

# Atti linguistici che esprimono la funzione competitiva nella lettera commerciale italiana / Speech Acts Expressing the Competitive Function in Italian Business Letter

*Diana Sapon*

<https://doi.org/10.24193/LLC.2025.2.9>

This paper analyzes the application of speech act theory and pragmatics in Italian business letter, focusing specifically on the competitive function. The discussion draws on the theoretical frameworks of Leech (1983) and Brown & Levinson (1978) to understand relational dynamics in business communication. The analysis shows how competitive acts, such as requests and orders, are mitigated in Italian business practice to preserve interpersonal relationships. Both direct modes, which use the performative verb *pregare*, and various indirect strategies are illustrated. The latter employ more nuanced linguistic structures to mitigate the potential threat to the recipient's social image, using constructions expressing interest, epistemic verbs, conditional sentences, or formulas expressing the idea of expectation.

*Atti linguistici; funzione competitiva; domanda; richiesta; pragmatica; cortesia; lettera commerciale italiana.*

---

## 1. Introduzione

Prima di trattare l'argomento proposto, quello degli atti linguistici che esprimono la funzione competitiva nella lettera commerciale italiana, vogliamo sottolineare l'inquadramento teorico che sta alla base di questa relazione. Gli spunti teorici per il nostro argomento sono tanti, vogliamo soltanto ricordare l'approccio di Leech (1983) alle funzioni illocutorie e il concetto di *face* di Brown & Levinson (1978).

Leech (1983) propone una visione nuova sulla classificazione delle funzioni illocutorie, considerando queste categorie come:

- competitive, che includono atti come *ordinare, chiedere e pregare*;
- conviviali, che mirano a creare o mantenere una relazione sociale e includono verbi come *ringraziare, invitare e offrire*, che sono tipici della cortesia linguistica;
- collaborative, categoria che include atti che sono considerati partecipativi.

Questa classificazione si inserisce all'interno della teoria più ampia degli atti linguistici, che considera gli enunciati non solo come espressione di contenuti ma come azioni che si compiono nel parlare. Sempre di interesse per il nostro approccio e il concetto di *face* proposto da Brown & Levinson (1978), con i suoi aspetti, i FTA (Face Threatening Acts), l'immagine sociale positiva, l'immagine sociale negativa. Ricordiamo in breve che un FTA è un atto linguistico che minaccia l'immagine sociale di un interlocutore.

Come abbiamo detto, secondo il modello di Leech (1983), la categoria competitiva comprende atti linguistici che esprimono una richiesta, una pretesa, un ordine nella lettera commerciale. Questo tipo di atti linguistici si sovrappone parzialmente con quelli che alcuni autori hanno chiamato atti di controllo (Ervin-Tripp, Guo & Lampert, 1990, p. 308, apud Gheorghe, Velea, 2012, p. 136). Gli atti di controllo sono quei "movimenti/azioni che potrebbero essere interpretati sia dal parlante che dall'ascoltatore come un tentativo di modificare il comportamento del mittente o del destinatario" (Ervin-Tripp, Guo & Lampert 1990, p. 308, apud Gheorghe, Velea, 2012, p. 136). Da un'altra prospettiva complementare, altri autori ritengono che gli atti di controllo siano rappresentati da direttive, richieste e consigli (Koike, 1989; Blum-Kulka, 1990; Pearson 1989 apud Gheorghe, Velea, 2012, p. 136). Tutto questo può essere interpretato come appartenente all'area della funzione competitiva. All'interno di questa funzione, abbiamo separato gli atti linguistici in due categorie, asseconda delle sfumature semantiche identificate. Si tratta di atti linguistici che esprimono una richiesta e poi di atti linguistici che esprimono una domanda/un ordine.

## **2. Atti linguistici che esprimono una richiesta nella lettera commerciale italiana**

Individuiamo inoltre le strutture che rappresentano l'espressione di una richiesta, osserviamo per prima che il più delle volte la richiesta viene rivolta direttamente, attraverso il verbo *pregare*, dal latino *precare*, avendo il significato di *chiedere qualcosa con deferenza*. Con riferimento alla sua configurazione pragmatica, il verbo *pregare* è un verbo direttivo, performativo. Quindi, questo è il verbo che per eccellenza esprime la richiesta in italiano, in modo diretto, nella struttura morfosintattica composta dal verbo *pregare* + la preposizione *di*.

