standard, infatti credo siano gli unici a conoscerlo per bene.

Comunque, lavoro in un'azienda italiana dove c'è ovviamente una maggior concentrazione di italiano sia tra colleghi che tra dipendenti e clienti. Tra colleghi, soprattutto, esistono occasioni in cui l'italiano viene usato solo per scherzare, fare una battuta o persino prendersi gioco dei clienti alle loro spalle (diciamocela tutta, è una cosa che si fa ovunque); ma il croato nel parlato solitamente prevale.

Approfondirei solo su un punto: se potessi cambiare qualcosa del mio apprendimento delle lingue, forse sceglierei di non essere bilingue, di non aver mai imparato una lingua secondaria così precocemente. Essere bilingui è una cosa bellissima, ma non

in una società come questa, dove le difficoltà nel parlato vengono schernite e la cultura italiana così spregiudiatamente disprezzata. Sarebbe, comunque, difficile per me rinunciare alla mia parte italiana, e in un immaginario idillico sarei più inclinata a rinunciare al croato.

Ma, qual è la mia lingua madre? A dire il vero, non ce ne ho una. La mia lingua non è una lingua sola, è un misto di italiano, croato, inglese e dialetto, una lingua tutta mia che a volte capisco soltanto io (tranne mia sorella). È isolante, questa mia "afflizione", ma è l'unico modo di comunicare con cui mi sento a mio agio.

6.6.2. L'autobiografia sociolinguistica di una persona con l'italiano come seconda lingua

Sono nata il 20/03/1981 a Pola, Croazia dove vivo. Ho cambiato 4 residenze durante la mia vita che hanno influenzato sia la lingua che la scrittura ma anche la personale ricchezza culturale. Quindi parlo di Spalato (Split, per 4anni), Belgrado (Beograd, Srbija 3anni e mezzo), Trieste (Trst, Italia 13anni) e Pola (restanti 15anni e mezzo). Ho frequentato l'asilo nido e la scuola materna in lingua croata, 2 scuole elementari (una in lingua croata e l'altra in lingua serba) e la scuola superiore Istituto tecnico di Pola sempre in lingua croata. Durante la permanenza in Italia ho frequentato innumerevoli corsi professionali di aggiornamento in lingua italiana e il corso di lingua slovena. Attualmente lavoro in amministrazione di una ditta privata a Pola, con l'uso maggiore di lingua italiana.

Nei tempi in cui sono nata io, c'era la Repubblica Jugoslava, quindi la lingua ufficiale di quei tempi era croato-serbo. Mentre per lo scritto si usava il cirillico e l'alfabeto latino. Nella mia famiglia si parlava in lingua ufficiale, con gli amici e a scuola uguale. A Pola si usava il dialetto istriano-veneto se si apparteneva alla minoranza Italiana. Al livello scolastico la lingua italiana e stata introdotta nel secondo anno delle elementari, mentre la lingua inglese nel terzo. Oltre alla scuola, la presenza della lingua italiana al livello quotidiano l'avevo grazie alla ricezione e la visione dei canali radio-televisivi Italiani dovuta alla vicinanza tra i due Stati, quindi dalla introduzione del telecomando televisivo (a casa mia circa dal 1987) i canal Italiani sono stati sempre presenti e piu seguiti da quelli Statali e locali. Dal 1999 la

lingua italiana diventa per me la seconda lingua per scelta e per obbligo. Era l'anno nel quale mi sono trasferita li per lavoro. Fino al 2011 ho parlato, pensato e scritto in italiano, pero non ho smesso di parlare la madrelingua (croato) e ho imparato e usato quasi quotidianamente lo sloveno (dato che l'ex marito era della minoranza slovena) specialmente da quando il figlio ha cominciato a frequentare la scuola materna (l'asilo).

Personalmente la percezione, lo studio, l'assorbire le lingue e i dialetti e sempre stata una cosa molto facile. Parlavo quello che in quel momento mi circondava. Pero preferivo e tutt'oggi preferisco parlare le lingue piuttosto che i dialetti, anche se conosco un gran numero di dialetti presenti sia sul territorio Croato che quelli Serbi, Bosniaci, Italiani, Sloveni ecc.

