

SAIL 8

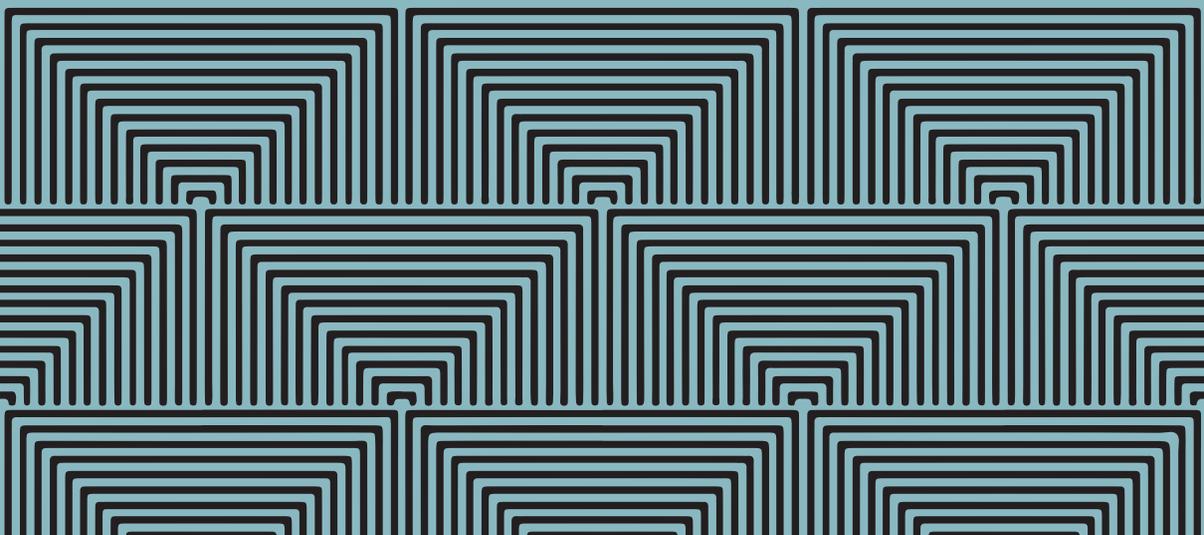
Tra lingue e culture

La comunicazione
interculturale
tra italiani e popoli
slavi meridionali

Salvatore Cavaliere



Edizioni
Ca' Foscari



Tra lingue e culture

SAIL

Studi sull'apprendimento
e l'insegnamento linguistico

Collana diretta da | A series edited by
Paolo E. Balboni

8



Edizioni
Ca' Foscari

SAIL

Studi sull'apprendimento e l'insegnamento linguistico

Direttore | General editor

Paolo E. Balboni (Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Comitato scientifico | Advisory board

Fabio Caon (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Carmel M. Coonan (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Marie-Christine Jamet (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Carlos Alberto Melero Rodríguez (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Graziano Serragiotto (Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Comitato di redazione | Editorial staff

Fabio Caon (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Carlos Alberto Melero Rodríguez (Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Revisori | Referees

Andrea Balbo (Università degli Studi di Torino, Italia) Antonella Benucci (Università per Stranieri di Siena, Italia) Marina Bettaglio (University of Victoria, Canada) Marilisa Birello (Universitat Autònoma de Barcelona, Espanya) Elisabetta Bonvino (Università degli Studi di Roma Tre, Italia) Enrico Borello (Università degli Studi di Firenze, Italia) Cristina Bosio (Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano, Italia) Bona Cambiaghi (Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano, Italia) Danilo Capasso (Università di Banja Luka, Bosna i Hercegovina) Mario Cardona (Università degli Studi di Bari «Aldo Moro», Italia) Alejandro Castañeda Castro (Universidad de Granada, España) Veronique Castellotti (Université François-Rabelais, Tours, France) Cristina Cervini (Università di Bologna, Italia; Université Stendhal, Grenoble, France) Michele Daloiso (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Paola Desideri (Università degli Studi «G. D'Annunzio», Chieti Pescara, Italia) Bruna Di Sabato (Università degli Studi Suor Orsola Benincasa, Napoli, Italia) Pierangela Diadori (Università per Stranieri di Siena, Italia) Luciana Favaro (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Terry Lamb (The University of Sheffield, UK) Cristina Lavinio (Università degli Studi di Cagliari, Italia) René Lenarduzzi (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Geraldine Ludbrook (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Cecilia Luise (Università degli Studi di Firenze, Italia) Carla Marello (Università degli Studi di Torino, Italia) Marcella Maria Mariotti (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Patrizia Mazzotta (Università degli Studi di Bari Aldo Moro, Italia) Marcella Menegale (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Marco Mezzadri (Università degli Studi di Parma, Italia) Anthony Mollica (Brock University, St. Catharines, Ont., Canada) Radica Nikodinovska (Univerzitet Sv. Kiril i Metodij, Skopje, Makedonija) David Newbold (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Christian Ollivier (Université de La Réunion, Le Tampon, France) Gabriele Pallotti (Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Italia) Salvador Pippa (Università degli Studi Roma Tre, Italia) Gianfranco Porcelli (Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano, Italia) Anna Lia Proietto Basar (Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul, Türkiye) Mariangela Rapaciuolo (National Technical University of Athens, Greece) Federica Ricci Garotti (Università degli Studi di Trento, Italia) Tanya Roy (University of Delhi, India) Bonaventura Ruperti (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Matteo Santipolo (Università degli Studi di Padova, Italia) Enrico Serena (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Flora Sisti (Università degli Studi di Urbino «Carlo Bo», Italia) Simone Torsani (Università degli Studi di Genova, Italia) Massimo Vedovelli (Università per Stranieri di Siena, Italia) Nives Zudic (Univerza na Primorskem, Koper, Slovenia)

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale
tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

Venezia

Edizioni Ca' Foscari – Digital Publishing

2016

Tra lingue e culture: La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali
Salvatore Cavaliere

© 2016 Salvatore Cavaliere per il testo

© 2016 Edizioni Ca' Foscari – Digital Publishing per la presente edizione

Qualunque parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di recupero dati o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo, elettronico o meccanico, senza autorizzazione, a condizione che se ne citi la fonte.

Any part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means without permission provided that the source is fully credited.

Edizioni Ca' Foscari – Digital Publishing

Università Ca' Foscari Venezia

Dorsoduro 1686

30123 Venezia

<http://edizionicafoscari.unive.it/>

ecf@unive.it

1a edizione novembre 2016

ISBN 978-88-6969-120-1 [ebook]

ISBN 978-88-6969-121-8 [print]



Certificazione scientifica delle Opere pubblicate da Edizioni Ca' Foscari – Digital Publishing: tutti i saggi pubblicati hanno ottenuto il parere favorevole da parte di valutatori esperti della materia, attraverso un processo di revisione anonima sotto la responsabilità del Comitato scientifico della collana. La valutazione è stata condotta in aderenza ai criteri scientifici ed editoriali di Edizioni Ca' Foscari.

Scientific certification of the works published by Edizioni Ca' Foscari – Digital Publishing: all essays published in this volume have received a favourable opinion by subject-matter experts, through an anonymous peer review process under the responsibility of the Scientific Committee of the series. The evaluations were conducted in adherence to the scientific and editorial criteria established by Edizioni Ca' Foscari.

Tra lingue e culture: La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali / Salvatore Cavaliere — 1. ed. — Venezia: Edizioni Ca' Foscari – Digital Publishing, 2016. — 156 p.; 23 cm. — (Sail; 8). — ISBN 978-88-6969-121-8.

<http://edizionicafoscari.unive.it/it/edizioni/libri/978-88-6969-121-8/>

DOI 10.14277/978-88-6969-120-1

Abstract

The aim of this work is to illustrate the main intercultural communicative problems which could arise in the interactions between Italians on the one side and Bosnians, Croatians, Montenegrins and Serbs (who will also be referred to as South Slavs or Slavs from the South) on the other. The general field of research of this study – the intercultural communication – allows us to shed light on aspects which could influence more than morphological or syntactic errors the success of interactions between speakers who do not share the same mother tongue and culture. The communications involving interlocutors belonging to different ‘worlds’ can lead, as a matter of fact, to negative consequences on the interaction and on the relationship between the speakers, if and when they do not take sufficiently into account certain cultural aspects, such as the values guiding the speakers in the communication, the use of verbal and non-verbal languages, and the way in which some cultural traits are conceived. Therefore, it is necessary for each speaker to consider and analyse carefully the main aspects which could give rise to intercultural communicative misunderstandings or even conflicts with their interlocutor so as to reduce the risks of the above-mentioned situations arising.

Cilj ovog istraživanja je pružiti uvid u najvažnije problematike interkulturalne komunikacije koje mogu nastati u interakciji između Talijana s jedne strane te Bosanaca, Hrvata, Crnogoraca i Srba (koji će također biti navedeni kao južni Slaveni) s druge strane. Opći opseg istraživanja ove studije – interkulturalna komunikacija – omogućuje rasvijetliti aspekte koji, daleko više od morfoloških i sintaktičkih pogrešaka, mogu utjecati na ishod interakcije između sugovornika koji ne dijele isti materinski jezik i kulturu. Naime, komunikacijska razmjena između govornika iz različitih „svjetova“ predstavlja rizik da slabo ili nepostojeće razmatranje brojnih kulturnih čimbenika (kao što su duboke vrijednosti koje vode sugovornike u interakciji, uporaba verbalnog i neverbalnog jezika te način na koji se poimaju određeni komunikacijski činovi) može utjecati na komunikaciju do te razine da, u nekim slučajevima, može doći do negativnih ishoda, ne samo vezanih uz interakcijske razmjene, nego i uz odnos između sudionika u istoj. Potrebno je, stoga, da svaki govornik uzme u obzir i analizira na odgovarajući način glavne aspekte koji bi mogli dovesti do nesporazuma, nerazumijevanja ili sukoba interkulturalno-komunikacijske prirode sa svojim sugovornikom, kako bi se smanjili rizici nastajanja gore spomenutih situacija.

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

Sommario

Prefazione	9
Fabio Caon	
Introduzione	21
1 La comunicazione interculturale tra italiani e slavi meridionali	
Aspetti teorici, statistici e metodologici della ricerca	27
2 Valori profondi	45
3 Problemi comunicativi dovuti ai linguaggi non verbali	85
4 Problemi comunicativi dovuti al linguaggio verbale	105
5 Eventi comunicativi	125
6 Conclusioni	133
Riferimenti bibliografici	135
Appendice	141

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

Prefazione

Fabio Caon

(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Sommario 1 La competenza comunicativa. – 2 La competenza comunicativa interculturale. – 3 Un modello per l'analisi della comunicazione interculturale: la sua funzione, i suoi limiti. – 4 Le abilità relazionali in ambito interculturale.

Con questo volume si apre la sezione COM.INT dedicata specificamente alla dimensione interculturale della comunicazione.

La pertinenza dei volumi che ne faranno parte all'interno degli studi sull'educazione linguistica è da ricercarsi nel concetto di competenza comunicativa e nella continuità tra il modello di competenza comunicativa e quello di competenza comunicativa interculturale. Le correlazioni tra i due modelli sono già state trattate in altre sedi (Balboni, Caon 2015; Caon, Spaliviero 2015) a cui rimandiamo per gli eventuali approfondimenti. Per riprendere, in estrema sintesi, tale prossimità affermiamo che se è vero che l'insegnamento delle lingue seconde e straniere mira alla competenza comunicativa e se è vero che la comunicazione in lingua seconda e straniera implica necessariamente la presenza di due interlocutori che hanno diversi 'software mentali', diverse matrici culturali, allora la dimensione interculturale, cioè di interazione tra due culture (o, più precisamente, tra due persone che interpretano in modo originale tali matrici) all'interno di uno scambio comunicativo, è oggetto di attenzione e, nelle forme e nei limiti del possibile, di insegnamento.

1 La competenza comunicativa

Per chiarire ulteriormente i legami tra i due ambiti, muoviamo dal modello di Balboni (discusso in varie opere e presentato nella sua forma definitiva in Balboni 2014), che qui riprendiamo con un diagramma:

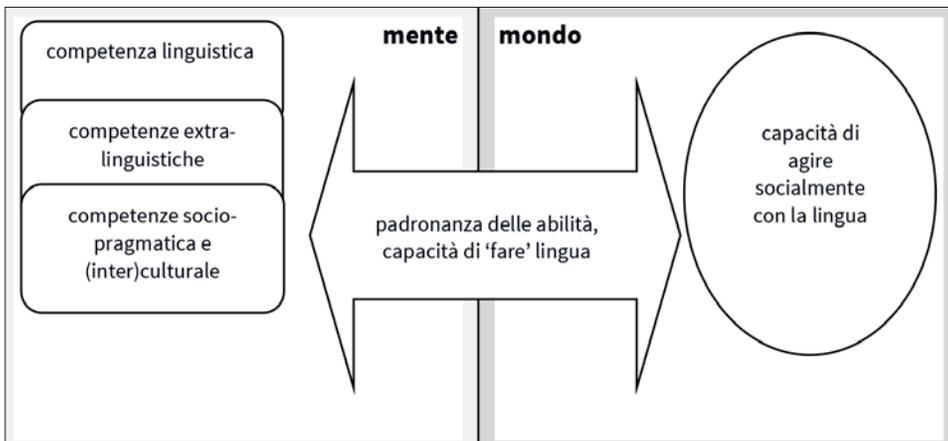


Figura 1. Il diagramma sulla competenza comunicativa

Il modello (che come tutti i modelli tende a descrivere un oggetto o un fenomeno in maniera indipendente da luogo e tempo) scinde tra le competenze, cioè sistemi di regole e di conoscenze, situate nella mente e le competenze che consentono la performance in eventi comunicativi situati nel mondo, in specifici hic et nunc. Tra questi due ambiti, la realtà mentale e quella sociale, c'è un fascio di abilità (di comprensione, produzione, interazione, manipolazione di testi) che traducono in atto (in testi compresi, prodotti, dialogati o manipolati) le potenzialità delle competenze mentali.

Presentando una sintetica descrizione del modello, diremo che nella mente umana si possono sviluppare tre tipi di competenze che definiscono il 'sapere la lingua':

- a. la competenza linguistica, basata sull'apprendimento e il potenziamento delle grammatiche fonologica, grafemica, morfosintattica, lessicale e testuale che regolano la lingua;
- b. la competenza extralinguistica, fondata sulla consapevolezza e la conoscenza dei linguaggi non verbali delle dimensioni cinesica, prossemica, vestemica e oggettistica;
- c. la competenza socio-pragmatica e (inter)culturale, incentrata sull'apprendimento della lingua in uso e sulla capacità di esercitare le diverse funzioni linguistiche nei relativi generi e atti comunicativi, espressioni e registri linguistici.

Quando le competenze linguistiche, extralinguistiche, socio-pragmatiche e (inter)culturali sono utilizzate nel 'mondo', ovvero all'interno di situazioni comunicative 'reali', esse si trasformano in 'saper fare lingua'.

Il passaggio dalla dimensione mentale alla dimensione dell'azione comunicativa è reso possibile dalla padronanza delle abilità linguistiche che rappresenta il 'saper fare lingua': ascoltare e leggere (abilità ricettive pri-

marie), parlare e scrivere (abilità produttive primarie), dialogare (abilità interattiva integrata) e scrivere sotto dettatura, scrivere appunti, riassumere, parafrasare, tradurre (abilità manipolative integrate).

Il risultato finale è il ‘saper fare con la lingua’, ossia la capacità di comunicare inteso come «scambiare messaggi efficaci» (Balboni 2012, 121) all’interno di eventi comunicativi in cui si usa correttamente la lingua nei termini di efficienza pragmatica e di adeguatezza rispetto al contesto socio-culturale di riferimento.

2 La competenza comunicativa interculturale

Da questo modello, come accennato, deriva quello della competenza comunicativa interculturale che riprendiamo da Balboni e Caon (2015).

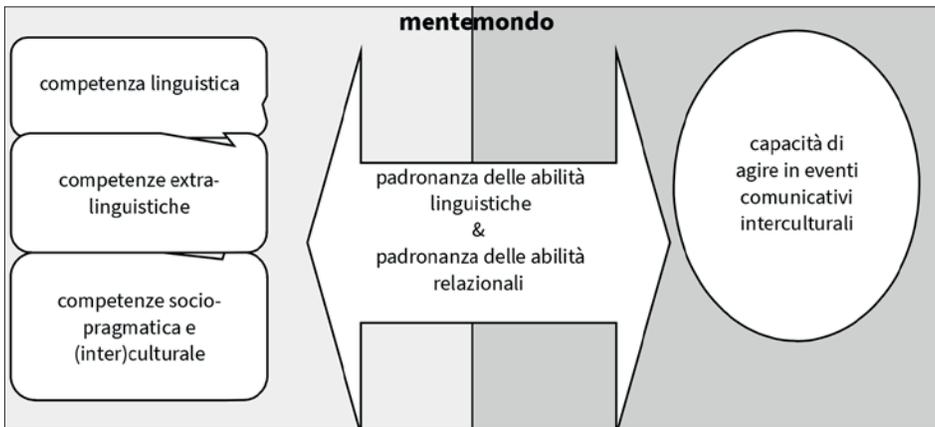


Figura 2. Il diagramma sulla competenza comunicativa interculturale

Anche in questo caso, il modello scinde tra le competenze situate nella mente e le competenze che consentono la performance in eventi comunicativi situati nel mondo. Ecco come leggere lo schema:

- a. come nel modello di competenza comunicativa, nella «mente» abbiamo delle competenze, cioè dei sistemi di ‘regole’ da osservare, per sapere se ci sono potenziali punti critici interculturali: la lingua, gli altri codici, i valori culturali; la stessa osservazione va fatta nel «mondo» in ordine ai meccanismi che regolano gli eventi comunicativi. Questi elementi dello schema hanno uno scopo ‘descrittivo’ e possono orientare l’osservazione;
- b. tra mente e mondo troviamo il ponte costituito non solo dalle abilità linguistiche proprie del modello di competenza comunicativa ma anche da quelle relazionali, che vanno sviluppate modificando la

propria forma mentis in ordine alla reazione *emozionale* di fronte ad azioni o parole di interlocutori di altre culture che riteniamo incomprensibili, poco appropriate o spiacevoli e *sociale* di fronte a quelle che percepiamo come offese, mancanze di attenzione, segnali di ‘maleducazione’ e così via. Questo elemento dello schema ha invece uno scopo ‘processuale’ ovvero di intervenire sul modo di gestire i propri pensieri, il proprio stato emotivo e l’interazione con l’interlocutore.