- (1). a. *Con la presente Vi **preghiamo di** aprire un credito documentato ...* (Zichella, 2001, p. 81)  
 b. ... *vi **preghiamo di** confermarci l'avvenuto ritiro della merce ...* (Săndulescu, 1999, p. 163)  
 c. *Vi **preghiamo di** spedirci la merce con la massima urgenza ...* (Zichella, 2001, p. 31)  
 d. ... *Vi **preghiamo a** tal riguardo **di** segnalarci qualunque eventuale disagio o problema ...* (Chiuchiù, 1994, p. 167)

In altre costruzioni identificate nella lettera commerciale in italiano, questo verbo può essere seguito dall'infinito del verbo *volere*. Questa struttura (2), esprime un grado più elevato di deferenza in riferimento all'interlocutore.

- (2). a. ... *vi **preghiamo di volerci** scusare di non aver effettuato l'ultimo ordine entro i termini abituali.* (Săndulescu, 1999, p. 167)  
 b. *Con la presente Vi **prego di voler** provvedere per mio conto al pagamento delle ...* (Zichella, 2001, p. 77)  
 c. *La **preghiamo di volerne** cortesement eprendere nota...* (Chiuchiù, 1994, p. 166)

Esistono anche molte costruzioni in cui si verificano atti linguistici indiretti, che non vengono realizzati attorno al verbo *pregare*. Nell'esempio (3), la richiesta è espressa indirettamente, attraverso la struttura *essere interessato a* + infinito. Quest'esempio rappresenta un FTA per la l'immagine sociale positiva del parlante.

- (3). ***Siamo** perciò **interessati a** ricevere il catalogo delle Vostre pubblicazioni ...* (Chiuchiù, 1994, p. 161)

La richiesta viene espressa indirettamente nella lettera commerciale italiana attraverso atti linguistici illocutivi, utilizzati per rinforzare l'immagine positiva dell'interlocutore. Inoltre, questi atti linguistici sono accompagnati da espressioni verbali e da verbi con valore epistemico come *essere certi, essere sicuri, contare*.

- (4). ***Sono certo** quindi della Sua attenzione e **conto** vorrà estendere la mia proposta a quanti ritiene possano essere interessati.* (Chiuchiù, 1994, p. 163)  
 (5). ***Sicuri che capirete**, ....* (Săndulescu, 1999, p. 155)

In altri esempi, osserviamo come la richiesta venga espressa indirettamente in una forma ipotetica resa attraverso una struttura condizionale esplicita (periodo ipotetico), con una sfumatura attenuante. In questo modo, l'atto linguistico rappresenta un FTA per l'immagine sociale negativa dell'interlocutore.

(6). *Vi saremo grati se vorrete (...) informarci sui Vostri termini di pagamento e di consegna.* (Zichella, 2001, p. 25)

Inoltre, l'uso di verbi con significato apprezzativo, come *gradire* «godere di qualcosa», conferisce all'atto linguistico la stessa forza illocutoria dell'esempio precedente. Allo stesso modo, l'atto linguistico è un'azione di richiesta di tipo illocutorio per la forma negativa dell'interlocutore. La richiesta può essere intensificata da avverbi (v., *infra*, *vivamente*) o altri marcatori che esprimono intensità:

(7). a. *Gradiremmo vivamente una sollecita risposta.* (Săndulescu, 1999, p. 157)

b. ... essendo interessati *all'acquisto dei materiali di Vostra produzione,*

(8). *gradiremmo ricevere un catalogo illustrato dei Vostri prodotti ...* (Chiuchiù, 1994, p. 160)

Richiamando la definizione data da Blum-Kulka & Shoshana (1990), apud Gheorghie & Velea (2012), le richieste sono atti che si verificano prima dell'evento ed esprimono le aspettative del parlante nei confronti dell'interlocutore in merito a una potenziale azione, verbale o non verbale. Tenendo conto di questo aspetto della sequenza temporale nello schema logico di una richiesta, valutiamo che tutti gli esempi seguenti siano espressioni indirette di una richiesta. Tutte le seguenti affermazioni sono un FTA per l'immagine sociale negativa dell'interlocutore, che lo obbliga nella relazione con il parlante. Attraverso costruzioni del tipo menzionato *infra*, *in attesa di*, *restare in attesa di*, *sperando che*, in cui viene sottolineata l'idea di attesa, di aspettativa, di creazione di un arco temporale, si stabilisce un legame contrattuale tra i due e si sottolinea l'obbligo morale di rispondere, di soddisfare la richiesta, come negli esempi seguenti:

(9). a. *In attesa di una Vostra sollecita risposta, Vi inviamodistintisaluti.* (Zichella, 2001, p. 25)

b. *Resto in attesa della Vostra cortese conferma.* (Zichella, 2001, p. 79)

c. *Restiamo in attesa di una vostra risposta e porgiamo distinti saluti.* (Chiuchiù, 1994, p. 161)

d. *Restiamo in attesa di confermadell'avvenutaspedizione e Vi ringraziamo per la premurachevorretedimostrare.* (Zichella, 2001, p. 55)