Come sopra, non ho avuto mai un insistenza vera e propria nel uso della lingua. Ovvio, date le circostanze di vita e del luogo non potevo non adattarmi se volevo che gli altri mi capiscano. Nell'ambito famigliare non c'e stato mai un obbligo o proibizione dato che tutti i famigliari (sorella e la madre) conoscono sia il croato che l'italiano. Non avevo bisogno di parlare con loro lo sloveno o in inglese, mentre con l'ex marito potevo scegliere di parlare in italiano, in sloveno, in croato o in inglese visto che entrambi abbiamo una buona padronanza di tutte e quattro. La stessa cosa vale anche per l'ambito lavorativo e sociale. Attualmente nel ambito lavorativo usiamo l'italiano per svolgere il lavoro stesso o per parlare con i titolari della ditta, pero tra i colleghi non siamo obbligati a parlare in lingua italiana, lo si fa con alcuni per l'abitudine. Alcuni tra di loro parlano in dialetto perche piu famigliare. Con i miei medici attuali parlo in croato naturalmente, mentre con la Scuola di mio figlio in italiano visto che frequenta la scuola elementare italiana a Pola.

Per quanto riguarda gli amici, li ho provenienti da diversi paesi, per lo piu in croato, italiano, serbo. Come sopra, non uso il gergo o codice linguistico particolare e con i colleghi parlo sia in lingua italiana che quella croata. Nella scuola non ho fatto molta fatica ad imparare le lingue. Io ho parlato come la maggioranza di persone che mi circondava, cercando pero di mantenere la preferenza delle lingue letterarie non dialettali. Con i professori ho parlato sempre nella lingua ufficiale, a parte i professori delle lingue (italiano, inglese, sloveno). I miei professori parlavano tra di loro in lingua ufficiale. Per quanto riguarda le vacanze, nella regione accanto la mia la gente parlera in croato o pure dialetto del Quarnero, mentre la gente che viene a visitare la mia citta parlano Tedesco, Italiano, Sloveno, Francese, Ceco, Polacco ecc. per farsi

comprendere con la nostra gente la maggioranza usa l'inglese o l'italiano a secondo delle loro capacita. Parlando dim edia, dipende a chi vogliono comunicare, secondo me. Se si tratta di un giornale, radio o TV locali che hanno intenzione di comunicare con le persone del luogo, possono usare il dialetto per mantenere la cultura, i costumi e usanze popolari locali, anche per ‘’costruire’’ un ‘’rapporto’’/approccio intimo/famigliare. Pero se parliamo dei canali e giornali nazionali sarebbe opportuno che si usasse esclusivamente la lingua ufficiale senza fare l'utilizzo di parole straniere croatizzate come sempre piu spesso capita che una parola ad esempio inglese viene croatizzata (es. login = logiranje, google = guglanje, date = dejtanje ecc).

Nel ambito lavorativo e professionale l'italiano e il croato gli ho usati di piu. Direi anzi, che il vocabolario italiano personale, in questo momento, e quello piu ricco e idoneo per l'uso legale e ufficiale. Come sopra, i miei titolari, essendo italiani parlano in lingua e non in dialetto tra di loro (tutti provengono da le zone/regioni diverse del Italia quindi gli accomuna la lingua ufficiale)