Anche dalla semplice visione dei due diagrammi è evidente come il modello di competenza comunicativa interculturale derivi da quello di competenza in quanto riprende le categorie e ne aggiunge una. L’integrazione fondamentale, che differenzia la competenza in una lingua ‘x’ o ‘y’ dalla competenza comunicativa ‘interculturale’, è collocata nella casella che segna il raccordo tra le competenze mentali e l’azione nel mondo, poiché per essere competenti in chiave interculturale, le abilità linguistiche devono essere sostenute anche da quelle relazionali.

3 Un modello per l’analisi della comunicazione interculturale: la sua funzione, i suoi limiti

Come introduzione ad una collana di studi tenuti insieme da un modello di riferimento, ci sembra fondamentale richiamare l’attenzione su un rischio possibile nella lettura di questo volume e di tutti i contributi che verranno in seguito e che hanno anche generato l’evoluzione del modello di Balboni (1999, 2007) a quello di Balboni e Caon (2015), ovvero di operare una lettura stringente, ‘rigida’, quasi assoluta, delle informazioni contenute nelle voci che vengono presentate, come se queste rappresentassero delle certezze incontestabili. Le aree di osservazione (aspetti verbali, non verbali, valori di fondo, eventi comunicativi) forniscono, infatti, degli spunti importanti su cui il comunicatore interculturale può soffermarsi con attenzione per poter evitare o ridurre alcuni rischi di fraintendimento, incomprensione, conflitto con l’altro o, almeno, per gestire le situazioni problematiche che possono crearsi in contesti multiculturali o internazionali. Le informazioni presentate però vanno lette con un atteggiamento equilibrato tra fiducia e sfiducia, per cui si renda necessaria sempre una ‘verifica sul campo’ atta a non cadere nella generalizzazione pregiudiziale. La ragione di tale atteggiamento va ricercata nel fatto che le culture sono dinamiche e le relazioni sono influenzate da fattori contingenti e di volta in volta specifici che non possono essere ‘fermati’ in un qualsiasi saggio o volume.

All’atto pratico, quindi, l’obiettivo principale di questi studi è quello di favorire, con esemplificazioni, la costruzione di un manuale personale da parte del lettore. Un manuale ‘fai-da-te’ dinamico, stratificato e in continua evoluzione, così come sono le persone, i rapporti e le culture.

Questa indicazione è chiara fin dalle origini del modello: Balboni (1999), infatti, parla esplicitamente di «modello di *osservazione*, di *analisi*» che, per sua natura, deve essere sintetico e cognitivamente economico ma che tale deve restare. Osservare ed analizzare, infatti, sono strategie per gestire più efficacemente la relazione che, di per sé, è creativa in quanto non preordinata su schemi fissi ed immobili. Avere dei «punti di osservazione» strategici è una possibile facilitazione dell'osservazione, e tale è l'obiettivo del modello, della mappa della comunicazione interculturale che da esso deriva (<http://www.unive.it/labcom>) e dei saggi che lo declineranno puntualmente per i vari Paesi in questa collana.

Come sottolineato in precedenza, le situazioni sono dinamiche e rispondono non a rigide regole preordinate, ma ad una serie di variabili contestuali che rendono tali situazioni talvolta imprevedibili e chiamano i comunicatori a negoziazioni di significati in tempo reale.

Il modello di Balboni e Caon (2015), così, presenta una serie di abilità relazionali che si trovano a cavallo tra le competenze mentale e la comunicazione reale negli eventi. Tali abilità possono aiutare il lettore a inquadrare le informazioni all'interno di un atteggiamento consapevole dei limiti delle stesse: in questo modo le informazioni possono rappresentare un utile strumento orientativo ma non creare e non pregiudiziali letture della realtà.

È dunque con lo spirito di un necessario relativismo che possiamo mettere sotto una buona luce le informazioni che abbiamo presentato e invitare nuovamente il lettore di tutti i contributi di comunicazione interculturale alla scrittura di un proprio manuale di comunicazione interculturale.

4 Le abilità relazionali in ambito interculturale

In virtù del valore innovativo delle abilità relazionali rispetto al consolidato modello di Balboni e, soprattutto, del fatto che non verranno specificamente trattate nei vari contributi della collana, le presentiamo con un maggior grado di approfondimento, rimandando a Balboni e Caon (2015) per una disamina più dettagliata di ogni abilità.

Nella nostra prospettiva, le abilità relazionali fondamentali sono:

a. *saper osservare (decentrarsi e straniarsi)*

Ogni volta che si incontra un'altra persona, ognuno porta con sé esperienze pregresse, idee, proiezioni, concezioni estetiche, valori che condizionano lo sguardo nel momento del contatto. Nell'incontro con persone di altra cultura, spesso, si aggiungono 'filtri' intrapersonali o interpersonali (ad esempio, visioni stereotipate) che rendono ancora più difficile alleggerire il peso del pregiudizio e che possono condizionare negativamente la comunicazione. È

fondamentale, quindi, sviluppare una capacità di osservazione che permetta di evitare (o perlomeno di ridurre) il rischio di compromettere la comunicazione. L'osservazione, nella nostra accezione, è un'attività 'intenzionale' che prevede lo sviluppo della 'capacità di decentramento' e la 'capacità di straniamento'.

Per decentrarsi è utile sviluppare un distacco rispetto ai propri ruoli o ai comportamenti abituali; occorre riuscire a interpretare l'evento comunicativo da una posizione 'terza', differente sia da quella propria sia da quella dell'interlocutore: è come se si dovesse osservare se stessi dall'esterno e parlare di sé in terza persona.

Per straniarsi occorre sviluppare una capacità di distacco emotivo rispetto alla situazione osservata. Anche in questo caso, occorre non lasciarsi condizionare da pensieri e soprattutto da emozioni nel momento dell'incontro e del dialogo: gli errori 'culturali' molto più di quelli 'linguistico-grammaticali' rischiano di compromettere la comunicazione proprio perché investono emozioni e chiamano in causa valori e credenze tanto profonde quanto poco consapevoli. Le capacità succitate vanno «allenate», come giustamente affermano Nanni e Curci (2005) con una costante opera di «decostruzione» della propria verità, che è sempre «parziale», mai «definitiva».

Poiché ognuno osserva l'altro attraverso il filtro della propria cultura, bisogna avere alcune attenzioni al fine di limitare la possibilità di proiettare le proprie categorie sulle culture osservate: secondo Mantegazza (2006, 180) «uno scambio di sguardi arricchisce sempre purché gli sguardi siano onestamente collocati nella cultura che li ha definiti».

Avere consapevolezza del punto da cui si osserva e allenarsi a cambiarlo attraverso il decentramento e lo straniamento diventano i presupposti fondamentali per comunicare con interlocutori di altra cultura e ridurre il rischio di giudicare sulla base di pregiudizi e di stereotipi.

L'osservazione, però, può essere funzionale all'avvio di un processo di decentramento solo se viene seguita da un processo di 'restituzione' attraverso il quale l'osservatore rende esplicita la propria visione all'interlocutore con espressioni del tipo 'io ho visto questo, a me è sembrato di vederti così', 'io ti ho visto fare così'. Tali espressioni, infatti, si limitano a restituire, come in uno specchio, quanto osservato sospendendo giudizi e permettono ad entrambi gli interlocutori (osservatore e osservato) di 'relativizzare' la propria visione;

b. *saper relativizzare*

Ognuno di noi vede la realtà con una lente personale, la quale è anche costituita dal sostrato culturale e dall'orizzonte valoriale in cui la persona si è formata. Se, come afferma Franca Pinto Minerva (2002, 15) «riconoscere l'altro significa accettare di relativizzare il proprio sistema di idee e di valori, per opporsi al rischio, sempre incombente, di voler spiegare, interpretare e 'piegare' i sistemi di vita e di valori degli altri attraverso le nostre categorie concettuali e interpretative», è importante, allora, avere innanzitutto consapevolezza della parzialità del nostro sguardo rispetto alla realtà.

Tale consapevolezza però non basta, essa si deve trasformare in costante atteggiamento di ricerca di un dialogo volto sia alla chiarezza nell'attribuzione di significati condivisi ai comportamenti, sia alla comprensione di cosa essi significano all'interno del paradigma valoriale dell'altro.

In questo modo possiamo 'relativizzare il relativismo', ossia non assolutizzarlo. Il rischio, infatti, è quello di restare in una posizione di immobilismo cognitivo ed emotivo - tipico del multiculturalismo - in cui non vi è ibridazione (o, come vedremo, 'creolizzazione') tra le persone, in nome del rispetto dell'altro. Tale rispetto, assolutamente condivisibile in linea di principio, non è però sufficiente, a nostro avviso, a governare (anche comunicativamente) i complessi processi legati alla globalizzazione, alle grandi migrazioni e alle conseguenti rapide e irrimediabili ristrutturazioni degli assetti sociali e culturali che viviamo.

Nel confronto rispettoso e nella possibilità del cambiamento e della trasformazione (che invece è specifico del concetto di interculturalità) occorre allenarsi a comunicare. Il cambiamento, qui, non va inteso come necessaria modificazione del proprio orizzonte valoriale ma, appunto, come possibilità che chiama ognuno a contemplare costantemente il dubbio più che la certezza come chiave strategica della comunicazione;

c. *saper sospendere il giudizio*

Nella vita quotidiana abbiamo bisogno di una rapidità nel categorizzare le cose e le persone per essere 'pronti' agli imprevisti che possiamo incontrare continuamente e che, minando il nostro 'equilibrio', ci possono turbare. Marianella Sclavi (2003, 47) parla, a tal riguardo, di «urgenza classificatoria» e di come essa orienti «verso credenze pregiudiziali piuttosto che verso meticolose analisi dell'esperienza»: ecco allora che, in prospettiva interculturale, occorre invece «sviluppare la capacità di convivere col disagio dell'incertezza, di sopportare l'esplorazione prolungata e paziente».

Per quanto difficile e poco 'economica' tale capacità sia, essa de-

ve diventare una risorsa cognitiva ed emotiva da utilizzare nella valutazione delle dinamiche comunicative che orienti a strategie di negoziazione e contrasti il sopravvivere o l'instaurarsi di forme pregiudiziali di pensiero le quali hanno l'effetto di spostare la comunicazione dalla persona alla categoria culturale, corrompendone l'efficacia;

d. *saper ascoltare attivamente*

Secondo Marianella Scavi (2005, 143-144)

l'Ascolto Attivo implica il passaggio da un atteggiamento del tipo 'giusto - sbagliato', 'io ho ragione - tu hai torto', 'amico - nemico', 'vero - falso', 'normale - anormale', ad un altro in cui si assume che l'interlocutore è intelligente e che dunque bisogna mettersi nelle condizioni di capire com'è che comportamenti e azioni che ci sembrano irragionevoli e/o che ci disturbano o irritano, per lui sono totalmente ragionevoli e razionali.

Il saper ascoltare attivamente, dunque, prevede delle strategie comunicative utili a chiarire sempre i messaggi sia 'in uscita' sia 'in entrata' quali, ad esempio, 'riassumere', 'riformulare', 'parafrasare', 'rispecchiare' e tutte quelle azioni che mirano, da un lato a precisare il proprio messaggio alla luce della consapevolezza dei propri impliciti culturali, dall'altro a ottenere dall'interlocutore una eventuale chiarificazione (attraverso domande dirette o vie indirette) qualora si avessero dei potenziali dubbi rispetto ai significati impliciti dei suoi messaggi;

e. *saper comprendere emotivamente (empatizzare ed exotopizzare)*

La competenza comunicativa interculturale necessita tanto di risorse cognitive 'razionali' quanto di risorse emotive che vadano nella direzione dell'altro ma anche del proprio io: riconoscere le proprie emozioni, dare loro un nome, auscultarle cercandone eventualmente i legami più o meno consapevoli con il proprio vissuto è un processo fondamentale per gestirle e per poterle utilizzare come uno strumento dialettico costruttivo. Dunque, nella nostra prospettiva, occorre 'osservare' le emozioni e poi dialogare con loro quasi potessimo portarle fuori di noi e interrogarle sul come e, ancor più, sul perché agiscono in quella situazione.

Allo stesso modo, il contatto con l'altro deve necessariamente tenere conto delle sue emozioni che possono essere filtrate dalle stesse ragioni personali e culturali summenzionate.

Utili per un decentramento funzionale alla comprensione è la 'comunicazione emotiva' che prevede la capacità di decentrarsi attraverso due concetti: l'empatia e l'exotopia'.

L'empatia è la capacità di partecipare attivamente allo stato emozionale dell'interlocutore riconoscendo la 'qualità' del suo vissuto emotivo. Anche grazie agli studi sui neuroni specchio, l'idea che sta alla base dell'empatia è la nostra possibilità di 'riconoscere' emotivamente il vissuto degli altri, trovando connessioni indirette con la nostra storia e l'elaborazione emozionale del nostro vissuto. Tale capacità di 'immedesimazione' nell'altro – seppur con una intensità diversa, in quanto l'esperienza a cui si fa riferimento per empatizzare è differente – può favorire un contatto emotivo con l'altro, come se noi lo 'sentissimo', oltre che capirlo.

L'exotopia è invece la capacità di riconoscersi diversi dagli altri e di riconoscere la loro diversità. Sclavi (2003, 172), aprendo una sorta di gerarchia valoriale tra i due concetti, la definisce con queste parole: «una tensione dialogica in cui l'empatia gioca un ruolo transitorio e minore, dominata invece dal continuo ricostituire l'altro come portatore di una prospettiva autonoma, altrettanto sensata della nostra e non riducibile alla nostra» e continua (174):

nell'empatia il ricercatore isola e decontestualizza alcuni tratti della esperienza dell'altro per comprenderla in base alla propria esperienza, quindi mantenendo valido il proprio contesto. Finge di mettersi nelle scarpe dell'altro, ma in realtà, all'ultimo momento, mette l'altro nelle proprie scarpe. Nell'exotopia invece la ricerca inizia quando il ricercatore, avendo cercato di mettersi nelle scarpe dell'altro, si accorge che non gli vanno bene. Ma per accorgersi bisogna 'esporsi'.

L'exotopia può rappresentare, a nostro avviso, una tappa preliminare per un'empatia più consapevole;

f. *saper negoziare i significati*

La summenzionata disponibilità ad 'esporsi', propria della sfera emotiva, unita alla consapevolezza razionale della propria 'relatività' possono favorire quel processo di spiazzamento che viene definito «transitività cognitiva».

La transitività cognitiva crea una sorta di 'permeabilità' relazionale e comunicativa, una disponibilità ad accogliere l'altro e a valutare se cosa egli 'propone' possa essere accolto e integrato nel nostro sistema cognitivo o se, invece, sia da accettare parzialmente o da rifiutare (vedi ancora la dicotomia tra 'cultura' e 'civiltà').

Le abilità che abbiamo qui presentato possono aiutare a sviluppare quel saper 'negoziare i significati' che riteniamo essere il punto d'arrivo di questa parte del modello.

Sulla scia di Wenger (2006, 54) secondo cui «un significato è sempre il prodotto della sua negoziazione [...], non esiste né in noi,

né nel mondo ma in quella relazione dinamica che è il vivere nel mondo», riteniamo che il saper negoziare i significati muova dall'idea che l'attribuzione dei significati ai comportamenti (connotati culturalmente e, di conseguenza con alta probabilità differenti nelle manifestazioni), sia da cercare nella 'co-costruzione di un discorso comune' che espliciti il più possibile quegli impliciti culturali che spesso creano problemi comunicativi in ambito interculturale.

Interessante, a questo proposito, il concetto di 'creolizzazione' che Armando Gnisci (2001) rielabora partendo dallo scrittore caraibico francofono Édouard Glissant. Tale concetto integra l'idea generica di 'meticciamiento' o di 'ibridazione' aggiungendo un aspetto creativo proprio dell'incontro: come le lingue creole sono lingue *pidgin* (cioè frutto dell'incontro di parlanti lingue diverse) nativizzate, la creolizzazione introduce un'idea di creatività e di imprevedibilità propria di quello che la comunicazione è sempre: una costruzione di significati originali tra persone che interpretano delle culture.

Un ulteriore punto di arrivo per noi è rappresentato dalla proposta del concetto di 'cultura di appartenenza' da intendersi come categoria di fondo della quale prendere piena coscienza e sulla quale costruire poi le relazioni. La cultura d'appartenenza è una costruzione soggettiva, un'autopercezione del proprio originale modo di vivere e reinterpretare norme, valori e abitudini di una società.

Essa non è descrivibile in maniera definita e conclusa poiché ognuno di noi costruisce la propria appartenenza nell'intersoggettività, nella relazione con gli altri ed è innanzitutto espressione delle conoscenze che assimila e delle esperienze che fa.

Accorgersi di noi stessi mentre comunichiamo con gli altri, dei nostri paradigmi che diamo spesso per scontati (e spesso per aprioristicamente giusti o come gli unici possibili) è il primo grande obiettivo per poter darci una possibilità di scelta che altrimenti, restando staticamente nella nostra cornice culturale, non potremmo avere. La grande possibilità che ci offre la comunicazione interculturale è, quindi, quella di guardare meglio gli altri grazie ad uno sguardo più attento ma, prima ancora, di guardare meglio noi stessi attraverso gli altri, potendo disporre di angolazioni plurali e inaspettate, valorizzando il maggior potenziale di differenze rappresentate da lingue e linguaggi diversi.