(10). *Ci auguriamo che (...) non tarderete a favorirci con un Vostro gradito ordine.* (Zichella, 2001, p. 27)

(11). *Sperando che capirete la situazione, vi salutiamo.* (Săndulescu, 1999, p. 155)

### 3. Atti linguistici che esprimono una domanda/un ordine nella lettera commerciale italiana

Una domanda viene definita come un atto linguistico diretto che ha come scopo illocutorio che l'ascoltatore faccia qualcosa per il soggetto parlante in futuro (Searle, 1976, p. 11). Lo stesso si può dire di un ordine o di un comando siccome è difficile tracciare la differenza tra una domanda e un ordine. Questo succede a seconda del contesto d'uso, del grado di direttività e della forza illocutoria dell'atto linguistico. Secondo Lyons (1987, p. 749), "una richiesta lascia all'interlocutore la possibilità di rifiutare, mentre un ordine no". Osserveremo negli esempi forniti di seguito che questi tendono a rientrare nella sfera semantica della domanda, poiché generalmente non presentano la componente di obbligo. Lo scambio epistolare è legato a delle premesse pragmatiche, come: potere relativo, distanza sociale, status e cortesia, e l'obbligo di soddisfare una domanda diventa un aspetto di natura morale, separato dall'aspetto pragmatico dell'atto linguistico. L'obbligo di soddisfare una domanda è, tuttavia, evidente nella forza illocutoria dell'atto linguistico che esprime la rispettiva richiesta. Pertanto, il significato imperativo e obbligatorio di una domanda si trova a questo livello.

Riteniamo che il verbo performativo *chiedere* esprima al meglio l'idea di ordine nella lettera commerciale in italiano. Il suo contenuto lessicale si riferisce di solito a una domanda con carattere imperativo e obbligatorio. In questo caso, l'affermazione non è appesantita da altri accorgimenti stilistici o ornamenti che indicherebbero l'idea di eufemismo.

- (12). a. *Vi chiediamo di rimanere del tutto neutrali in questa faccenda.* (Săndulescu, 1999, p. 155)  
 b. ... *Vi chiediamo di inviarceli tassativamente entro il 15 corrente mese.* ... (Chiuchiù. 1994, p. 186)  
 c. *Vi chiediamo cortesemente di accordarci una proroga* ... (Chiuchiù, 1994, p. 233)

Se nell'enunciato compaiono elementi che riducono la forza illocutoria dell'atto linguistico, come nell'esempio (13), il livello di imperatività della richiesta diminuisce e in questa situazione possiamo considerare l'enunciato come una domanda:

- (13). *Vi chiediamo cortesemente di accordarci una proroga* ... (Chiuchiù, 1994, p. 233)

Analogamente all'occorrenza (13), consideriamo anche gli esempi seguenti, in cui la forma congiuntiva o imperativa del verbo *volere* indica l'idea di comando, ordine, mentre il suo contenuto lessicale indica una modalità desiderativa del contenuto

proposizionale. Pertanto, a nostro avviso, i seguenti esempi rappresentino ordini che non hanno la componente obbligatoria sufficientemente marcata, il che ci determina a considerarli, allo stesso tempo, come parte della categoria degli atti linguistici che esprimono domanda.

(14). ***Vogliate dare le necessarie disposizioni perché l'ordine venga eseguito con cortese urgenza a mezzo corriere ...*** (Zichella, 2001, p. 31)

Nella situazione in cui strutture come quelle dell'esempio (13) sono accompagnate da un marcatore che riduce la forza illocutoria dell'atto linguistico, come *cortesemente*, *intanto*, *a titolo informativo*, il contenuto proposizionale può essere percepito più come una richiesta che come un ordine.

(15). a. ***Vogliate cortesemente inviare conferma dell'avvenuta prenotazione direttamente a ...*** (Săndulescu, 1999, p. 155)

b. ***A titolo informativo, vogliate esaminare il prospetto allegato che presenta ...*** (Chiuchiù, 1994, p. 161)

c. ***Vogliate intanto gradire i nostri più cordiali saluti e gli auguri più vivi di buon lavoro. ...*** (Chiuchiù, 1994, p. 146)

Lo stesso si può dire dell'esempio presentato di seguito, in cui il verbo *volere* è sostituito dal verbo *favorire*, seguito poi dal verbo *gradire*. A nostro avviso, questa sequenza di verbi che esprimono l'idea di benevolenza conferisca all'enunciato gli attributi di una richiesta, collocandolo nell'ambito della modalità desiderativa, nonostante la loro forma congiuntivo-imperativa esprima un ordine.