L'unico punto critico che mi sento di fare e il fatto che nella nostra scuola (quindi scuola croata) si insegna un italiano che non si usa sul territorio italiano (es. l'uso del ‘’Voi’’a posto del ‘’Lei’’). Gli stessi insegnanti, professori e docenti non hanno una preparazione linguistica tale da poter dare un esempio efficace ai propri alluni ne come cadenza ne come accenti. In particolar modo gli insegnanti o professori che provengono dalla minoranza purtroppo perdono il coretto uso dei tempi, gli articoli, aggettivi ecc. forse per abitudine o per scarsa possibilita messa dal Ministero di frequentare ogni tanto i luoghi di provenienza linguistica per arricchire il proprio bagaglio di sapere. Solo vivendo una lingua la si impara veramente. La lingua italiana e molto piu ricca di quanto sembra ed e a mio parere la lingua piu bella e ricca che ce. Una cosa che noto con stupore e la preparazione e l'abilita dei studenti provenienti del entroterra croato, piu precisa sia grammaticamente che con gli accenti e cadenze, da studenti del luogo che tutto sommato sentono la lingua italiana dalla nascita sulle strade o attraverso i media. Per la lingua croata invece posso dire che dal 1991 a questa parte, da quando ebbe l'inizio laintroduzione della lingua ufficiale e ‘’pura’’ nemmeno le case editrici sanno la lingua croata. Ci sono delle modifiche troppo frequenti da poter dare la possibilita alle persone di impararla e ‘’aggiornare’’ il proprio vocabolario. Per questo ci troviamo oggi di fronte a una catastrofe vera e proprio , quasi una vergogna, perche se si va a leggere un libro

tradotto da qualsiasi lingua straniera ci si trova con un testo che fa paura, quasi come se l'avessero tradotto con il google translater. Questo purtroppo porta al ignoranza popolare che si puo evidenziare anche attraverso i numerosi commenti quotidiani sui social network o blog sottolineando la scarsa preparazione e conoscenza della propria lingua. E non credo che i dialetti vari siano la causa, anzi. Il dialetto e una ricchezza in piu di ognuno di noi perche la diretta connessione con le nostre origini e gli avi. Personalmente l'amore verso la lettura ha fatto si che ogni lingua con la quale venivo in contatto veniva apprezzata maggiormente e imparata con piu facilita, come anche la loquacita e curiosita di conoscere le culture diverse attraverso i popoli dei luoghi dove abitavo. E da dire che anche i media gli uso spesso come fonte di sapere linguistico. I film e la musica gli ascolto in lingua originale senza sottotitoli proprio per abituare l'orecchio al suono della lingua e per ''rubare'' i modi di dire che la scuola non mi poteva trasmettere.

La preferenza di usare le lingue letterarie o ufficiali e dovuta al fatto che le trovo piu adeguate e mi danno piu possibilita nel farmi comprendere dai dialetti. Esempio piu facile da fare e forse da far comprendere e il seguente: a Trieste il 70% di triestini parla in dialetto triestino. Se un triestino va a Roma o in qualsiasi altra citta al di fuori della regione Friuli-Venezia-Giulia (certe volte gia il Friuli diventa impegnativo) non sa farsi comprendere da gli altri. O pure se guardiamo la Slovenia, la influenza dei territori esteri come Germania, Italia, Ungheria hanno portato si che la lingua stessa si e divisa in tre. Quindi ci troviamo lo Sloveno delle regioni marittime a dire ''rdeče" per il colore rosso, mentre lo Sloveno delle zone vicino alla Germania con lo stesso termine intendera invece il colore marrone. Questi sono solo piccoli esempi ma ce ne sono molti altri e magari con parole molto piu importanti. Il che lo trovo triste. Come gia detto prima, il dialetto e una ricchezza culturale in piu che bisogna nutrire e coltivare. Pero e necessario conoscere la propria lingua madre. Tra tutte le lingue che conosco, non saprei quale preferire. Dato che la maggior parte della mia vita l'ho trascorsa tra i libri italiani, tra la gente italiana, forse e la lingua piu ''comoda'' per me. Pero non posso non amare la mia lingua madre, il croato, come anche non posso non amare l'inglese o lo sloveno, o pure quel poco di spagnolo che comprendo. Tutte le lingue sono belle, sono ricche, romantiche, calde o fredde a seconda delle proprie preferenze e attitudini. Leggere i piu grandi scrittori mondiali nella lingua d'origine come ad esempio Dante o Shakespeare posso assicurare che e un'esperienza e fortuna eccezionale, quindi perche limitarmi e costringermi a scegliere solo una.