Su queste basi si poggiano tutti i saggi che andranno a comporre questa collana e che potranno così approfondire la conoscenza e l'analisi della complessa ed affascinante comunicazione interculturale.

Riferimenti bibliografici

- Aime, M. (2004). *Eccessi di culture*. Torino: Einaudi.
- Arcaïni, E. (1978). *L'educazione linguistica come strumento e come fine*. Milano: Feltrinelli-Bocca.
- Balboni, P.E. (1999). *Parole comuni, culture diverse*. Venezia: Marsilio.
- Balboni, P.E. (2007). *La comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Balboni, P.E. (2008). *Fare educazione linguistica*. Torino: UTET Università.
- Balboni, P.E. (2015). «La comunicazione interculturale e l'approccio comunicativo: dall'idea allo strumento». *EL.LE*, 1.
- Balboni, P.E.; Caon, F. (2015). *La comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Caon F., Spaliviero C. (2015). *Educazione linguistica, letteraria, interculturale: intersezioni*. Bonacci: Torino.
- D'Addio Colosimo, W. (1979). «Competenza linguistica ed insegnamento delle lingue». *Lingua e Nuova Didattica*, 2.
- Freddi, G. (1977). «Dei metodi situazionali». *Lingue e civiltà*, voll. 1-2.
- Freddi, G.; Farago Leonardi, M.; Zuanelli, E. (1979). *Competenza comunicativa e insegnamenti linguistici*. Bergamo: Minerva Italiana.
- Gnisci, A. (2001). *Una storia diversa*. Roma: Meltemi.
- Hymes, D. (1972). «Models of Interaction of Language and Social Life». Gumperz, J. J.; Hymes, D. (eds.), *Directions in Sociolinguistics. the Ethnography of Communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Mantegazza, R. (2006). *Manuale di pedagogia interculturale. Tracce, pratiche e politiche per l'educazione alla differenza*. Milano: FrancoAngeli.
- Nanni, A.; Curci, S. (2005). *Buone pratiche per fare intercultura*. Bologna: EMI.
- Orletti, F. (1973). «Linguaggio e contesto. Verso una teoria della competenza comunicativa». *La critica sociologica*, nm. 26.
- Pinto Minerva, F. (2002). *L'intercultura*. Bari: Laterza.
- Wenger, E. (2006). *Comunità di pratica. Apprendimento, significato e identità*. Milano: Cortina.
- Zuanelli, E. (1978). *Competenza comunicativa. Precondizioni, conoscenze e regole per la comunicazione*. Venezia: Cafoscarina.
- Zuanelli, E. (1981). *La competenza comunicativa*. Torino: Boringhieri.

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

Ringraziamenti

Un sentito e sincero ringraziamento va a tutte le informatrici, senza la cui squisita disponibilità e gentilezza non sarebbe stato possibile realizzare questo volume.

Vorrei ringraziare anche Paolo E. Balboni per la sua attenta e costante supervisione e per le preziose indicazioni fornitemi durante la mia ricerca.

Ringrazio anche Fabio Caon per l'attenzione e l'interesse con cui ha seguito la mia indagine.

Un ringraziamento particolare va ad Alessandra Colonna Romano per la competenza, la disponibilità, l'affetto e la cura con cui mi ha costantemente sostenuto e supportato in questi anni di studio e ricerca.

Ringrazio, infine, Stefano Adamo e Maja Đurđulov per il prezioso aiuto che mi hanno offerto nel corso della realizzazione del mio lavoro.

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

Introduzione

Il presente lavoro è finalizzato a illustrare i principali problemi di comunicazione interculturale che potrebbero emergere nelle interazioni tra italiani e bosniaci, croati, montenegrini e serbi, parlanti nativi di lingue derivanti da un idioma, il serbo-croato o croato-serbo, che fino a poco più di due decenni fa rappresentava la lingua comune a un'ampia area dell'ex Jugoslavia costituita dai territori degli odierni stati nazionali della Bosnia ed Erzegovina, della Croazia, del Montenegro e della Serbia.¹

L'interesse dello scrivente per il succitato campo di indagine nasce, unitamente a un lungo soggiorno nei Balcani occidentali, durante il quale si sono potute osservare, comprendere e approfondire le varie problematiche comunicative interculturali riscontrate tra italiani e slavi del sud,² dalla consapevolezza e dalla considerazione che il buon esito di un'interazione in una lingua straniera non dipende solamente dalla competenza linguistica in essa raggiunta. Nel corso di un ciclo di conferenze dal titolo *Facciamo affari se ci capiamo*, Fausto Maritan, responsabile delle relazioni con l'estero della Banca Popolare di Vicenza, ha ricordato, infatti, che «più del 50% delle relazioni internazionali non va in porto per incomprensioni e per la mancanza della giusta comunicazione interculturale».³ Tale dato, che si attaglia agli ambiti più svariati in cui interagiscono individui provenienti da paesi diversi (dall'economia al turismo, dal mondo finanziario a quello

1 Il termine serbo-croato, per quanto sia oggi sempre meno utilizzato nell'ex-Jugoslavia soprattutto per ragioni di carattere socio-politico, nazionalistico e ideologico (cf. Guglielmi 2008b), è in realtà ancora estremamente attuale: come ricorda Klajn (2007, 11), «le differenze tra il serbo, il croato e il bosniaco sono ben poche (comparabili, ad esempio, con quelle tra l'inglese britannico e quello americano), e la comprensione reciproca è quasi totale, sicché dal punto di vista strettamente linguistico - a differenza di quello sociale e politico - essi possono essere ancora considerati varianti di una stessa lingua».

2 Le espressioni 'slavo meridionale' e 'slavo del sud' saranno utilizzate nel presente lavoro in riferimento esclusivo al popolo e al mondo croato, bosniaco, serbo e montenegrino, senza considerare, dunque, le altre popolazioni slave e le relative culture che contribuiscono a delineare il variegato panorama dell'area slava del sud. Similmente, anche l'espressione "Balcani occidentali" sarà impiegata limitatamente alla regione composta dai paesi della Croazia, della Bosnia ed Erzegovina, della Serbia e del Montenegro.

3 <http://www.industriavicentina.it/IDV.nsf/codici/167> (2015-12-31). Per ulteriori approfondimenti, si rimanda il lettore alla seguente pagina internet: <http://webtv.confindustria.vicenza.it/video/Commercio%20Estero/Come-esportare-nei-nuovi-mercati-mondiali%3Afaciamo-affari-se-ci-capiamo-1/16/?channel=2> (2015-12-31).

delle relazioni internazionali e dell'istruzione, solo per citarne alcuni), sottolinea, quindi, quanto sia delicato interagire con una persona appartenente a una cultura diversa senza commettere, seppur involontariamente, errori comunicativi che potrebbero pregiudicare l'interazione.

Nel presente contributo saranno esposti i risultati di una ricerca finalizzata a far luce su diversi aspetti di natura culturale (legati, nello specifico, ai valori di fondo che possono emergere negli scambi comunicativi, all'uso dei codici verbali e dei linguaggi non verbali, nonché alla gestione di certi eventi comunicativi) che, se non tenuti accuratamente in considerazione in uno scambio comunicativo interculturale, potrebbero generare equivoci e incomprensioni tra interlocutori italiani e slavi meridionali. La realizzazione dell'indagine è stata resa possibile grazie al coinvolgimento e alla disponibilità di diciannove informatrici⁴ slave meridionali, le quali hanno accettato l'invito a partecipare a un'intervista condotta sulla base di un questionario volto a far emergere aspetti e informazioni rilevanti ai fini della ricerca (cf. § 1.3). La scelta di includere nel campione considerato parlanti provenienti esclusivamente dai paesi della Croazia, della Bosnia ed Erzegovina, della Serbia e del Montenegro è stata dettata dalla prossimità tra tali popoli registrabile a più livelli. Essi, infatti, sono accomunati, oltre che dalla vicinanza tra i diversi idiomi ufficiali (cf. nota 1), da una serie di caratteristiche, che vanno dai medesimi tratti somatici a una serie di elementi culturali comuni, come la considerazione di vari aspetti legati alla visione del tempo, dello spazio, della gerarchia, dello status, del *fair play*, ecc., all'uso dei linguaggi verbali e dei codici non verbali e alla maniera in cui sono vissuti determinati eventi comunicativi.

Per contro, vari eventi succedutisi nel corso della storia (per esempio, la scissione dell'Impero Romano, la cristianizzazione dell'area, le lunghe dominazioni straniere, i fatti bellici degli anni Novanta) hanno marcato e continuano tuttora a marcare delle differenze all'interno dell'area. Si è così ritenuto opportuno coinvolgere in tale studio di comunicazione interculturale soggetti appartenenti a tutti questi popoli in modo tale da poter non solo tratteggiare un quadro il più possibile ampio delle possibili problematiche interculturali riscontrabili nelle interazioni tra italiani e slavi del sud, ma anche rilevare le principali differenze culturali tra i popoli oggetto della ricerca (e quindi anche le relative peculiarità) potenzialmente influenti in ottica comunicativa interculturale.

Il volume si compone di cinque capitoli. Nel primo sarà tratteggiato il quadro teorico nel quale si inserisce la ricerca: in particolare, verranno

4 L'assenza, tra gli *informant* che hanno contribuito alla realizzazione della ricerca, di individui di sesso maschile va attribuita, da una parte, alla mancata individuazione di profili che presentassero le caratteristiche ricercate negli informatori (cf. § 1.3.2), dall'altra, laddove tali figure siano state effettivamente individuate, alla presa d'atto della loro scarsa disponibilità a contribuire allo svolgimento dell'indagine.

sinteticamente illustrati il modello per l'osservazione e la descrizione della comunicazione interculturale proposto da Balboni (2007), che rappresenta la base teorica che ha ispirato il presente lavoro, e il modello di competenza comunicativa interculturale elaborato da Balboni e Caon (2015). Inoltre, saranno fornite indicazioni di natura metodologica e dati di tipo statistico riguardanti il questionario utilizzato per la conduzione delle interviste, la modalità di raccolta dati e il campione di indagine.

Il secondo capitolo sarà dedicato all'analisi dei valori di fondo, vale a dire di quegli aspetti di natura culturale, quali la maniera in cui vengono considerati il tempo, lo spazio, la gerarchia, il *fair play*, la famiglia, ecc. Essi, nonostante non rappresentino elementi eminentemente comunicativi, rivestono comunque un ruolo estremamente significativo negli scambi interazionali: le concezioni che i parlanti hanno dei succitati valori, infatti, tendono a emergere nelle interazioni con gli altri. Se, tuttavia, negli scambi comunicativi tra connazionali la condivisione di certe concezioni valoriali permette di non generare (o quantomeno di limitare notevolmente) problemi comunicativi dovuti a tale sostrato culturale, altrettanto non si può affermare nel caso in cui i partecipanti all'interazione abbiano culture materne diverse: in tal caso, è infatti possibile, se non addirittura probabile, che certi valori culturali possano risultare diversi, con il rischio, dunque, che senza un'adeguata analisi, considerazione o consapevolezza di tale diversità possano verificarsi problemi comunicativi interculturali tra gli interlocutori.

Nel terzo capitolo verranno presi in considerazione i codici non verbali, con particolare riferimento alla varietà interculturale che l'uso del corpo, degli oggetti e dei vestiti può assumere in ottica comunicativa. Aspetti quali la distanza interpersonale, il contatto oculare, l'uso dei gesti e della mimica facciale, la posizione assunta da gambe e piedi, nonché la scelta dell'abbigliamento, dei regali e l'uso di oggetti presentano in certe culture significati precisi che possono rivelarsi notevolmente diversi da quelli assunti in altre società. Il pericolo, dunque, è che, in mancanza di un'adeguata riflessione su tali aspetti del linguaggio non verbale, si possano commettere errori comunicativi interculturali in grado di colpire negativamente l'interlocutore straniero e quindi di compromettere l'interazione.

Il quarto capitolo offrirà un'analisi del ruolo del linguaggio verbale in ottica comunicativa interculturale. Gli aspetti che saranno affrontati nello specifico riguardano: la dimensione verbale, nella quale si collocano, per esempio, la scelta degli argomenti, delle parole e della struttura testuale, l'uso dei titoli, degli appellativi e di elementi linguistici marcatori di formalità e informalità e la realizzazione delle mosse comunicative; la dimensione paraverbale, che riguarda, per esempio, il ruolo del tono della voce, della velocità del parlato e delle interruzioni dei turni di parola altrui. Tali aspetti vengono generalmente considerati di minore importanza rispetto alla correttezza formale delle produzioni linguistiche in un idioma straniero.

ro. Tuttavia, interrompere un interlocutore slavo meridionale o affrontare con esso argomenti che nella sua cultura sono tabù rappresentano errori comunicativi sicuramente più gravi di quelli derivanti da una scelta sbagliata di un ausiliare o da un accordo intersintagmatico errato: solamente i primi, infatti, sono in grado di pregiudicare l'esito dell'interazione.

Nel quinto capitolo, infine, saranno esaminati alcuni eventi comunicativi che, senza le dovute conoscenze e competenze comunicative interculturali, potrebbero generare problemi significativi nelle interazioni tra italiani e slavi del sud a causa della diversa maniera in cui tali situazioni potrebbero essere vissute da interlocutori appartenenti a culture e società differenti.

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

1 La comunicazione interculturale tra italiani e slavi meridionali

Aspetti teorici, statistici e metodologici della ricerca

Abstract The first chapter shows the epistemological framework of the research. In particular, the model of intercultural communicative competence created by Balboni is first focused upon. It points out those aspects that, if not properly considered, could lead to intercultural communicative problems: specifically, the values determining the way in which the speakers act, the use of verbal and non-verbal codes and a series of communicative events which might be viewed and considered differently from culture to culture. This model has been recently integrated by Caon with a number of relational abilities which all speakers need to acquire in order to be able to interact effectively in intercultural communicative contexts. Besides the theoretical basis, the first chapter also illustrates the methodological framework of the study: in particular, the way in which the research has been carried out, the inquiry instrument used and the profile of the informants involved are those aspects which have been dealt with in this section.

Sommario 1.1 Il modello teorico di riferimento per l'osservazione e la descrizione della comunicazione interculturale. – 1.2 Le abilità relazionali e un nuovo modello teorico di competenza comunicativa interculturale. – 1.3 La ricerca sul campo. – 1.3.1 Lo strumento di ricerca. – 1.3.2 Il campione di indagine.

Nel presente capitolo saranno sinteticamente introdotti – per poi essere diffusamente trattati nel corso del presente contributo – quegli aspetti, come i valori di fondo che sottostanno ai comportamenti comunicativi messi in atto dai parlanti, l'uso dei linguaggi verbali, il ricorso ai codici non verbali e la gestione di determinati eventi comunicativi, che risultano decisivi nel determinare l'esito degli scambi comunicativi interculturali. L'analisi e la riflessione su tali elementi rappresentano le basi sulle quali poggia il modello per l'osservazione e la descrizione della comunicazione interculturale elaborato da Balboni (2007), che costituisce lo sfondo teorico del presente lavoro. Nel prosieguo del capitolo verranno altresì illustrate le abilità relazionali da acquisire per un pieno sviluppo della competenza comunicativa interculturale (cf. Balboni e Caon 2015). Infine, saranno fornite alcune informazioni di natura statistica e metodologica relative al campione di indagine, alla raccolta dati e allo strumento operativo utilizzato ai fini della stessa.

1.1 Il modello teorico di riferimento per l'osservazione e la descrizione della comunicazione interculturale

Balboni (2007) ha elaborato un modello di competenza comunicativa interculturale (cf. fig. 1) secondo il quale una reale consapevolezza delle differenze culturali esistenti tra persone provenienti da società diverse che consenta di evitare misunderstanding culturali può essere raggiunta attraverso un'attenta e costante riflessione, analisi e osservazione dei seguenti aspetti, in riferimento sia alla propria cultura sia a quella dell'interlocutore:

- a. i valori di fondo, vale a dire tutti quegli elementi di tipo culturale (come la concezione dello spazio e del tempo, del pubblico e del privato, la gerarchia, lo status, il rispetto, la famiglia ecc.) che assumono un ruolo fondamentale negli scambi comunicativi. Hofstede (1991) li definisce software mentali, alludendo al fatto che durante i nostri scambi comunicativi quotidiani facciamo ricorso in maniera del tutto automatica e inconsapevole a una serie di file largamente condivisi nella nostra cultura. Tuttavia, generalmente non riflettiamo sul fatto che i nostri software mentali possano essere diversi da quelli di una persona di un'altra cultura e corriamo così il rischio di compromettere l'interazione adottando degli atteggiamenti per noi scontati ma che il nostro interlocutore potrebbe percepire negativamente. Per esempio, come si vedrà meglio in seguito (cf. § 2.5.4), l'immagine sociale di uno slavo del sud sembrerebbe poter essere comunemente minacciata dall'assunzione di atteggiamenti quali la presentazione delle proprie scuse o la formulazione di richieste di chiarimento che in Italia, invece, tendono a essere considerate mosse comunicative meno in grado di inficiare o pregiudicare la rappresentazione e la desiderabilità sociale di un individuo;
- b. i codici non verbali, che includono la mimica facciale, la distanza interpersonale, i gesti, i vestiti, gli oggetti, i rumori corporei, gli odori, e il rapporto tra questi linguaggi non verbali e la lingua (cf. Balboni 2012). Lo studio delle grammatiche non verbali si dimostra fondamentale in ottica interculturale, visto che queste «variano da cultura a cultura e [...] spesso hanno significati opposti» (Balboni 2007, 9): la comunicazione non verbale, per esempio, assume tendenzialmente una notevole importanza per gli italiani, che spesso ricorrono al linguaggio del corpo per corroborare o, in certi casi, addirittura per sostituire i messaggi linguistici; gli slavi del sud, invece, sembrano attribuire generalmente un ruolo meno significativo ad alcuni aspetti della comunicazione non verbale, quali, per esempio, la gesticolazione. Queste diverse concezioni del linguaggio del corpo possono portare a incomprensioni nelle interazioni

tra italiani e bosniaci, croati, montenegrini e serbi; per esempio, i gesti con cui gli italiani accompagnano i loro scambi comunicativi potrebbero essere percepiti dagli slavi meridionali come grotteschi, quasi caricaturali, arrivando, in certi casi, a generare in loro ilarità e divertimento, anche nel caso in cui il messaggio trasmesso dall'italiano risulti serio;

- c. i codici verbali: l'insegnamento-apprendimento di una lingua straniera o seconda si concentra tradizionalmente su aspetti di natura fonologica, grafemica, morfosintattica e lessicale, ma ci sono altri elementi di cui bisogna necessariamente tenere conto per non compromettere uno scambio comunicativo. Per gli italiani, per esempio, è abbastanza comune interrompere chi sta parlando o sovrapporre la propria voce a quella degli altri, ma questi atteggiamenti sono generalmente considerati offensivi e maleducati nel mondo balcanico occidentale. D'altro canto, uno slavo del sud parla generalmente in maniera chiara, diretta, ricorrendo anche a termini ed espressioni che potrebbero offendere un interlocutore italiano per arrivare *straight to the point*. Al contrario, gli italiani tendono a essere più accorti nel parlare, ma questa modalità comunicativa può dare all'interlocutore slavo meridionale l'impressione che gli italiani siano poco chiari, che non arrivino mai al punto, che abbiano timore di esprimere apertamente il loro pensiero.