(16). ***Favorite confermarci ricevuta del medesimo e gradite ...*** (Săndulescu, 1999, p. 165)

Anche le frasi seguenti presentano una forte sfumatura imperativa, in cui la struttura *essere necessario* esprime un forte contenuto deontico. Questa può essere seguita da un gruppo nominale o da una proposizione subordinata. In questo caso, il verbo subordinato è al modo congiuntivo, il che conferisce al contenuto proposizionale un maggiore valore di obbligo.

(17). ***A tal fine è necessaria una Vostra conferma scritta con l'impegno a provvedere al saldo.*** (Chiuchiù, 1994, p. 285)

(18). ***Affinché il credito accordato sia utilizzabile, è necessario che ci restituiate la coppia allegata da Voi sottoscritta in segno di conoscenza e accettazione.*** (Chiuchiù, 1994, p. 266)

Non per ultimo, e non meno importante, notiamo che un ordine può essere espresso anche con la costruzione *invitare + a + infinito*. In questo caso, il rapporto che si crea tra parlante e interlocutore è di tipo contrattuale, in cui l'interlocutore ha l'obbligo morale di fornire una risposta.

Come procedimento indiretto che da una sfumatura deontica al significato della frase, l'uso di questa struttura o rimanda a una sfumatura di imposizione:

(19). a. *Vi invitiamo ad inviarci nota di accredito per gli articoli mancanti ...*  
(Zichella, 2001, p. 54)

b. *Vi invitiamo pertanto a provvedere alla suddetta spedizione con cortese urgenza*  
(Zichella, 1994, p. 54)

#### 4. Conclusioni

L'analisi degli atti linguistici a funzione competitiva nel *corpus* di lettere commerciali italiane dimostra in modo evidente come la pragmatica della cortesia sia un elemento cardine della comunicazione d'affari. L'interazione epistolare non è mai un mero scambio neutrale di informazioni, ma un delicato esercizio di gestione delle relazioni. Come evidenziato dai riferimenti teorici a Leech (1983) e Brown & Levinson (1978), l'esigenza di avanzare richieste (atti competitivi) si scontra costantemente con la necessità di salvaguardare l'immagine sociale (positiva e negativa) del destinatario. Ne emerge un uso strategico e prevalente di atti linguistici indiretti, che attenuano la forza illocutoria dell'enunciato.

Abbiamo visto in questo elaborato che le lettere commerciali italiane prediligono forme attenuate, eufemismi pragmatici e delle espressioni epistolari standardizzate (*Vi preghiamo di volerci scusare, Saremmo interessati a, Restiamo in attesa di*) per trasformare un potenziale ordine o pretesa in una richiesta cortese e negoziabile. La padronanza di queste sfumature non è solo una questione di *bon ton*, ma una competenza strategica fondamentale per l'efficacia e il successo della comunicazione commerciale.

#### Corpus

Chiuchù, A., Bernacchi, M. (1994). *Manuale di tecnica e di corrispondenza commerciale*. Perugia. Guerra Edizioni.

Săndulescu, M. (1999). *Limba italiană pentru afaceri*. București. Editura Teora.

Zichella, P. (2001). *Corrispondenza italiana*. Sesto San Giovanni. Bignami.

#### Bibliografia

Blum-Kulka, S., Olshtain, E. (1984). Requests and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP)1. *Applied Linguistics* 5, p. 196-213.

Brown, P., Levinson S. (1978). Universals in Language Use: Politeness Phenomena in E.N., Goody (ed.) *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction*. New York. Cambridge University.

Ervin-Tripp, S., Guo, J., & Lampert, M. (1990). Politeness and persuasion in children control acts. *Journal of Pragmatics*, 14, 307-331.

- Gheorghe, M., Velea A. (2012). Control Acts in Romanian in Stanca Măda & Răzvan Săftoiu (eds.) *Professional Communication across Languages and Cultures*, John Benjamins Publishing Company, p. 135-168.
- Koike, D. A. (1989). Requests and the role of deixis in politeness. *Journal of Pragmatics* 13, p. 187-202.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. London. Longman.
- Lyons, J. (1977). *Semantics*. Vol. I, Cambridge. Cambridge University Press.
- Pearson, B. (1989). 'Role-ing out control' at church business meetings: directing and disagreeing. *Language Sciences* 11/3, p. 289-304.
- Searle, J. R. (1976). A classification of illocutionary acts. *Language in Society*, 5(1), 1-23.

Diana Sopon, PhD, is a Lecturer at the Land Forces Academy in Sibiu. Her main research topics, resulting in contributions to national and international journals and volumes, focus on applied linguistics, pragmatics, discourse analysis and contrastive studies on English and Romance languages. (diasopon@yahoo.it)