7. CONCLUSIONE

Il lavoro presentato ha analizzato e dimostrato l'uso della lingua italiana in una azienda che si occupa di telemarketing. I fenomeni linguistici presenti nel contesto analizzato sono ili bilinguismo e l'inilingua. Secondo Contento (2010) il bilinguismo prevede qualunque forma d'uso regolare di due codici linguistici (due lingue, una lingua e un dialetto o due dialetti) da parte di un individuo (bilinguismo individuale) o di un gruppo di parlanti, cioè una comunità, oppure in un determinato contesto sociale (area geografica, istituzione, ecc. - bilinguismo sociale o comunitario). L'inilingua invece, è la lingua usata come lingua seconda da parte di un individuo o di gruppo di parlanti in una data area geografica in cui la lingua madre è differente. La ricerca è sta fatta in un call center di un'azienda italiana che è situato però in Croazia ed esattamente a Pola.

I capitoli che precedono il lavoro di ricerca sono stati dedicati alle definizioni di base riguardanti il bilinguismo, a grandi linee, alla storia della penisola istriana, come pure alla situazione attuale. È stato spiegato inoltre il concetto di telemarketing con la successiva presentazione dell'Impresa Modus Operandi, la quale ci ha datto il permesso di utilizzare i dati presenti in internet e sul loro sito ufficiale. Sono stai definiti poi spiegati i fenomeni di *code-mixing* e *code-switching* siccome sono dei fenomeni molto frequenti in un ambiente dovè presente l'uso dell'inilingua.

Come strumento di ricerca è stata usata l'autobiografia sociolinguistica, ovvero il racconto che una persona fa delle proprie esperienze linguistiche e per scrivere correttamente un'autobiografia sociolinguistica bisogna rispettare sei regole con i rispettivi sottopunti.

La tesi si conclude con la ricerca vera e propria. Lo scopo della ricerca è stato quello di vedere in quale misura i dipendenti dell'impresa Modus Operandi usano l'italiano, il croato e il dialetto. Si è potuto concludere che la lingua italiana viene usata prevalentemente per svolgere le indagini (questionari), ma durante le pause di lavoro prevale la lingua croata. Il dialetto viene parlato sottovoce e viene usato prevalentemente dai superiori e solo in minima parte da alcuni dei dipendenti. La scelta lingustica, ovvero il decidere se usare una determinata lingua o un dialetto dipende dall'interlocutore e dal contesto comunicativo.

8. BIBLIOGRAFIA

Bathia T., K. Ritchie, W., C. (2004) Handbook of Bilingualism. Malden, MA: Blackwell Publishing. Pp.17,884.

Blanc, M. Hamers, J., F. (1989) Bilinguality and Bilingualism. Cambridge, USA: Cambridge University Press. P.6

Byers-Heinlein, K. Werker. F. J. (2008) Bilingualism in Infancy: first steps in perception and comprehension. Department of Psychology, University of British Columbia. Canada.

Contento, S. (2010) Crescere nel bilinguismo: aspetti cognitivi, linguistici ed emotivi. Roma: Carocci.

D'AGOSTINO, M., *Sociolinguistica dell'Italia contemporanea*, Il Mulino, Bologna, 2007

De Houwer, A. (1990) The acquisition of two languages from birth: A case study. Cambridge University Press

De Rosa, R. (2009) Riflessioni sul plurilinguismo. Un dialogo privato su un fenomeno pubblico in espansione. Bellinzona:Casagrande.

Fabbro, F. (1996) Il cervello bilingue. Roma: Astrolabio.

Graffi, G., Scalise, S., *"Le lingue e il linguaggio- introduzione alla linguistica*", il Mulino, Bologna, 2002., pp. 237-238.

Grosjean, F. (1982) Life with Two Languages. An Introduction to Bilingualism. Cambridge: Harvard University Press.

Grosjean, F (1992) Another view of bilingualism. In Harris, R (Ed.). Cognitive Processing in Bilinguals. Amsterdam: North Holland.

Grosjean, F. (1998) Studying bilinguals: Methodological and conceptual issues. Bilingualism: Language and Cognition, 1, 131-149.