Tali aspetti si concretizzano in eventi comunicativi nei quali si realizzano le interazioni tra i parlanti. Alcune situazioni potrebbero creare incomprensioni tra italiani e slavi del sud perché vissute, gestite e considerate culturalmente in maniera diversa: se per un italiano il pranzo e la cena si consumano a orari generalmente fissi e rappresentano due momenti imprescindibili della giornata, uno slavo meridionale pranza solitamente tra le 15 e le 18 e la sua cena viene spesso limitata a uno spuntino. Fissare un appuntamento per l'ora di pranzo o di cena tra slavi del sud e italiani potrebbe rivelarsi rischioso perché potenzialmente in grado di generare spiacevoli equivoci o incomprensioni: un incontro di lavoro stabilito in area balcanica occidentale per quella che un italiano è solito definire 'l'ora di pranzo' verrà invece inteso da un locale verosimilmente come un incontro davanti a un caffè, che nell'area dell'ex Jugoslavia si beve sempre con grande calma, comodamente seduti e che generalmente non manca nella giornata tipo di un bosniaco, croato, montenegrino o serbo,⁵ con conseguente disappunto dell'italiano che dovrà posticipare il pranzo.

5 Un'eccezione è rappresentata dagli abitati delle regioni nord-occidentali della Croazia, i cui ritmi di vita, più simili a quelli di un europeo centro-settentrionale che di uno slavo meridionale, lasciano meno spazio al rito del caffè, diffuso invece in maniera capillare nel resto dell'area balcanica occidentale considerata.

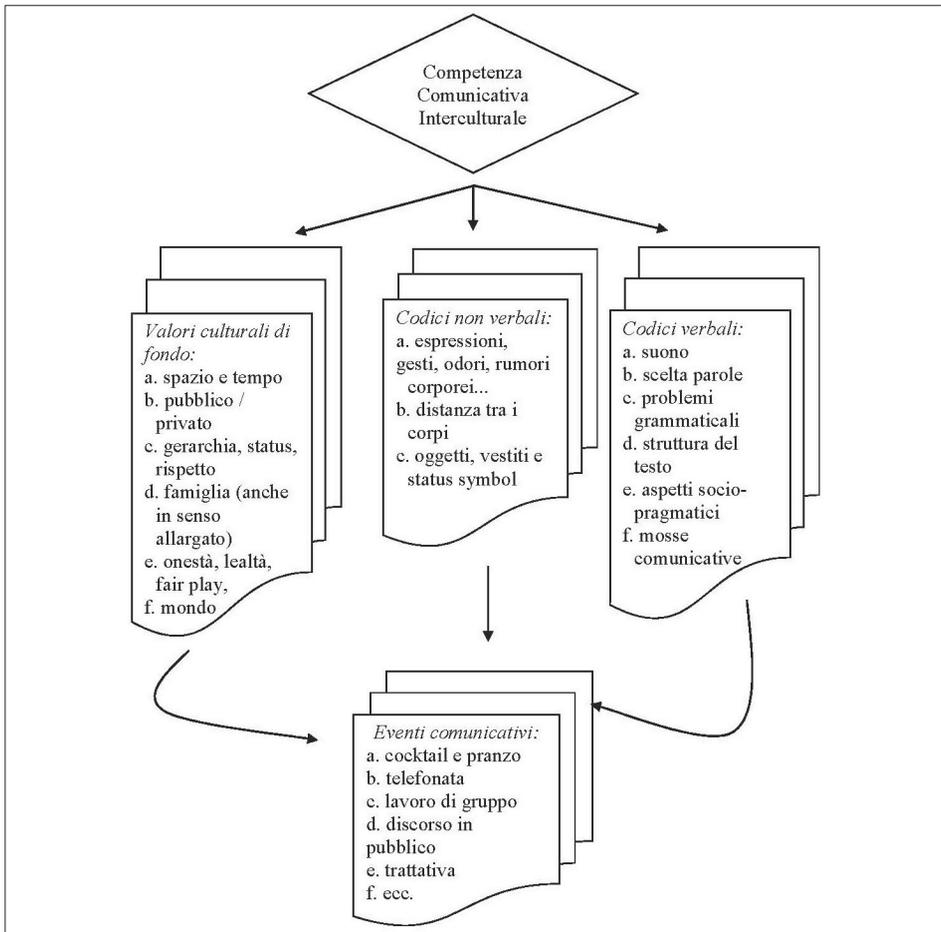


Figura 1. Modello di competenza comunicativa interculturale (adattato da Balboni 2007).

1.2 Le abilità relazionali e un nuovo modello teorico di competenza comunicativa interculturale

Il modello di competenza comunicativa interculturale appena illustrato rappresenta uno strumento che consente di guidare l'osservazione e la descrizione dei problemi di comunicazione interculturale grazie all'individuazione di alcune categorie generali e alla loro declinazione in una serie di voci più specifiche che permettono di definire le succitate categorie in maniera più precisa e dettagliata. Tale modello, in altre parole, offre a chi se ne dota l'opportunità di registrare tutti quegli aspetti ed elementi in grado di determinare differenze significative tra le culture osservate.

Le singole voci di cui il modello si compone, dunque, riconducibili ad alcuni campi più generali, quali i valori profondi, i linguaggi verbali, i codici non verbali e gli eventi comunicativi, guideranno nel corso dei seguenti capitoli l'analisi sui problemi di comunicazione interculturale potenzialmente riscontrabili tra italiani e slavi meridionali. Le riflessioni che saranno avanzate in merito rappresentano il risultato di un'indagine scientifica che ha portato alla raccolta di dati di tipo conoscitivo sulla base dei principi teorici presentati e di una metodologia di ricerca che sarà tra breve illustrata.

L'adozione come sfondo teorico di tale modello per l'osservazione e la descrizione della comunicazione interculturale è giustificata dalla convinzione dell'affidabilità dello stesso, in quanto «il concetto di *competenza comunicativa interculturale* collocata sullo sfondo di alcuni valori culturali, del linguaggio e degli eventi in cui si realizzano gli scambi comunicativi, ci pare un modello universale [...] in grado di descrivere il fenomeno indipendentemente dal luogo e dal momento» (Balboni, 2007, 143).

Tale modello e le informazioni raccolte grazie alla sua adozione nel contesto della presente ricerca potrebbero tuttavia rischiare di risultare oggetto di «una lettura "rigida"» (Balboni e Caon 2015, 133), non in grado, cioè, di tenere conto del carattere puramente orientativo delle informazioni che verranno fornite, e tendente, invece, a considerare le stesse come fisse, categoriche e assolute. Si ritiene dunque opportuno sottolineare che le indicazioni, i comportamenti, gli aneddoti, le esemplificazioni e le distinzioni su base geografica e culturale che saranno presentate non vanno in alcun modo considerate applicabili alla totalità degli interlocutori italiani o slavi meridionali, ma si configurano semplicemente come istruzioni utili ad agevolare la comprensione, la lettura e l'interpretazione di quelle differenze di natura culturale che potrebbero manifestarsi negli scambi comunicativi interculturali concreti con i rischi più volte citati legati a eventuali equivoci che potrebbero sorgere tra interlocutori privi di una comune cultura materna.

In altre parole, lungi dal voler fornire «classificazioni statiche delle culture e indicazioni predittive dei comportamenti delle persone sulla base della loro appartenenza geografica e culturale» (Balboni e Caon 2015, 134) e forti della consapevolezza che gli incontri (e gli scontri) avvengono tra individui e non tra culture, lo scopo con il quale verranno presentate le informazioni relative ai potenziali problemi di comunicazione interculturale tra italiani e slavi del sud è quello di favorire nel lettore una presa di coscienza dell'esistenza di differenze di natura culturale – del tutto indicative e orientative, è opportuno rimarcarlo – tra popoli diversi che, se non tenute debitamente in conto, potrebbero avere ripercussioni significative sulle interazioni concrete tra i parlanti. Si cercherà, dunque, di fornire delle linee guida e delle chiavi di lettura generali che permettano agli interlocutori di orientarsi e muoversi con consapevolezza in ambienti caratterizzati dalla

compresenza di individui appartenenti a culture diverse e quindi di «evitare o ridurre alcuni rischi di fraintendimento, incomprendione, conflitto con l'altro o, almeno, [...] gestire le situazioni problematiche che possono crearsi in contesti multiculturali» (Balboni e Caon 2015, 134).

Oltre ai possibili rischi appena palesati legati a eventuali interpretazioni stringenti del modello illustrato, va inoltre rilevato che lo stesso sembra rispondere principalmente, proprio per ragioni intrinseche, all'esigenza di conoscere le culture altre e alla necessità di prendere coscienza del concetto di relativismo culturale e dell'esistenza di differenze culturali.

Quindi, per evitare eventuali rischi legati a possibili interpretazioni rigide del modello proposto e per unire «alla dimensione *conoscitiva* una esplicita dimensione *processuale*» (Balboni e Caon 2015, 134), il modello di competenza comunicativa interculturale elaborato da Balboni (2007) è stato recentemente integrato da Caon (cf. Balboni e Caon, 2015), il quale ha individuato, accanto alla riflessione sui software mentali, sull'uso dei linguaggi verbali e non verbali e sulla gestione degli eventi interazionali, un ulteriore aspetto che si rivela determinante per saper agire in maniera appropriata in situazioni comunicative interculturali: le abilità relazionali. Queste permettono di affiancare alla conoscenza teorica di quegli elementi culturali in grado di emergere come potenzialmente critici nelle interazioni comunicative con parlanti stranieri la capacità reale dell'interlocutore di interagire adeguatamente in eventi comunicativi concreti.

Per lo sviluppo di tali abilità, è necessario acquisire innanzitutto piena coscienza di alcuni concetti estremamente rilevanti in ottica comunicativa interculturale, quali:

- a. il relativismo culturale dei software mentali e degli schemi relazionali, che orientano la maniera in cui si guarda la realtà, ci si appropria al mondo e si interagisce con gli altri. Per essere in grado di comunicare in maniera efficace in situazioni interculturali si rivela essenziale diventare consci dell'esistenza di «questi filtri culturali [...] e di quanto essi influenzino le nostre aspettative e i nostri comportamenti» (Balboni e Caon 2015, 136-137), ricercando, come obiettivo finale, il raggiungimento della capacità di valutare correttamente l'agire proprio e altrui. In tale ottica, diventa fondamentale saper «guardare se stessi mentre si guarda l'altro, cercando di vedere entrambi dalla medesima distanza» (Balboni e Caon 2015, 137);
- b. la necessità di modificare una visione della realtà che si manifesta spesso come etnocentrica, in grado, cioè, di portare gli individui, non di rado in maniera del tutto inconsapevole, a esprimere giudizi (che si rivelano spesso pregiudizi) su culture diverse dalla propria sulla base di parametri culturali instillati dalla propria società e implicitamente considerati come termini di confronto e modelli unici e infallibili. «Occorre quindi "mettere in crisi" le proprie certezze per fare spazio all'eventualità che esistano altre richieste possibili

- alle questioni socio-culturali e che, magari, possano anche essere migliori delle “nostre”» (Balboni e Caon 2015, 139);
- c. il rischio insito nella formazione di stereotipi relativi ad altre culture e agli individui che vi appartengono. La creazione di luoghi comuni risponde spesso alla necessità della nostra psiche di categorizzare gli stimoli esterni ai fini di operare una semplificazione della realtà (sicché, per esempio, a un inglese, per quanto sconosciuto, possono essere attribuite caratteristiche caratteriali quali l'essere freddo e chiuso). Gli stereotipi, inoltre, possono rappresentare anche il frutto di un'attribuzione da parte della mente umana di significati presunti a dati oggettivi (per esempio, l'idea che una persona che indossa un vestito particolarmente colorato sia allegra, solare o estroversa). Uno stereotipo rischia di diventare particolarmente pericoloso se viene associato a un pregiudizio, che si configura come una «distorsione della realtà e come elemento che può corrompere irrimediabilmente la comunicazione» (Balboni e Caon 2015, 143), specie in contesto interculturale, quando, cioè, non avendo con l'interlocutore straniero «un comune sostrato di abitudini e di norme comportamentali più o meno implicitamente codificate ed avendo forme stereotipate e pregiudiziali spesso molto strutturate, possiamo attribuire - al medesimo comportamento - significati e valori diversi che rischiano di creare anche clamorosi fraintendimenti e pesanti conflitti interpersonali» (2015).

Acquisire una piena consapevolezza dei concetti appena analizzati e saperli investigare criticamente in riferimento alle proprie modalità di pensiero, comportamento e relazione con gli altri si rivela basilare per lo sviluppo delle abilità relazionali, che permettono di comunicare in maniera efficace in situazioni interculturali, evitando di fare incorrere gli interlocutori in equivoci e misunderstanding dovuti ai rispettivi sostrati culturali e consentendo una gestione più efficace di situazioni potenzialmente rischiose per il buon esito dell'interazione. Per una più completa esposizione del quadro teorico di riferimento e per una maggiore facilità di lettura, vengono di seguito illustrate le abilità relazionali che, secondo Caon, ogni parlante sensibile ai problemi di comunicazione interculturale deve acquisire (per una trattazione più ampia, si rimanda il lettore a Balboni e Caon 2015, e alla prefazione di Caon al presente volume):

- a. saper osservare, cioè la capacità di «saper azzerare l'impatto di esperienze pregresse, idee, proiezioni, concezioni estetiche, valori che condizionano lo sguardo nel momento del contatto con persone di altre culture» (Balboni 2015, 7). L'acquisizione di tale abilità presuppone lo sviluppo della capacità di: straniamento, necessaria per poter controllare le proprie reazioni emotive in contesti comunicativi interculturali, facendo prevalere una valutazione razionale e

non emozionale di situazioni, gesti, parole, mosse comunicative che potrebbero essere del tutto normali in certe culture ma da evitare in altre; decentramento, fondamentale per assumere una prospettiva il più possibile imparziale e oggettiva che permetta, come è già stato sottolineato in precedenza (cf. *supra*), di guardare e interpretare «l'evento comunicativo da una posizione "terza", differente sia da quella propria sia da quella dell'interlocutore» (Balboni e Caon 2015, 148);

- b. saper relativizzare. Partendo dalla consapevolezza che ogni individuo ha una visione solamente parziale della realtà in quanto questa risulta mediata da sistemi di valori e di idee e da categorie e schemi interpretativi e concettuali assorbiti dall'ambiente culturale nel quale la persona cresce, è necessario assumere con l'interlocutore straniero un atteggiamento dialogico finalizzato a comprendere i significati attribuiti da quest'ultimo ai suoi comportamenti nonché a rendere chiari a nostra volta i significati che vogliamo attribuire ai nostri;
- c. saper sospendere il giudizio, che implica una capacità di controllo degli atteggiamenti valutativi espressi dagli individui nei confronti di stimoli esterni (comportamenti, idee, atteggiamenti dell'interlocutore). Tali valutazioni dipendono da modelli valoriali, comportamentali e di interpretazione della realtà sviluppati all'interno di un determinato ambiente culturale e sono compiute in tempo reale per poter reagire agli input in maniera appropriata. Sospendendo il giudizio si cerca di prevenire una simile reazione istintiva assumendo piuttosto un atteggiamento riflessivo, con il quale un parlante si ferma a considerare le eventuali differenze culturali esistenti con l'interlocutore senza attribuire un valore culturalmente determinato a un certo tipo di messaggio⁶ ma cercando di comprendere il comportamento dell'interlocutore e richiedendo eventualmente anche un feedback esplicativo per capire se dietro un certo gesto o una determinata azione ci sia una reale intenzione offensiva oppure se si tratti di un semplice fraintendimento dovuto alla mancata condivisione di certi modelli culturali;
- d. saper ascoltare attivamente, essere cioè in grado di approcciarsi a una persona con la consapevolezza che questa «per default non è nemica, stupida, aggressiva, ecc.» (Balboni 2015, 8), ma anche che esistono distanze culturali che possono portare a una diversa interpretazione di situazioni, fatti, idee, valori, comportamenti ed esperienze. Per evitare che tali differenze possano generare equi-

⁶ Come è già stato osservato al punto b., comportamenti considerati neutri in una cultura possono essere ritenuti offensivi in un'altra.