J.A.FIshman, Istruzione bilingue: una prospettiva sociologica internazionale, con saggio introduttivo di G.Freddi, Bergamo, Minerva Italica, 1797

Milani-Kruljac, M, La comunità italiana in Istria e a Fiume fra diglossia e bilinguismo, Etnia, I, p. 1-250, Trieste-Rovigno, 1990; pp.179-181, 199

Muysken, P. (2000) Bilingual Speach: A Tipology of Code Mixing. Cambridge, USA: Cambridge University Press. P.4

Romaine, S. (1989) Bilingualism. Language in society. Oxford. Basil. Blackwell. Vol. 68. No. 4. Pp.848-851.

8.1. Sitografia

Corsica oggi, Bilinguismo a confronto / 4: Istria, http://corsicaoggi.altervista.org/sito/bilinguismi-confronto-4-istria/

Istrapedia, Bilinguismo, http://www.istrapedia.hr/ita/609/bilinguismo/istra-a-z/

I vantaggi del bilinguismo, http://www.ef-italia.it/blog/language/i-vantaggi-del-bilinguismo/

Linguistica applicata, http://www.formazione.unimib.it/DATA/Insegnamenti/7_1497/materiale/linguistica_applicata_11_12_lucidi_11.pdf

Modus Operandi, https://modus-operandi.eu/

Operatore di telemarketing, http://www.jobtel.it/operatore-di-telemarketing/

Treccani-http://www.treccani.it/enciclopedia/commutazione-di-codice_(Enciclopedia-dell'Italiano)/

9. RIASSUNTO

Con la presente tesi si è voluto dimostrare e analizzare l'uso delle lingue (italiano, croato, dialetti) in una azienda italiana su un territorio bilingue, che si occupa di telemarketing. I concetti base dell'intera ricerca sono il bilinguismo e l'inilingua. Secondo Contento (2010) il bilinguismo prevede qualunque forma d'uso regolare di due codici linguistici (due lingue, una lingua e un dialetto o due dialetti) da parte di un individuo (bilinguismo individuale) o di un gruppo di parlanti, cioè una comunità, oppure in un determinato contesto sociale (area geografica, istituzione, ecc. - bilinguismo sociale o comunitario). L'inilingua è la lingua usata come lingua seconda da parte di un individuo o di gruppo di parlanti in una data area geografica in cui la lingua madre è differente. Nel presente caso l'inilingua èla lingua italiana.

Per comprendere al meglio il bilinguismo in Istria non si può non prendere in considerazione quella che è stata la storia della penisola istriana. La Regione Istriana ha dato uno Statuto in cui si dimostra che la lingua croata e la lingua italiana 'sono in uso ufficiale paritario nell'ambito del lavoro dei corpi regionali nell'ambito delle competenze d'autogoverno'. Inoltre si nota che l'apprendimento della lingua italiana è molto diverso rispetto all'apprendimento della lingua croata e anche più impegnativo perché in una scuola italiana si ha lo stesso numero di ore per apprendere le due lingue, ovvero entrambi al livello di lingua madre.

È stato spiegato il concetto di telemarketing ed è stata presentata l'Impresa Modus Operandi, la quale ci ha datto il permesso di utilizzare i dati presenti in internet e sul sito ufficiale. L'attività di telemarketing viene svolta in un ufficio e si tratta del contatto telefonico tra l'azienda e la clientela desiderata. In questo modo si svolgono le vendite a distanza, le indagini sul mercato, la pubblicizzazione delle attività o dei prodotti aziendali. "Modus Operandi" è un Istituto Italiano d'Istria che offre servizi di ricerche sia quantitative che qualitative sia ad aziende, uffici amministrativi, associazioni che ad istituti e centri studi.

Sono stati spiegati i fenomeni di *code-mixing* e *code-switching* siccome sono dei fenomeni che si manifestano molto spesso durante il lavoro in un'azienda in cui è presente l'inilingua. Il *code-switching* è la mescolanza delle lingue tra le frasi, mentre il *code-mixing* è la mescolanza delle lingue all'interno di una stessa frase.

Come strumento di ricerca è stata scelta l'autobiografia sociolinguistica o più semplicemente detto semplicemente detto il racconto personale dell'esperienza linguistica. È un "esercizio di scrittura" che stimola le persone a riflettere sulle proprie esperienze linguistiche. È un'indagine, un metodo qualitativo, per raccogliere dati nell'ambito delle ricerche sociolinguistiche. La scrittura di un'autobiografia sociolinguistica aiuta a riconoscere le proprie esigenze e gli obiettivi linguistici, a riflettere sullo studio delle lingue e sulle esperienze interculturali, con lo scopo di determinare il livello raggiunto in ciascuna lingua.

La tesi si è conclusa con la ricerca vera e propria. Lo scopo della ricerca era quello di vedere in quale misura i dipendenti usano l'italiano, in quale croato e in quale i dialetti. Si è arivati alla conclusione che la lingua italiana viene usata prevalentemente per svolgere le indagini, ma nei momenti informali tra colleghi prevale la lingua croata. Il dialetto viene parlato sottovoce ed è maggiormente usato dai superiori e solamente da pochi dipendenti che lo conoscono. La scelta se usare una determinata lingua o il dialetto dipende dalla persona che si ha davanti.

10. SAŽETAK

Predstavljeni rad je prikazao uporabu jezika tvrtke koja se bavi telemarketingom. Možemo zaključiti da se radi o inojezičnosti i dvojezičnosti. Contento (2010) dvojezičnost označava redovitu uporabu dva jezična koda (dva jezika, dva dijalekta, kombinacija dijalekta i jezika) od strane pojedinca (individualna dvojezičnost) ili od strane grupe ljudi, tj.jedne zajednice ili u nekom određenom društvenom kontekstu (geografsko područje, institucija, itd – društvena ili zajednička dvojezičnost). Inijezik je drugi jezik korišten od strane pojedinaca ili grupe ljudi na nekom geografskom području, a različit je od materinjeg. U ovom slučaju govorimo o korištenju talijanskog jezika u tvrtci koja se bavi istraživanjem talijanskog marketinškog tržišta koja se nalazi u Hrvatskoj, točnije u Puli.

Osim osnovnih definicija vidjeli smo i cjelokupnu situaciju dvojezičnosti u Istri. istarska županija izdala je statut u kojem se dokazuje da su talijanski hrvatski jezik ' u ravnopravnoj službenoj uporabi u regionalnoj samoupravi u sklopu autogovernacije'. Također vidimo da učenje talijanskoj jezika je dakako drugačije od učenja hrvatskog jezika. Da pojasnimo, učenje talijanskog jezika kao materinjeg u Istri je puno zahtjevnije od učenja hrvatskog kao materinjeg jer broj tjednih sati hrvatskog jezika u talijanskoj školi jednak je broju onom u hrvatskoj školi. dakle u školama gdje je talijanski materinji jezik isto je tako i hrvatski.

Objašnjen je koncept telemarketinga i dan je primjer tvrtke zvane 'Modus Operandi' koja nam je dala dozvolu koristiti podatke sa Interneta sa službene web stranice i u kojoj je anketa i provedena. Sam posao telemarketinga odvija se u uredu i radi se o kontaktu između tvrtke i željene nam klijentele. Tako se odvijaju prodaje na daljinu i istražuje se tržište pomoću anketa ili se oglašavaju proizvodi neke tvrtke ili pak njihova aktivnost. Modus Operandi je talijanski institut u Istri koji nudi istraživanje kvantitativne i kvalitativne prirode i to sa tvrtkama, 'malim' ljudima, administrativnim uredima, udrugama, institutima i istraživačkim centrima.

Također su objašnjeni fenomeni zvani code-mixing i code-switching pošto su to najčešći fenomeni koje pronalazimo tokom radnog dana u nekoj tvrtci u kojoj pronalazimo inojezičnost. Na temelju definicija tako možemo zaključiti da kada

govorimo o code-mixingu govorimo o miješanju dvaju jezika u toku jedne rečenice, a code-switching pak označava miješanje dvaju jezika između rečenica.