- voci o, peggio, scontri interculturali, è necessario che l'interlocutore: consideri con attenzione quegli aspetti spesso dati per scontati perché largamente condivisi nella sua cultura, ma potenziali fonti di incomprensione con il parlante straniero; ascolti «per cogliere spiegazioni implicite di alcuni atteggiamenti, per vedere se un dato per noi negativo viene tranquillamente superato nel resto del discorso» (2015); metta in atto strategie comunicative finalizzate a precisare i messaggi che produce e a richiedere eventuali chiarimenti su quelli che riceve qualora si palesassero dubbi o incertezze sul loro significato;
- e. saper comprendere emotivamente. Le emozioni assumono un ruolo decisivo in un ambiente comunicativo interculturale: ogni parlante deve allenarsi a riconoscere, comprendere e controllare le proprie e allo stesso considerare e capire quelle dell'interlocutore. Fondamentali per il raggiungimento di tale duplice finalità risultano due concetti: l'empatia, cioè «la capacità di partecipare attivamente allo stato emozionale dell'interlocutore riconoscendo la "qualità" del suo vissuto emotivo» (Balboni e Caon 2015, 154-155). In tal modo, ogni parlante può essere in grado di stabilire un contatto profondo con l'interlocutore trovando in quanto egli esprime rimandi alla propria esperienza e potendo così immedesimarsi nella situazione da questi vissuta; l'exotopia, «ovvero la capacità di riconoscersi diversi dagli altri e di riconoscere la loro diversità» (Balboni e Caon 2015, 155), considerandola come normale, attesa, da accettare e non da rifiutare per quanto possa anche risultare destabilizzante, fastidiosa o addirittura preoccupante;
 - f. saper negoziare i significati, che rappresenta un'operazione fondamentale in ottica comunicativa interculturale visto che i problemi che possono emergere tra gli interlocutori nascono non di rado dall'incapacità o dalla scarsa attenzione prestata dagli stessi alla necessità di chiarire gli impliciti culturali sottostanti ai loro comportamenti e di attribuire a questi ultimi significati specifici, fornendo o richiedendo, se necessario, delle spiegazioni degli stessi.

La centralità assunta dallo sviluppo delle abilità relazionali ha dunque portato all'elaborazione di un nuovo modello di competenza comunicativa interculturale⁷ (cf. fig. 2) nel quale viene indicato come la conoscenza delle caratteristiche legate ai valori di fondo, all'uso dei codici e alla gestione degli eventi comunicativi proprie del popolo dell'interlocutore non metta un parlante al riparo dal rischio di commettere errori interculturali. Sono

⁷ Basato sul già citato modello di competenza comunicativa interculturale (Balboni 2007) e ispirato al modello di competenza comunicativa proposto da Balboni (2012; 2014b).

infatti le capacità di osservazione, decentramento, straniamento, sospensione del giudizio, relativizzazione, ascolto attivo, comprensione emotiva e negoziazione dei significati a consentire concretamente a ogni interlocutore di ricostruire e arricchire la propria identità e aprirsi a una più completa, profonda ed effettiva comprensione di chi appartiene a una cultura diversa.

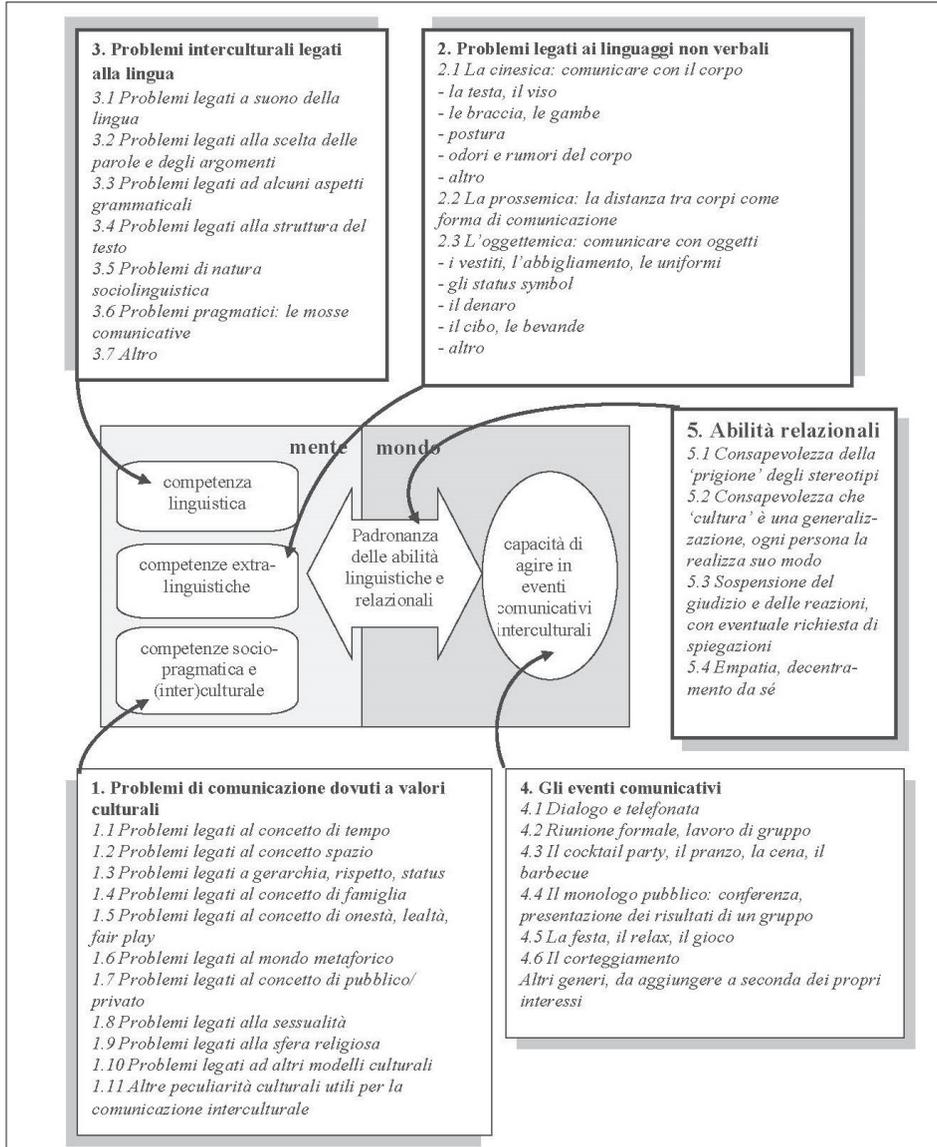


Figura 2. Modello di competenza comunicativa interculturale (Balboni e Caon 2015)

Lo sviluppo delle abilità relazionali sopra descritte si rivela, dunque, decisivo ai fini della costruzione da parte di ogni parlante della propria competenza comunicativa interculturale. Tali abilità, come si può rilevare nel modello proposto nella Figura 2, costituiscono, insieme a quelle linguistiche, il *trait-d'union* che permette di trasferire il bagaglio di conoscenze e competenze acquisite a livello mentale relative agli aspetti linguistici (verbali e non verbali) e culturali in grado di creare problemi con l'interlocutore straniero nel mondo reale, ovvero in interazioni concrete con l'altro che si realizzano in precisi eventi e contesti comunicativi.

Va tuttavia ricordato come l'obiettivo del presente contributo sia quello di illustrare i risultati di una ricerca conoscitiva che ha contribuito a far luce sui potenziali problemi di comunicazione interculturale tra italiani e slavi meridionali. Coerentemente con le finalità individuate, si è dunque scelto di indagare esclusivamente le quattro dimensioni (legate ai valori di fondo, ai linguaggi verbali e non verbali e agli eventi comunicativi) già presenti nel modello di competenza comunicativa interculturale elaborato da Balboni (2007) e di limitarsi a una sintetica descrizione (cf. *supra*) delle abilità relazionali, che pertanto non verranno ulteriormente approfondite, ricoprendo, queste, una specifica dimensione operativa e processuale non specifico oggetto del presente studio.⁸

1.3 La ricerca sul campo

L'illustrazione dei valori di fondo che assumono un ruolo significativo negli scambi interazionali interculturali, dei comportamenti verbali e non verbali dei popoli slavi meridionali (e, in ottica contrastiva, degli italiani) e la presentazione delle principali situazioni comunicative di natura formale gestite in maniera culturalmente diversa dai suddetti popoli rappresentano gli aspetti sui quali verterà la trattazione proposta nei seguenti capitoli. Le riflessioni che verranno avanzate nascono da un lavoro di indagine, raccolta e analisi dei dati condotto nell'area balcanica occidentale considerata coinvolgendo un cospicuo numero di *informant* e raffrontando le informazioni così raccolte con quelle già in possesso dello scrivente, ricavate nel corso della sua pluriennale permanenza nell'area. Nel corso dei seguenti paragrafi verranno fornite alcune coordinate metodologiche e statistiche relative all'approntamento e alla conduzione della ricerca che riguarderanno, in particolare,

⁸ Si noti che il nuovo modello di competenza comunicativa interculturale (Balboni e Caon 2015) è successivo alla realizzazione della presente ricerca. Pertanto, l'adozione del modello elaborato da Balboni (2007) è giustificata, oltre che dalle ragioni precedentemente illustrate, dal fatto che lo stesso rappresentava all'epoca della ricerca l'unico riferimento teorico disponibile tra quelli presentati in questa sede.

lo strumento di indagine e le modalità di raccolta dati (cf. § 1.3.1) e il campione coinvolto (cf. § 1.3.2).

1.3.1 Lo strumento di ricerca

La raccolta dati è stata condotta utilizzando un questionario (cf. Appendice) appositamente creato per raccogliere informazioni relative a tutti quegli elementi che rischiano di generare problemi comunicativi interculturali tra italiani e altri popoli e già adoperato in una ricerca condotta da Lobasso, Pavan e Caon⁹ relativa ai problemi di comunicazione interculturale tra italiani e greci. Tale strumento di indagine,¹⁰ composto da centosettantacinque *item*¹¹ costituiti da domande¹² unicamente a risposta aperta e quindi in grado di raccogliere dati di tipo esclusivamente qualitativo, presenta, coerentemente con il modello teorico adottato, le seguenti sezioni: i valori di fondo, i linguaggi non verbali, i codici verbali, le mosse comunicative (che nel succitato modello sono inserite tra i linguaggi verbali) e le situazioni comunicative. Rispetto alla sua forma iniziale, il questionario è stato integrato da alcune domande relative ad aspetti di natura culturale in riferimento ai quali i popoli slavi meridionali si mostrano in generale particolarmente sensibili (per esempio, la questione dell'identità etnica e il nazionalismo) o che assumono una valenza del tutto particolare, risultando, dunque, meritevoli di un approfondimento (per esempio, il rito del caffè). Inoltre, sotto alcune voci già esistenti sono stati inseriti nuovi item volti a specificare ulteriormente certe domande già presenti nel questionario e a far auspicabilmente elicitare alle informatrici alcuni elementi tipici della cultura del loro popolo (per esempio, la voce «senso del denaro e del guadagno», originariamente presente senza ulteriori specificazioni in coda alla prima sezione del questionario, in corrispondenza della dicitura «altri valori diversi», è stata arricchita di tre item che hanno permesso di definire in maniera più precisa i termini dell'elemento da indagare).

9 I risultati di tale indagine sono riportati in Lobasso, Pavan e Caon 2007.

10 Lo specifico questionario riportato in appendice è stato utilizzato con informant di etnia serba.

11 Si noti che non tutte le domande inserite nel questionario hanno favorito l'elicitazione di risposte considerate rilevanti ai fini dell'indagine. Di conseguenza, alcune delle voci presenti nello strumento d'indagine non sono state trattate nella presentazione dei dati raccolti.

12 Non sempre a ogni item corrisponde una singola domanda. In alcuni casi, infatti, un item si compone di più domande volte a specificare e a precisare lo stesso (cf. per esempio il punto c. della voce «1.1 Il tempo»). In altri, invece, l'item è stato ulteriormente scomposto per poter definire con maggiore chiarezza i diversi aspetti della questione posta (cf. per esempio il punto e. della voce «1.5 La gerarchia»).

Il questionario è stato presentato a ogni informant nel corso di un colloquio introduttivo svoltosi in presenza con i parlanti facilmente raggiungibili fisicamente e via *Skype* con le informatrici residenti nelle regioni dell'area distanti dalla zona in cui operava il ricercatore. In tale incontro preliminare è stata chiarita la struttura dello strumento di indagine, sono stati spiegati gli obiettivi della ricerca (anche attraverso esempi concreti relativi ad alcune voci delle diverse sezioni da analizzare) e sono stati presi accordi sulla modalità di lavoro: alle informant è stato chiesto di riflettere sulle varie voci, compilandole per intero o semplicemente annotando le informazioni ritenute pertinenti sotto forma di appunti, prima di procedere alla realizzazione delle interviste, registrate, durante le quali il ricercatore e le informatrici hanno discusso le varie domande poste nel questionario secondo l'ordine in cui le stesse sono state inserite. Il questionario, quindi, non è stato compilato per iscritto ma ha rappresentato la base per la conduzione di interviste orali, svoltesi con ogni parlante in media nell'arco di sei-otto incontri della durata di circa due ore ciascuno. La scelta di intervistare le informatrici, e non di far semplicemente compilare loro il questionario in forma scritta, trova un'ulteriore giustificazione metodologica nella possibilità di approfondire gli elementi trattati durante le interviste. Inoltre, alcuni aspetti menzionati dalle informant si sono rivelati tanto significativi quanto inattesi agli occhi del ricercatore, rappresentando quindi ulteriori spunti di riflessione che hanno permesso di integrare certi item del questionario con le nuove informazioni emerse allo scopo di verificare se tali elementi di novità individuati da alcune informatrici potessero essere rilevati e suggeriti anche da altre, rendendo così ancora più ricco il quadro fornito da ognuna di esse. Per esempio, nella definizione del concetto di puntualità per gli slavi meridionali si è rivelata determinante la riflessione di un'informatrice, la quale ha rilevato una profonda differenza comunemente riscontrabile tra i dipendenti pubblici, spesso poco abituati a osservare in maniera precisa i propri orari lavorativi, e coloro che operano nel settore privato, che, al contrario, si dimostrano generalmente più puntuali e attenti nel rispettare gli orari imposti dal loro datore di lavoro.

Va infine rilevato come la preferenza per la conduzione di interviste orali basate sulla traccia fornita dal questionario rispetto alla compilazione scritta di quest'ultimo si sia rivelata fondamentale per poter negoziare alcune delle risposte fornite dai parlanti: in certi casi, infatti, le riflessioni avanzate dalle informant sono apparse al ricercatore ambigue e/o non rispondenti agli aspetti che l'item voleva sottolineare a causa di un fraintendimento iniziale della domanda, che, in seguito alle sollecitazioni, alle riformulazioni e alle precisazioni del ricercatore, è stata meglio compresa con delle conseguenti risposte diverse fornite dal soggetto intervistato.

1.3.2 Il campione di indagine

Il questionario è stato somministrato a diciannove informatrici¹³ (cf. tab. 1), delle quali quattro di nazionalità croata, nove bosniache di cui tre di etnia serba, una croata e quattro bosgnacche,¹⁴ quattro serbe e due montenegrine. Le informant, tutte donne, presentano un alto livello di istruzione (laurea o, in un caso, diploma all'accademia delle belle arti) e sono di età compresa tra i venti e i quarantacinque anni. La ricerca degli stessi informatori si è rivelata piuttosto difficile per la complessità del profilo del parlante ricercato, che doveva presentare i seguenti requisiti: conoscere la lingua italiana a livello avanzato per poter trattare con disinvoltura e naturalezza i focus dell'indagine nella lingua materna del ricercatore, avere un'ampia e diretta familiarità con la cultura italiana (raggiunta dopo aver trascorso un periodo di tempo significativamente lungo in Italia o essere stati in frequente o costante contatto con italiani) e intrattenere o avere intrattenuto rapporti di lavoro con italiani per poter comprendere al meglio alcuni riferimenti alla realtà culturale italiana presenti nel questionario e per riflettere in chiave contrastiva sulle differenze tra la propria cultura materna e quella italiana in riferimento ai punti indagati. Tuttavia, non è sempre stato possibile reperire informant con un simile profilo. Per poter completare l'indagine coinvolgendo un numero di informatrici ritenuto congruo, si è così scelto di soprassedere, in riferimento a un numero comunque minoritario di casi (cf. tab. 1), su alcuni dei requisiti sopra individuati (la cui presenza è indicata dal simbolo 'X'), come i rapporti di lavoro intrattenuti con italiani (sette parlanti) e un'approfondita conoscenza del contesto culturale italiano (quattro informatrici).

13 Per motivi di riservatezza, non sono stati riportati i nomi delle informant, ma sono state utilizzate delle sigle composte dalla lettera 'i' (l'iniziale di informant) e da un numero cardinale con il quale identificare ogni singola informatrice.

14 Con il termine 'bosgnacco' (*Bošnjak*) si fa riferimento alla «"nazionalità" (*narod*) rappresentativa degli slavi islamizzati all'epoca dell'Impero Ottomano» (Pelusi 2008, 128), altrimenti conosciuti come 'musulmani' (*Muslimani*), che non vanno confusi, quindi, «con i musulmani, fedeli dell'Islam, presenti su tutto il territorio jugoslavo, come altrove, in Europa e nel mondo» (2008). Si tratta di un vocabolo usato, dunque, con una precisa accezione etnica e ben diverso da 'bosniaco' (*Bosanac*), con il quale vengono genericamente indicati gli abitanti della Bosnia ed Erzegovina senza riferimento all'appartenenza a uno specifico gruppo etnico. Per evitare di generare equivoci e fraintendimenti lessicali e concettuali, dunque, nel presente lavoro il termine 'musulmano' compreso tra due virgolette alte verrà impiegato come sinonimo di 'bosgnacco'; al contrario, la medesima parole priva di virgolette sarà da intendere nella sua accezione religiosa. Si noti come una delle nove informatrici bosniache non ha fornito alcuna precisa indicazione di appartenenza a uno dei tre principali gruppi etnici della Bosnia ed Erzegovina (bosgnacchi, serbi e croati), riconoscendosi piuttosto nell'anima multiculturalale di Sarajevo, la città in cui risiede, e preferendo dunque dichiararsi bosniaca e cittadina di Sarajevo. Anche un'informant bosgnacca e l'informatrice bosniaca di etnia croata, pur fornendo delle chiare indicazioni relative alla loro appartenenza etnica, hanno preferito definirsi cittadine di Sarajevo.

Tabella. 1. Profilo delle informant coinvolte nella ricerca

Informant	Popolo di appartenenza	Paese di provenienza	Anno di nascita	Titolo di studio	Alta familiarità con la cultura italiana	Rapporti di lavoro intrattenuti o in corso con italiani
I. 1	croato	Croazia	1988	laurea	×	×
I. 2	croato	Croazia	1985	laurea	×	×
I. 3	croato	Croazia	1995	laureanda		
I. 4	croato	Croazia	1988	laurea	×	×
I. 5	croato	Bosnia ed Erzegovina	1970	laurea	×	×
I. 6	bosniaco	Bosnia ed Erzegovina	1978	diploma conseguito presso l'accademia delle belle arti	×	
I. 7	bosgnacco	Bosnia ed Erzegovina	1990	laurea		
I. 8	bosgnacco	Bosnia ed Erzegovina	1985	laurea	×	
I. 9.	bosgnacco	Bosnia ed Erzegovina	1981	laurea	×	×
I. 10	bosgnacco	Bosnia ed Erzegovina	1987	laurea	×	×
I. 11	serbo	Bosnia ed Erzegovina	1988	laurea	×	×
I. 12	serbo	Bosnia ed Erzegovina	1988	laurea		×
I. 13	serbo	Bosnia ed Erzegovina	1986	laurea	×	×
I. 14	serbo	Serbia	1981	laurea	×	×
I. 15	serbo	Serbia	1983	laurea	×	
I. 16	serbo	Serbia	1986	laurea	×	×
I. 17	serbo	Serbia	1981	laurea	×	×
I. 18	montenegrino	Montenegro	1981	laurea	×	
I. 19	montenegrino	Montenegro	1987	laurea		

L'apparente squilibrio, che non sarà sfuggito al lettore più attento, relativo al rapporto tra il numero delle informant contattate e i singoli paesi menzionati non è casuale ma risponde a precise esigenze di ricerca, rilevabili, in primis nella necessità di intervistare almeno due informatrici per paese per poter confrontare le risposte fornite dalle informant ed approfondire eventualmente alcune voci, soprattutto quelle che differivano da quanto detto da altre informatrici o che avrebbero potuto rappresentare elementi di novità rispetto a quanto raccolto.

La disomogeneità sopra rilevata va anche attribuita al fatto che, in alcuni casi, si è rivelato necessario procedere alla ricerca di un numero maggiore di parlanti rispetto a quanto era stato originariamente previsto: le peculiarità culturali di alcune regioni, infatti, hanno reso necessaria la ricerca di ulteriori informant che potessero garantire l'espressione di una voce specifica per certe aree da confrontare con quella ritenuta rappresentativa delle tendenze dell'intero paese. È il caso, per esempio, della Vojvodina, regione della Serbia settentrionale segnata da una straordinaria varietà nella composizione etnica della popolazione e caratterizzata, nel corso della sua storia, da vicende parzialmente diverse da quelle che hanno segnato il resto del paese: si pensi, per esempio, alla lunga dominazione asburgica seguita alla cacciata dei turchi mentre, al contempo, le altre aree della Serbia – se si esclude un breve periodo di occupazione austriaca tra il 1718 e il 1739 – continuavano dapprima a rimanere sotto il controllo ottomano per poi raggiungere una maggiore autonomia fino alla conquista dell'indipendenza. Come osserva Pirjevec (2002, 26), la frattura che si venne a creare in quegli anni tra i succitati territori dell'odierna Serbia andò ad incidere «in modo determinante nel corpo vivo del popolo serbo». Certe risposte fornite dalle informatrici sembrano effettivamente testimoniare, in riferimento a determinati aspetti (per approfondimenti, cf. §§ 2.6.1 e 2.6.2), una mentalità in parte diversa da quella della gente del resto del paese e di Belgrado. Particolare è anche il caso di territori quali l'Istria e il Quarnero,¹⁵ profondamente legati per ragioni storiche e geografiche all'Italia, mentre il complicatissimo equilibrio interetnico che caratterizza la Bosnia ed Erzegovina è stato addirittura riconosciuto a livello politico con la firma degli accordi di Dayton, che nel dicembre del 1995 hanno sancito la fine della guerra civile, in base ai quali la Bosnia ed Erzegovina si presenta oggi come uno stato federale composto da due entità amministrative: la Federazione di Bosnia ed Erzegovina (*Federacija Bosne i Hercegovine*, FBiH), con capitale Sarajevo, abitata da una popolazione a maggioranza 'musulmana' e croata, che amministra le regioni sud-occidentali e quasi interamente la parte centrale del paese; la Repubblica Serba di Bosnia ed Erzegovina (*Republika*

¹⁵ I riferimenti a tali territori proposti nel presente lavoro sono giustificati non solo dalle motivazioni di carattere storico e geografico già menzionate, ma soprattutto dalla possibilità di giovare delle indicazioni fornite da un'informatrice istriana e da una quarnerina che si sono rivelate, dunque, fonti conoscitive fondamentali per l'approfondimento degli aspetti legati a tali aree indagati nel corso della ricerca. Si è preferito, altresì, a meno che le informatrici non avessero una conoscenza diretta degli aspetti di volta in volta indagati, non includere in tali riferimenti altre regioni costiere dell'area soggette, nel corso della loro storia, a significative influenze provenienti dalla penisola italiana, proprio per la mancanza di informant originari o residenti in tali territori che potessero contribuire, in maniera simile a quanto realizzato dalle due informatrici summenzionate, a delineare un quadro di tali aree. La medesima scelta è stata operata anche in riferimento ad altre aree caratterizzate da aspetti e peculiarità culturali in parte differenti da quelli attribuibili al resto del paese.

Srpska, RS), con capitale Banja Luka, popolata prevalentemente da serbi, che comprende le aree al confine ad est con il Montenegro e la Serbia e a nord con la Croazia. Da qui l'esigenza di coinvolgere informatrici bosniache che rappresentassero le principali etnie del paese.

La summenzionata sproporzione nel numero di intervistati tra i vari paesi è stata giustificata, infine, anche dalla possibilità di avvalersi, laddove sia stato possibile reperirlo, di un maggior numero di informatrici tra cui suddividere l'intervista: considerato l'alto numero di domande di cui si compone il questionario, a ognuna delle quattro informant bosniache, per esempio, non è stato sottoposto, come è invece accaduto per le informatrici delle altre nazionalità, l'intero questionario, ma solamente una parte di esso (le prime due sezioni oppure le ultime tre)¹⁶ per non condizionare negativamente la disponibilità delle intervistate, le quali, di fronte a un elevato numero di domande, avrebbero potuto provare sentimenti di 'dis-piacere' e demotivazione, oltre che una naturale stanchezza, e, di conseguenza, eludere il compito o svolgerlo senza la necessaria attenzione. Per evitare di incorrere in questo rischio, ove non si avesse una disponibilità tale di informatrici da poter permettere di suddividere il questionario tra le stesse, è stato necessario dosare accuratamente nel tempo la somministrazione dello strumento di indagine.

La raccolta dati, inoltre, ha posto alcuni problemi legati, oltre alla negoziazione delle risposte con gli intervistati, di cui si è già brevemente discusso (cf. *supra*), all'analisi e alla sintesi dei dati raccolti: questi ultimi, infatti, esclusivamente di natura qualitativi, dunque non quantificabili numericamente o in percentuali, hanno richiesto un notevole sforzo al ricercatore nell'organizzazione, nella schematizzazione, nell'analisi e nella sintesi dei dati. Ulteriori difficoltà che hanno rallentato la raccolta dati sono scaturite dalla scarsa disponibilità di tempo delle informatrici, che in più di un'occasione hanno chiesto di rimandare l'intervista e con cui non è stato sempre agevole individuare dei momenti adeguati per il confronto.

Dopo aver tracciato un quadro teorico e metodologico e aver fornito informazioni di tipo statistico sull'indagine condotta, saranno esposti, nei prossimi capitoli, i risultati della ricerca con una precisa scansione degli stessi sulla base delle categorie individuate da Balboni (2007) nel suo modello: i valori profondi, i codici non verbali, i linguaggi verbali, tra i quali rientrano le mosse comunicative, e i principali eventi comunicativi di natura formale.

¹⁶ È stato rilevato, infatti, che una tale divisione del lavoro, per via di alcune differenze legate al numero degli item presenti nelle singole sezioni del questionario e al grado di approfondimento da essi richiesto, ha determinato dei tempi di realizzazione delle interviste piuttosto simili tra le diverse partecipanti all'indagine.

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

2 Valori profondi

Abstract The focus of the second chapter is represented by the main values (for example, the idea of time, space, fair play, family, status, respect, etc.) that play a role in the interaction and thus influence the way in which speakers act in communicative exchanges. However, these values could threaten the interactions between interlocutors of different native tongues without an adequate reflection on the cultural differences regarding those aspects. For example, in the South Slavic area the idea of losing the face is generally ascribed to requesting clarification and apologising. On the contrary, those moves in Italy commonly look more neutral and are not able to produce such negative consequences for the one who makes them. So, the second chapter shows a framework of the main differences in the way in which certain values are conceived in Italy and the South Slavic area in order to stimulate a consciousness-raising, and a reflection on the role that these differences can play from the intercultural communicative viewpoint.

Sommario 2.1 Il tempo. – 2.1.1 Il tempo nel mondo lavorativo. – 2.1.2 La scansione della giornata. – 2.1.3 L'idea di puntualità. – 2.2 Lo spazio. – 2.2.1 Lo spazio pubblico. – 2.2.2 Lo spazio in ambiente lavorativo. – 2.2.3 Spazi comuni per rilassarsi. – 2.2.4 I luoghi pubblici e il fumo. – 2.3 Il *fair play* e l'onestà. – 2.4 La famiglia. – 2.4.1 La forza dei legami familiari. – 2.4.2 La famiglia come 'ammortizzatore sociale'. – 2.4.3 La cerchia familiare e la sua estensione. – 2.4.4 Familiarità e inclusione nella cerchia familiare. – 2.4.5 L'idea di azienda come famiglia. – 2.5 La gerarchia, lo status e il rispetto. – 2.5.1 Esplicitezza vs implicitezza, permeabilità vs impermeabilità e rispetto per il capo. – 2.5.2 La gerarchia italiana agli occhi degli slavi meridionali. – 2.5.3 Il rapporto tra il capo e i dipendenti. – 2.5.4 Perdere la faccia. – 2.6 *Political correctness*. – 2.6.1 La dimensione etnica. – 2.6.2 Orientamento sessuale. – 2.6.3 Fede religiosa. – 2.6.4 Professioni 'umili'. – 2.7 La conoscenza. – 2.8 Indicatori di benessere: denaro e 'status symbol'. – 2.8.1 Il senso del denaro. – 2.8.2 Gli 'status symbol'. – 2.9 Il senso di appartenenza etno-nazionale.

Nel presente capitolo saranno analizzati i principali aspetti di natura culturale (come la concezione che i popoli oggetto della ricerca hanno del tempo, dello spazio, della gerarchia, della famiglia, della lealtà, ecc.) che, pur non essendo elementi specificamente comunicativi, assumono in realtà un ruolo estremamente significativo nelle interazioni interculturali, risultando potenzialmente forieri di problemi di comunicazione che potrebbero rivelarsi decisivi per il risultato dei medesimi scambi interazionali. I software mentali, infatti, costituiscono le chiavi interpretative della realtà che ogni cultura materna fornisce a ciascun individuo che in essa si forma e di cui dunque porta inevitabilmente traccia. Va tuttavia rilevato come ogni società e ambiente trasmetta valori e modelli che possono rivelarsi almeno in parte differenti da quelli proposti in altre culture e/o contesti sociali diversi. Il rischio, dunque, è che, senza la necessaria consapevo-

lezza di tale relativismo culturale e della conseguente conoscenza dei valori profondi della propria cultura d'appartenenza e di quella dell'interlocutore straniero, possano generarsi incomprensioni di tipo culturale che potrebbero influire sull'approccio all'interazione, sulla conduzione dello scambio comunicativo e/o sulla propria impressione nei confronti dell'interlocutore: per esempio, l'idea piuttosto elastica della puntualità che tende a caratterizzare il mondo italiano meridionale potrebbe irritare non poco un interlocutore slavo meridionale, specie se del nord, con il rischio, dunque, che il clima dell'interazione e/o la considerazione dell'interlocutore ne risultino condizionati. I valori culturali si rivelano quindi elementi che «fanno da “sfondo” alla comunicazione vera e propria, [...] non direttamente collegati alla comunicazione, ma le cui differenze tra culture possono essere rilevanti sul piano delle relazioni interpersonali - e quindi assumere valore comunicativo» (Lobasso Pavan e Caon 2007, 20).

2.1 Il tempo

La concezione del tempo può presentare differenze significative non solamente tra popoli diversi ma anche all'interno di uno stesso popolo: in Italia, per esempio, i settentrionali appaiono più vicini all'idea di tempo tipica della laboriosa e organizzata Europa centro-occidentale e settentrionale e in sintonia con il celebre motto *time is money*. Gli italiani del nord, infatti, sembrano in generale abituati a seguire orari precisi in gran parte delle loro attività giornaliere, con margini di ritardo solitamente minimi. La puntualità, sia al lavoro che nel privato, emerge generalmente come un tratto caratterizzante delle loro giornate, che infatti sono spesso scandite da una rigorosa tabella di marcia: se un appuntamento è preso per le otto e cinquanta e non per le nove è perché quei dieci minuti rappresentano un margine che permetterà a un individuo di presentarsi puntualmente in un altro luogo dopo la fine dell'incontro. I meridionali, al contrario, tendono ad avere una concezione molto più elastica del tempo: la vita al sud sembra scorrere in maniera meno frenetica, così un appuntamento difficilmente verrà concordato per le otto e cinquanta ma sarà preso con maggiore probabilità per le nove, o, addirittura, per un orario ancora più vago ('verso le nove' oppure 'alle nove-nove e un quarto' o persino 'alle nove-nove e mezza') che lascia spazio a possibili, se non probabili, ritardi.

La maniera in cui gli slavi del sud concepiscono il tempo rappresenta una via di mezzo tra la concezione di un italiano meridionale e quella di un settentrionale. Esso viene generalmente inteso in maniera piuttosto rilassata ed è paragonabile, riprendendo una metafora introdotta da Balboni (2007), a un elastico di norma non teso che si allunga esclusivamente a fronte di determinati motivi o in presenza di certe circostanze per poi tornare in posizione iniziale. La gente non ama sentirsi pressata, detesta l'idea che qualcuno

le metta fretta. Spesso non ci sono delle scadenze fisse: tutto ciò che non è impellente viene non di rado rimandato, anche all'ultimo momento utile. Per comprendere quanto siano dilatati i tempi che comunemente scandiscono la vita quotidiana di uno slavo meridionale, basti pensare al momento del caffè, un vero e proprio rituale che solitamente non manca¹⁷ nella sua giornata tipo e che può essere consumato in diversi momenti della stessa, sempre in compagnia e con estrema calma. Gannon (1994), per chiarire la concezione dello scorrere del tempo propria della cultura turca, ha utilizzato l'immagine del «caffè turco, che richiede un certo tempo per sedimentare il fondo e che va bevuto con lentezza, conversando, senza fretta» (Balboni 2007, 35). Tale metafora si attaglia perfettamente anche all'idea di tempo tipica del mondo balcanico occidentale, che è stato in buona parte a lungo assoggettato alla dominazione ottomana.

Gli slavi del sud, però, nonostante abbiano una concezione generalmente elastica e rilassata del tempo, si dimostrano tendenzialmente attenti alla puntualità, anche se comportamenti e indicazioni almeno in parte divergenti da tale 'norma' possono essere colti in certi tipi di contesti (in particolare nel settore lavorativo pubblico) e in alcune aree geografiche specifiche.

Alcuni degli aspetti summenzionati saranno approfonditi nei seguenti paragrafi, che, grazie anche alla presentazione di ulteriori fattori legati alla diversa concezione del tempo tra italiani e slavi del sud potenzialmente in grado di creare problemi comunicativi interculturali, consentiranno di completare l'analisi sulla dimensione temporale e sulla maniera in cui essa viene vissuta in Italia e nei Balcani occidentali.

2.1.1 Il tempo nel mondo lavorativo

Da quanto illustrato nel paragrafo precedente, emerge come la concezione del tempo nei paesi slavi oggetto di indagine si discosti tradizionalmente dall'idea americana secondo la quale il tempo è denaro (tuttavia, cf. note 5 e 17). Gli abitanti dei Balcani occidentali, come detto in precedenza, tendono a rifiutare il concetto di fretta e si dimostrano spesso irritati di fronte a solleciti e richieste da espletare con urgenza. A testimonianza di tale forma mentis, oltre a quanto già detto sul rito del caffè (cf. § 2.1), è

¹⁷ Va tuttavia rilevato come in certe aree dei Balcani occidentali (per esempio, le regioni nord-occidentali della Croazia) il tempo tenda a essere considerato in maniera diversa da come è stato descritto: esso, nello specifico, viene generalmente inteso come un bene prezioso, da sfruttare al meglio e che perciò richiede efficienza e produttività. I ritmi di lavoro, di conseguenza, appaiono spesso molto più serrati rispetto ad altre zone dell'area slava meridionale e la celebrazione del caffè come rito sociale avviene comunemente soprattutto nel fine settimana.

opportuno rilevare come venga frequentemente utilizzata dagli slavi del sud la parola *polako* (che significa 'piano') in riferimento allo svolgimento di qualsiasi attività, anche di carattere lavorativo, di norma condotta, dunque, con tranquillità e senza pressione. Un imprenditore italiano potrebbe dunque sentirsi spiazzato da una tale lentezza nell'evasione di pratiche funzionali allo svolgimento della sua attività. Un'informatrice ha riferito che il direttore di un'azienda che si apprestava ad aprire in area balcanica occidentale, estenuato dai continui ritardi generati dalla lentezza degli uffici e dei burocrati locali, aveva seriamente minacciato di trasferire l'impresa in un paese a suo dire più efficiente, nonostante gli investimenti già fatti.