Izbor metode našeg istraživanja pao je na sociolingvističku autobiografiju kao sredstvo provođenja iste, čiju smo definiciju objasnili u posebnom poglavlju i vidjeli da za pisanje sociolingvističke autobiografije moramo poštovati šest pravila i slijediti njihova pod pitanja. Sociolingvistička autobiografija je, najlakše rečeno, priča koju pojedinac piše o svojim jezičnim iskustvima tokom života. To je 'pismeni zadatak' koji potiče ljude da razmisle o vlastitim jezičnim iskustvima tokom svog cijelog života. To je istraživački strument, kvalitativna metoda za istraživanje za prikupljanje podataka u sklopu sociolingvističkih istraživanja. Pisanje sociolingvističke autobiografije pomaže pojedincu da prepozna vlastite potrebe i ciljeve učenja, da razmisli o svom dosadašnjem učenju i usvajanju jezika, da se osvrne na interkulturalna iskustva i sve kako bi utvrdili postignutu razinu znanja svakog jezika u svom lingvističkom repertoaru.

Ovaj diplomski rad završava već spomenutim istraživanjem čiji je cilj bio utvrditi u kojoj mjeri i na koji način zaposlenici neke inojezične tvrtke koriste taj jezik, u ovom slučaju talijanski jezik, hrvatski jezik i dijalekti. Zaključujemo da se talijanski jezik prvenstveno i najviše koristi za izvođenje anketa i obavljanje posla u razgovoru sa klijentelom, a kada kolege na poslu čavrljaju tokom pauza prevladava hrvatski jezik. Dijalekt se koristi tiše i 'ispod glasa' i to najviše od strane šefova i samo nekih pojedinaca koji ga i poznaju. Sa kime govoriti na kojem jeziku/dijalektu ovisi o tome tko se i kada nalazi ispred nas.

11. SUMMARY

The presented thesis shows the use of a telemarketing company language. We could say that we are talking about bilingualism. Contento (2010) defines bilingualism as regular use of two or more lingual codes (two languages, two dialects, combination of a dialect and a language) from one individual (individual bilingualism) or from a group of people, community or from social context (geographical area, institution, etc.- social bilingualism). Inilanguage is another language used by an individal or by a group of people in determinated geographical area, different from our mother language. In this particular case we are talking about the use of Italian language in a company which explores Italian marketing, and is settled in Croatia, Pula.

Beside the basic definitions, you can see the case of bilinguism in Istria. The region of Istria has a statue in which states that the Italian and the Croatian language are equal in that speaking area. We can also see that the process of learning both languages is completely different. It is much more complicated to learn Italian as a mother language in Istria because of the school system, the number of Italian language lessons is reduced.

We can see the concept of telemarketing with an example of a company called “Modus operandi”, from which we gained the permission to use their company informations from their official website. The research has been conducted in that same company. The job itself in the telemarketing company is conducted in the office, and there is a phone contact between company and clients. In the same principal operate sales companies and market reserches, or event advertisement. Modus Operandi is Italian institut in Istria and it offers quality and quantity researches with companies, “small people”,amministrative office or communities.

In the thesis we can also find the phenomens of code-mixing and code-switching, as the basic terms of an inilingual company. Based on theese definitions, we see that code-mixing means mixing two languages in a single sentence and code-mixing is mixing two languages between sentences.

The choise of a research method in this thesis is, so called, sociolinguistic autobiography. You can find the definition of sociolinguist autobiography in a fifth chapter of thesis. Shortly, it is a story of each individaul, conserning his language experience during his/her life. It is also an assigment that encourages people to think about their language experiences. Writting this autobiography helps people to recognize their needs and goals of studyng, to reconsider their language skills, to look back at their intercultural experiences, all with the goal to determinate the level of competency of each language they know and use.

This graduate thesis finishes with the representation of mentioned research, with the goal to determinate how much and how do employees of bilingual company use languages, in this particular case, Italian and Croatian language.

We conclude that Italian language is used for doing the research, talking with clients, and mostly in work purpose. The employees talk amoung themselves Croatian language and dialects are used in lower tone and only by few people that actually know the dialect.