Relativamente alla concezione del tempo in ambiente lavorativo, è tuttavia necessario fare un distinguo tra le aziende e le istituzioni pubbliche e quelle private. Le prime sono spesso caratterizzate da un'estrema rilassatezza dei dipendenti nello svolgimento dei compiti cui sono deputati, dovuta, secondo le informant, alla stabilità e alla sicurezza in termini contrattuali e di stipendio che un posto di lavoro pubblico garantisce. Chi è impiegato presso enti, aziende ed istituti privati è invece sottoposto generalmente a ritmi lavorativi più duri e pressanti e mostra spesso una maggiore efficienza.

2.1.2 La scansione della giornata

Tra l'Italia e il mondo slavo meridionale si riscontrano delle differenze significative nell'organizzazione temporale della giornata che risultano principalmente riconducibili all'articolazione dell'orario di lavoro. Se, infatti, la giornata lavorativa di una parte consistente dei dipendenti italiani prevede un impegno sia mattutino sia pomeridiano, con un intervallo per la pausa pranzo e per l'eventuale riposo pomeridiano generalmente compreso tra le 13 e le 16, altrettanto non si può affermare in riferimento al mondo balcanico occidentale: in tale area, infatti, l'orario lavorativo prevede comunemente (con l'eccezione dei negozi e dei supermercati, aperti generalmente da mattina a sera) lo svolgimento di otto ore di lavoro in continuità, intervallate da una pausa di circa trenta minuti concessa nel corso della mattina. Inoltre, l'orario di inizio delle attività lavorative viene fissato autonomamente da ogni ente, istituzione, ufficio o azienda e risulta generalmente compreso tra le 7 e le 9 del mattino, con la conseguente conclusione della giornata di lavoro prevista otto ore dopo. Una simile articolazione temporale degli impegni lavorativi porterà a posticipare (almeno nell'ottica di un italiano) l'orario del pranzo, che si terrà generalmente tra le 15 e le 18, mentre la cena è spesso ridotta a un pasto frugale o a uno spuntino veloce.

Gli orari lavorativi e la conseguente articolazione della giornata tendono a risultare, dunque, piuttosto diversi sulle due sponde dell'Adriatico. Si rivelerà necessario, di conseguenza, conoscere le suddette convenzioni per evitare di commettere errori che potrebbero portare a conseguenze spiacevoli nelle interazioni comunicative interculturali: si pensi, per esempio, agli orari in cui è opportuno telefonare, fortemente influenzati dalla scansione della giornata prevista da ogni cultura (per approfondimenti, cf. § 5.2).

2.1.3 L'idea di puntualità

Il concetto di puntualità nell'area balcanica occidentale non è inteso in maniera univoca: esso, infatti, tende a variare a seconda del tipo di contesto, con particolare riferimento alla dicotomia formale-lavorativo/informale, e della regione considerata.

In ambiente lavorativo, la puntualità di un impiegato è generalmente condizionata dall'appartenenza dell'ente, dell'istituzione o dell'azienda presso cui egli presta servizio al settore statale o privato. Nel primo caso, infatti, i dipendenti si concedono non di rado la libertà di giungere sul posto di lavoro con diversi minuti di ritardo rispetto all'orario di inizio del proprio turno e di concludere la giornata lavorativa ben prima del termine ufficialmente stabilito. In particolare, di venerdì, che per vari uffici rappresenta l'ultimo giorno di lavoro della settimana, sembra piuttosto comune accorciare ulteriormente la durata della giornata lavorativa con un'uscita anticipata anche di quaranta minuti se non di più. È dunque altamente consigliabile presentarsi presso istituzioni, enti, aziende e uffici pubblici in notevole anticipo rispetto all'orario di chiusura degli stessi per evitare di non trovare più nessun dipendente disponibile ad accogliere le richieste dell'utente. In maniera non dissimile, anche la pausa mattutina può essere frequentemente allungata rispetto ai trenta minuti comunemente previsti, con uscite anticipate e rientri ritardati.

Nel settore privato, invece, ai dipendenti vengono generalmente imposti la massima puntualità e il pieno rispetto degli orari lavorativi. La minore stabilità della posizione contrattuale degli impiegati di aziende o enti privati rispetto a quelli pubblici, unita a un maggiore rigore nei controlli (nel mondo del lavoro privato è molto più diffuso rispetto a quello statale l'uso di timbrare il cartellino all'entrata e all'uscita dal posto di lavoro) e a una richiesta di standard di efficienza elevati, impone a chi opera in tale settore livelli di precisione, puntualità e attenzione significativamente alti.

In contesti di maggiore informalità, emerge una generale tendenza alla puntualità: ritardi nell'ordine di pochi minuti risultano tendenzialmente accettabili, anche se il grado di tolleranza (e quindi un'inclinazione più o meno marcata della gente alla puntualità) sembra variare tra le regioni meridionali e quelle settentrionali dei Balcani occidentali. In Croazia,

per esempio, come riferiscono alcune informant, gli abitanti dell'area dalmatina tendono a guardare alla precisione nel rispetto dell'orario di un appuntamento e, in generale, allo scorrere del tempo in maniera meno rigida e più rilassata rispetto a coloro che provengono dalle regioni nord-occidentali del paese, di solito puntuali e ben consci del valore del tempo. Una simile distinzione potrebbe essere tratteggiata anche tra italiani del nord, generalmente puntuali e rispettosi del tempo altrui, e italiani del sud, di solito più inclini al ritardo, seppur in un quadro di maggiore marcatezza di tali differenze rispetto a quanto avviene tra le aree settentrionali e meridionali dei Balcani occidentali.

2.2 Lo spazio

Anche la concezione che i popoli slavi meridionali e gli italiani hanno dello spazio potrebbe creare problemi, incomprensioni ed equivoci negli scambi comunicativi interculturali. Nei seguenti paragrafi saranno analizzati, in particolare, alcuni aspetti relativi all'opposizione pubblico/privato e all'idea e all'organizzazione dello spazio lavorativo.

2.2.1 Lo spazio pubblico

Una prima significativa dicotomia relativa al concetto di spazio riguarda la maniera in cui viene inteso ciò che è messo a disposizione della collettività: uno spazio pubblico può essere considerato un bene di tutti, quindi da salvaguardare e rispettare. In tale ottica, il comportamento di chi non contribuisce a proteggerlo e a mantenerlo integro, per esempio inquinandolo o gettandovi dei rifiuti, viene criticato e sanzionato negativamente. In altre società, invece, uno spazio pubblico, essendo di tutti e non appartenendo dunque a nessuno in particolare, viene generalmente trattato con maggiore noncuranza e minore attenzione per la sua salvaguardia. I software mentali relativi a tale aspetto, nondimeno, mutano con una certa rapidità: «fino a pochissimi anni fa - ricorda Balboni (2007, 42) - l'Italia avrebbe figurato nell'elenco usato per gli esempi "negativi" [...]; nel tempo di una generazione l'Italia settentrionale si è europeizzata e al sud l'idea "di tutti = di nessuno" comincia, seppur a fatica, a scricchiolare, soprattutto nelle piccole cittadine dove il controllo sociale è possibile».

Nei Balcani occidentali, invece, è possibile rilevare una duplice tendenza: nell'area centro-meridionale della regione si tende a concepire lo spazio pubblico prevalentemente come di nessuno. Atteggiamenti di noncuranza e mancanza di rispetto nei confronti dei luoghi pubblici appa-

iono visibili, seppur con delle eccezioni,¹⁸ sia nei centri abitati, soprattutto quelli di grandi dimensioni, come Sarajevo e Belgrado, sia nei territori di campagna, nei quali non di rado si possono notare residui di grigliate (eventi estremamente comuni in tutta l'area) con sacchetti, bottiglie, latine, carte e in generale rifiuti abbandonati e, alle volte, anche portati via dalla corrente dei numerosi corsi d'acqua che attraversano la regione. Al contrario, nelle aree settentrionali della Croazia, della Bosnia ed Erzegovina e della Serbia si possono rilevare comportamenti improntati a una maggiore cura e salvaguardia degli spazi pubblici. I centri urbani e le zone di campagna, dunque, si presentano generalmente puliti, sebbene alcune informant riferiscano di come possa capitare di trovare rifiuti e cartacce in alcuni angoli e spazi per lo più nascosti o situati in zone periferiche della città e in certe aree verdi extraurbane.

2.2.2 Lo spazio in ambiente lavorativo

Un primo aspetto di cui tenere conto nella riflessione sull'ambiente lavorativo riguarda la sua organizzazione spaziale, sempre più comunemente segnata a livello globale dalla diffusione di spazi di lavoro *open space*, che stanno progressivamente affiancandosi o, in certi casi, sostituendosi ad ambienti di lavoro più tradizionali.

Gli uffici con una struttura *open space* non sono ancora molto diffusi nei paesi balcanici occidentali. Tale organizzazione dello spazio lavorativo, introdotta per lo più da ditte e società straniere, non ha ancora attecchito nell'area, a differenza di quanto è invece avvenuto in Italia, dove simili ambienti risultano ormai comuni. Uno dei motivi che sembrano stare alla base della scarsa popolarità di tale struttura organizzativa dello spazio lavorativo nell'area slava meridionale è probabilmente attribuibile alla capillare e tradizionale diffusione, nelle istituzioni e nelle società locali, di piccoli uffici nei quali lavorano due o tre dipendenti al massimo. Ognuno di essi dispone generalmente di scrivania, computer, cassetti e armadietti personali.¹⁹ Gli uffici *open space*, come riportano diverse informant, sembrano non essere molto amati proprio perché i dipendenti sentono spesso di non avere più uno spazio 'privato' e di essere dunque stipati, limitati, oltre che troppo esposti agli sguardi degli altri, rischiando così di farsi di-

18 Si fa riferimento, in particolare, alle zone più centrali e/o turistiche dei centri urbani nonché a territori di notevole bellezza paesaggistica e dunque di richiamo per i turisti, conservati di norma con cura e attenzione.

19 Secondo tale logica, occupare la scrivania di un collega o frugare tra i suoi spazi personali saranno azioni considerate con ogni probabilità come un'invasione dello spazio altrui. Di norma, sono comunque presenti negli uffici anche librerie, scaffali e armadietti comuni, in cui si tengono carte, documenti e faldoni consultabili da coloro che lavorano in quell'ufficio.

strarre da quello che succede attorno a loro. Tale struttura dell'ambiente lavorativo, in breve, rischia, per citare le parole di un'informatrice, di essere vista come «confusionaria, disordinata e in grado di limitare la *privacy* di ogni individuo». A tal proposito, un'informatrice riferisce che due colleghi, di fronte alla novità di dover lavorare fianco a fianco in un ambiente open space, hanno deciso di collocare una pianta tra le loro postazioni in modo tale da garantirsi una certa 'intimità' sottraendosi agli sguardi reciproci.

Balboni (2007) ricorda come alcuni problemi di comunicazione interculturale in ambiente lavorativo possano sorgere anche nella condivisione di un tavolo durante una riunione o un lavoro svolto all'interno di un gruppo, per esempio occupandone porzioni comuni con oggetti personali: «non c'è problema se c'è *intenzione* comunicativa, se ci si vuole proporre come guida del gruppo; il problema nasce quando uno è semplicemente invadente degli spazi pubblici e non si rende conto che tale invadenza viene vista come uno sgomitare - atteggiamento che genera reazioni di controaggressione» (Balboni 2007, 43). Nell'area slava meridionale, nelle riunioni o nei lavori di gruppo che avvengono intorno a un medesimo tavolo da condividere, ci si rende generalmente conto di quali siano i confini dello spazio personale di ognuno dei membri del gruppo di lavoro. Allo stesso modo, se negli uffici le scrivanie dei dipendenti sono adiacenti, risulta evidente a ogni impiegato quale sia la sua porzione di spazio. È tuttavia ammissibile, se due tavoli sono uniti, la presenza di porzioni comuni lungo l'intersezione delle due scrivanie.

2.2.3 Spazi comuni per rilassarsi

Sia nei paesi slavi meridionali che in Italia è comune che tra colleghi ci si confronti su questioni lavorative e su argomenti che esulano dal proprio impiego. Le numerose ore passate insieme sul posto di lavoro, infatti, portano spesso quasi naturalmente italiani e slavi meridionali a stabilire con i colleghi rapporti di cordialità e, in certi casi, di amicizia. Inoltre, è frequente che le conversazioni tra colleghi, finalizzate, in alcuni casi, anche a risolvere problemi relazionali e appianare conflitti, avvengano in 'zone franche' dell'ambiente lavorativo, come l'atrio della struttura presso la quale si presta servizio, le zone in cui sono collocati i distributori automatici di bevande e snack o eventuali punti di ristoro presenti all'interno della struttura lavorativa. Nei paragrafi che seguono verranno presentati due spazi che rappresentano dei luoghi di incontro estremamente diffusi e frequentati negli ambienti lavorativi di tutta l'area balcanica occidentale: la *kuhinja* e il bar.

2.2.3.1 La *kuhinja*

La *kuhinja* è un piccolo spazio adibito a cucina presente nella maggior parte delle istituzioni, ditte e società dei paesi balcanici occidentali, nel quale i dipendenti sono soliti recarsi, spesso quotidianamente e in certi casi anche più volte al giorno, per consumare una bevanda (generalmente caffè – soprattutto quello turco, tradizionalmente bevuto in buona parte dei territori considerati, ma anche l'espresso – tè, succhi di frutta e bibite gassate, alle volte accompagnati anche da dei dolci) e intrattenersi in chiacchiere che possono durare anche alcune decine di minuti. Tale spazio viene utilizzato per prendersi dei momenti di relax all'interno dell'orario di lavoro, oltre che per usufruire della pausa di trenta minuti di norma garantita ai dipendenti pubblici e generalmente anche ai privati all'interno delle 8 ore di lavoro giornaliera.

La *kuhinja* rappresenta dunque simbolicamente la forza di un rituale sociale, quello del caffè (per approfondimenti, cf. §. 2.2.3.2) che entra addirittura nell'ambiente lavorativo e al quale ci si concede generalmente senza particolari esitazioni (cf. note 5 e 14). Nel caso in cui si sia oberati di lavoro, il caffè può anche essere consumato alla propria postazione di lavoro, ma in ogni caso difficilmente vi si rinuncerà. Un italiano non dovrà dunque sorprendersi se un dipendente di una società o di un'istituzione possa risultare temporaneamente irreperibile nel suo ufficio: è infatti probabile che si sia intrattenuto nella *kuhinja* sorseggiando un caffè o un'altra bevanda e conversando con colleghi e altri dipendenti. D'altro canto, il lavoratore slavo meridionale dovrà essere consapevole della marcata dimensione locale di tale abitudine culturale che risulta estranea al mondo italico e che potrebbe dunque generare irritazione nell'utente o nell'interlocutore del Belpaese, soprattutto se essa si rivelasse di intralcio allo svolgimento delle normali attività lavorative o all'erogazione di un servizio.

2.2.3.2 Il bar e il rito del caffè

Uno degli aspetti del paesaggio delle città balcaniche occidentali che in genere colpiscono maggiormente un italiano è rappresentato dall'elevato numero di bar presenti e diffusi in maniera capillare sia nelle zone centrali sia nelle aree periferiche dei centri urbani. Ancor più significativo, perché rivelatore di un aspetto culturale essenziale dei popoli slavi meridionali, è notare come la maggior parte dei caffè sia altamente frequentata nei vari momenti della giornata (specialmente di pomeriggio e di sera, una volta terminata, cioè, la giornata lavorativa, ma anche di mattina) da avventori che consumano le loro bevande comodamente seduti a un tavolino, intrattenendosi in lunghe conversazioni con coloro dai quali sono accompagnati, quasi incuranti dello scorrere del tempo. Il bar si configura, dunque, come

un fondamentale luogo di socialità che tende ad assumere una notevole importanza nella quotidianità di buona parte degli abitanti dell'area balcanica occidentale. A differenza di quanto avviene in Italia, in cui recarsi al bar significa generalmente godere di una rapida pausa dall'attività lavorativa durante la quale si consuma una bevanda e/o uno snack in pochi minuti, nei paesi slavi meridionali tale luogo implica dinamiche del tutto diverse: gli slavi del sud, infatti, sono soliti intrattenersi al bar almeno mezz'ora; quando, però, non si è pressati dalle incombenze quotidiane o dalla necessità di rientrare al lavoro al termine della pausa, è prassi fermarsi anche notevolmente più a lungo. Non è infrequente, inoltre, recarsi più di una volta al giorno al caffè, anche durante l'orario di lavoro. Risulta dunque evidente come quello della consumazione di bevande,²⁰ in particolare del caffè, rappresenti un rito fortemente radicato nella tradizione culturale dei popoli slavi meridionali, a cui viene attribuito un significato prettamente sociale: si va a consumare una bevanda, al bar ma anche in abitazioni private, per godere della compagnia di colleghi, amici e parenti, conversando amabilmente e senza farsi condizionare – o facendosi condizionare il meno possibile – dal fattore tempo.²¹ Un'informant riferisce che un suo conoscente, che ha iniziato a consumare il caffè all'età di ventitré anni, ha affermato di aver perso ventitré anni della vita durante i quali non aveva mai provato il piacere dato da tale rito sociale. L'abitudine a mettere in atto il rituale descritto è tale che un appuntamento al bar può essere preso anche sul momento o con scarsissimo preavviso, proprio perché si presume la totale disponibilità dell'altro a intrattenersi con l'interlocutore consumando la sua quotidiana dose di caffè.

Gli aspetti succitati definiscono delle specificità culturali proprie dei popoli slavi meridionali che segnano, come è già stato rilevato (cf. *supra*), profonde differenze con le abitudini degli italiani nella concezione e nella relativa gestione dei momenti trascorsi al bar e, più nello specifico, del rituale del caffè. Tali diversità culturali, se non sufficientemente analizzate

20 Va rilevato come la maggior parte dei bar dell'area balcanica occidentale, a differenza di quelli italiani, non venda alcun tipo di cibo o pietanza, motivo per il quale, probabilmente, è largamente permesso consumare al bar snack e cibi acquistati altrove. Fanno eccezione i bar-ristorante, nei quali è possibile sia ordinare solamente una bevanda sia consumare dei pasti.

21 Se si volesse trovare nella cultura italiana un rituale paragonabile a quello del caffè, per quanto decisamente meno radicato, si potrebbe indicare l'aperitivo, che negli ultimi anni è diventato estremamente popolare in tutta la penisola. L'aperitivo viene servito generalmente nel tardo pomeriggio, di solito a partire dalle 18, e può protrarsi fino a sera inoltrata. Esso consiste nella consumazione di una bevanda accompagnata da alcuni stuzzichini. Alla versione tradizionale si sono affiancati l'aperitivo rinforzato e l'apericena, in occasione dei quali vengono preparati dei veri e propri piatti serviti al tavolo o disposti su un piano d'appoggio comune presso il quale gli avventori possono servirsi. In tal caso, generalmente l'orario di inizio è più proteso verso la cena e in alcuni casi si tratta di una vera e propria cena anticipata.

e approfondite, potrebbero arrivare a generare problemi di comunicazione interculturale con l'interlocutore italiano: per esempio, la probabile reticenza di quest'ultimo ad accettare un invito a bere un caffè avanzato all'ultimo minuto da uno slavo del sud (e inteso da questi secondo la concezione balcanica occidentale del rito del caffè) potrebbe essere interpretata dal secondo, se reiterata, come un segnale di scarso interesse senza che invece esso si renda conto delle norme diverse che in Italia regolano tali inviti; similmente, la diversa gestione del tempo che un incontro a un bar impone culturalmente a un italiano e a uno slavo del sud potrebbe portare l'uno a emettere giudizi frettolosi nei confronti dell'altro qualora non si avesse un'adeguata consapevolezza delle differenze culturali summenzionate.

2.2.4 I luoghi pubblici e il fumo

Una menzione particolare va riservata al divieto di fumo nei luoghi pubblici, rispetto al quale italiani e slavi meridionali sembrano comportarsi in maniera almeno in parte diversa. La Legge Sirchia ha introdotto in Italia il divieto di fumo nei locali pubblici e nei luoghi di lavoro, rispetto al quale gli italiani si sono dimostrati generalmente rispettosi e obbedienti.

Anche nei paesi dei Balcani occidentali sono presenti delle leggi che regolamentano il divieto di fumo nei luoghi pubblici, seppur con dei distinguo tra gli ambienti lavorativi, in cui l'obbligo di astenersi dal fumo è di solito assoluto, e i luoghi destinati allo svago, al divertimento e alla ristorazione, quali bar, ristoranti, pub e discoteche, rispetto ai quali il quadro normativo appare meno rigido e intransigente nella proibizione del fumo. Tali norme, tuttavia, sono spesso aggirate, in particolare negli esercizi commerciali, nei quali l'aria è spesso viziata e, nei casi in cui vi sia molta gente, si rivela persino irrespirabile. Anche nei luoghi di lavoro, tuttavia, non è inusuale vedere dipendenti che fumano all'interno della struttura. L'autore del presente lavoro, a tal proposito, ricorda come, passando di fronte alla *kuhinja* della facoltà presso la quale ha prestato servizio, ha più volte notato la presenza di alcuni dipendenti intenti a fumare nonostante un cartello di divieto affisso proprio in tale ambiente. Un'informatrice, inoltre, riferisce che il marito, impiegato comunale, al ritorno dal lavoro presenta spesso i vestiti impregnati di fumo. Per evitare, dunque, che tale aspetto della vita sociale possa rivelarsi un fattore ambientale potenzialmente rischioso e in grado di creare un'atmosfera interculturale poco serena, sarà necessario tenere in alta considerazione quanto descritto nel presente paragrafo e adottare i dovuti accorgimenti senza lasciare nulla al caso: basti pensare a quanto possa rivelarsi spiacevole per le parti in causa organizzare un meeting di lavoro con un manager non fumatore in un ristorante che non prevede o nel quale non si rispetta la divisione delle sale tra zona fumatori e non. Inoltre, l'alto livello di tolleranza degli slavi meridionali nei confronti

del fumo potrebbe fare apparire fuori luogo e vane eventuali richieste dei non fumatori - che in Italia sarebbero verosimilmente accolte - nei confronti dei camerieri, dei gestori o dei proprietari dei locali di far rispettare il divieto di fumo.

2.3 Il *fair play* e l'onestà

La maniera in cui sono considerati i concetti di lealtà, onestà e *fair play* è legata a valutazioni profonde, influenzate dall'ambiente culturale nel quale si cresce - «un arabo che ha promesso lealtà e gratitudine è una roccia immutabile negli anni» (Balboni 2007, 52), al contrario del comportamento che invece potrebbe caratterizzare un europeo o americano - e a vincoli di natura sociale, che possono portare a regolare dal punto di vista legislativo e normativo il concetto di onestà in maniera diversa tra i vari paesi o in prospettiva diacronica all'interno di una stessa nazione (si pensi al diverso grado di slealtà e di punibilità attribuito a certi reati, come l'*insider trading*, che in alcuni paesi non viene sanzionato). «In entrambi i casi si celano differenze che possono portare a problemi di comunicazione interculturale, per mancanza di fiducia, nel primo caso, per la variabilità delle regole di "onestà", nel secondo» (Balboni 2007, 53).

Nelle società slave meridionali, in cui l'individualismo sembra essere meno esasperato rispetto al mondo occidentale, la cura dei rapporti personali e il senso di appartenenza a una comunità si rivelano elementi di significativa importanza per la maggior parte della gente. È di conseguenza frequente mostrare gratitudine nei confronti di coloro che, nella difficile quotidianità che la maggioranza degli abitanti deve affrontare, aiutano un comune cittadino favorendo l'espletamento di una pratica o la risoluzione positiva di un problema, che rischiano di essere rallentate da lungaggini burocratiche e da complessità amministrative. Tale gratitudine si esprime generalmente portando piccoli regali²² alla persona che si è prodigata allo scopo di permettere una più rapida soluzione della questione sollevata dall'utente o dal cliente. In certi casi, tale comportamento può prevedere, in sostituzione di un regalino, l'elargizione di una piccola mancia: è comune, come riportano varie informant, consegnare un'esigua somma di denaro ai conducenti degli autobus extraurbani in cambio della presa in carico da parte di questi ultimi di borse o buste da consegnare al destinatario in un'altra stazione. Similmente, nei paesi o nei centri in cui le

22 Di solito tavolette di cioccolata o cioccolatini di buona marca, dolci, bevande - particolarmente apprezzati dagli uomini sono i vini e la *rakija domaća*, un distillato alla frutta prodotto in casa (per approfondimenti sul tema degli alcolici, cf. §§ 3.3.2 e 5.1) - caffè turco (nelle zone in cui è tradizionalmente consumato) ma anche oggetti non di grande valore, agende e libri (per approfondimenti sui regali, cf. § 3.3.3).

pensioni o i sussidi vengono ancora recapitati personalmente dal postino, è prassi diffusa lasciare a quest'ultimo una piccola mancia.

La gratitudine della gente nei confronti di chi abbia contribuito alla risoluzione positiva di un problema, dunque, viene espressa in modo piuttosto comune nella maniera sopra descritta. Tali atteggiamenti di generosità e riconoscenza tuttavia sono sfruttati non di rado in maniera subdola per mettere in atto tentativi di corruzione che sembrerebbero coinvolgere vari settori della società. Al mondo slavo meridionale parrebbe potersi dunque applicare quanto affermato da Lobasso a proposito della Grecia: «uno stereotipo abbastanza condiviso è la convinzione che la patente di guida così come un buon trattamento in ospedale o in una segreteria di università o comune non si possano ottenere senza un intervento "aggiuntivo"» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 49). Un aneddoto interessante in proposito ci è stato riferito da un'informatrice, la quale ha assistito alla conversazione tra due donne che, nella sala d'attesa di uno studio di radiologia, commentavano la morte della madre di una delle due signore, che era stata messa in lista d'attesa per essere sottoposta a un intervento chirurgico in ospedale nonostante un medico che l'aveva precedentemente visitata avesse riconosciuto la gravità della malattia che l'affliggeva e la necessità di operare con urgenza. Le due donne si trovavano a concordare sul fatto che, se fosse stata pagata una mazzetta, ci sarebbero state maggiori possibilità di sottoporre la paziente a un intervento in tempi più brevi, che forse le avrebbe salvato la vita. Tale episodio sembrerebbe suggerire l'abitudine (o forse la rassegnazione) della gente a pensare che l'elargizione di una somma di denaro o di un regalo possa spesso rappresentare una strada percorribile per agevolare la risoluzione di un problema. La spiacevole sensazione che l'offerta di un dono o di una mancia a professionisti e lavoratori dipendenti potrebbe spingere questi ultimi a svolgere con maggiore solerzia il proprio lavoro è emersa anche nello scrivente in occasione di un episodio che l'ha visto coinvolto per via dello smarrimento di un bagaglio su una rotta aerea verso una città del Balcani occidentali. La richiesta alla compagnia aerea di produrre un documento che attestasse l'arrivo del bagaglio all'aeroporto di destinazione in una certa data è stata esaudita con diversi giorni di ritardo e solamente dopo aver sollecitato a più riprese gli stessi dipendenti della compagnia aerea responsabile del trasporto del bagaglio. Tuttavia, nonostante le ripetute spiegazioni relative al tipo di documento da produrre, il personale della compagnia non è stato in grado di esaudire pienamente le richieste avanzate dall'utente, il quale è arrivato a ipotizzare che una sollecitazione accompagnata da un piccolo dono avrebbe forse potuto spingere gli stessi dipendenti a prodigarsi con maggiore impegno nel compimento del loro dovere.

La corruzione, in definitiva, viene considerata dagli slavi meridionali come un tratto negativo delle loro società, anche se sembrerebbe evidenziarsi un giudizio prevalentemente asimmetrico che imputerebbe le principali respon-

sabilità a coloro che, trovandosi nella posizione per poter 'fare un favore', si lasciano corrompere piuttosto che agli individui che cercano un trattamento privilegiato. Avanzare la richiesta di una mancia per svolgere il proprio dovere, infatti, viene comunemente visto come un tentativo di corruzione spicciola e si rivela dunque un comportamento generalmente giudicato in maniera estremamente negativa. Quando i ruoli si rovesciano, tuttavia, ed è il cittadino comune a presentare una proposta corruttiva, sembra invece che la gente tenda in generale a giudicare con minore durezza e rigore tale comportamento, per quanto formalmente deprecato e stigmatizzato. Se, dunque, un dipendente pubblico o un personaggio delle alte sfere corrotto verrebbe generalmente additato come disonesto, è invece possibile che l'uomo della strada scoperto a mettere in atto una pratica corruttiva venga giudicato semplicemente come una persona furba, che ha tentato di trarre vantaggio da una situazione con mezzi poco ortodossi e che *imao je sreće*, traducibile letteralmente come 'ha avuto fortuna', ma reso ancor meglio dalle espressioni 'buon per lui', 'gli è andata bene'. Esemplificativa di una mentalità che sembra almeno in parte esistere nel mondo slavo meridionale è quanto rivelato da un'informatrice a proposito di una conversazione avuta con un giovane studente di scuola superiore, il quale ha affermato con candore di amare vivere in Serbia «perché, all'occorrenza, basta tirare fuori venti euro per mettere le cose a posto». L'onestà, dunque, per quanto sia considerata come un valore da perseguire, appare tuttavia minacciata dalla ricerca dell'*escamotage* e dello stratagemma che porta in alcuni casi a giustificare l'astuzia e la furbizia.

2.4 La famiglia

Il concetto di famiglia assume «connotazioni diverse nelle varie culture: vale poco per un americano che a 17 anni la lascia per andare al college, vale molto di più per un italiano che spesso ci vive fino a oltre 30 anni e che vede il capitalismo nazionale gestito secondo assi ereditari familiari [...], vale moltissimo laddove la famiglia si allarga all'azienda, come in Giappone» (Balboni 2007, 51). La famiglia si configura generalmente come un valore centrale sia nella vita degli italiani che in quella dei popoli slavi meridionali. Tuttavia, per quanto risulti un elemento trasversalmente essenziale nelle culture summenzionate, l'idea di famiglia si declina in maniera diversa non solo tra l'Italia e i Balcani Occidentali, ma, in parte, anche all'interno della stessa area slava meridionale: esistono, infatti, caratteristiche precipue di ognuna delle tradizioni culturali radicate nella suddetta area di cui bisogna avere consapevolezza per evitare di incorrere in eventuali problemi comunicativi interculturali che potrebbero emergere a causa della scarsa considerazione o dell'ignoranza di tali aspetti.

2.4.1 La forza dei legami familiari

Nelle culture slave meridionali, la famiglia assume generalmente un valore assoluto, spesso quasi sacro. Non è infrequente che in una stessa casa abitino famiglie composte da individui appartenenti a diverse generazioni, come i genitori, i figli e i nipoti, oppure che non si viva lontano da coloro che fanno parte del proprio nucleo familiare originario. A tal proposito, si può ancora rilevare, soprattutto nei quartieri più periferici dei centri medio-grandi, nelle città di piccole dimensioni, nei paesi e nei villaggi, la presenza di case con due o più livelli costruite spesso nell'ottica di accogliere, oltre ai genitori, anche i nuovi nuclei familiari che nasceranno quando i figli, in particolare quelli maschi, si sposeranno. Risulta dunque evidente come croati, bosniaci, serbi e montenegrini mantengano di solito un legame estremamente solido con il nucleo familiare originario, paragonabile a quello caratteristico della cultura italiana meridionale e tendenzialmente più forte di quanto viene manifestato nell'Italia centro-settentrionale. Coloro che decidono di lasciare il loro paese per emigrare in zone del mondo che possano offrire loro maggiori speranze di un futuro più prospero, in realtà, intraprendono non di rado tale viaggio con l'obiettivo di tornare sia perché la famiglia, in paesi come gli Stati Uniti d'America e l'Australia, tende ad assumere una rilevanza minore rispetto a quella che riveste per gli slavi del sud, sia perché un distacco definitivo dai propri affetti più cari, seppur al prezzo di condizioni di vita migliori, risulta in non pochi casi difficilmente sopportabile. Sono molti, così, gli immigrati che, dopo aver trascorso diversi anni della propria vita all'estero trovando successo e benessere economico, decidono di fare ritorno nei propri paesi d'origine. Un'informatrice riferisce di una cugina di nazionalità serba che, emigrata in Australia con la famiglia all'età di dieci anni, dopo essersi formata e perfettamente integrata nella cultura di quel paese, nonostante un lavoro molto gratificante e remunerativo e una vita agiata, desidera ardentemente ritornare in Serbia con il marito, anch'esso serbo cresciuto in Australia, perché, oltre alla mancanza degli affetti familiari e delle tradizioni culturali, sente di voler trasmettere ai propri futuri figli un'idea di famiglia coesa, stretta e unita, concetto che sembra non aver riscontrato frequentemente in Australia.

2.4.2 La famiglia come 'ammortizzatore sociale'

Un aspetto comune alle culture slave meridionali è rappresentato dalla generale tendenza dei giovani a sposarsi entro i trent'anni. Una simile età per convolare a nozze verrebbe probabilmente giudicata oggi precoce dalle nuove generazioni italiane, che, nella maggior parte dei casi, rimandano il matrimonio e l'idea di creare una famiglia per ricercare una stabilità

lavorativa ed economica che rappresenta per i più la base per realizzare il proprio progetto di vita familiare. Per quanto i paesi dell'area balcanica presa in esame versino, dal punto di vista della congiuntura economica e del tasso di disoccupazione giovanile, in una situazione peggiore rispetto a quella dell'Italia, i giovani slavi del sud mantengono forte, in generale, il desiderio di sposarsi entro l'età precedentemente indicata, realizzando spesso tale progetto nei tempi da loro ritenuti consoni, incoraggiati anche da genitori e parenti che sono fortemente legati all'idea, percepita quasi come una necessità difficilmente procrastinabile, che i giovani formino presto un nuovo nucleo familiare.

In tali società, dunque, il matrimonio e la procreazione sono spesso considerati come un «percorso naturale e necessario» (Guglielmi s.d.) da realizzare nei tempi tradizionalmente (e biologicamente) ritenuti più opportuni e senza che le preoccupazioni per la stabilità economica e lavorativa del nuovo nucleo familiare giochino un ruolo spesso determinante nel prendere tali decisioni come invece avviene non di rado in Italia. Di conseguenza, non è infrequente che la famiglia di origine assuma il ruolo di 'ammortizzatore sociale' per i giovani, rivelandosi un istituto che, anche per le difficoltà di trovare lavoro, fornisce al nuovo nucleo familiare aiuti, soprattutto materiali ed economici, spesso vitali.

In conclusione, nella prospettiva slava meridionale, «una persona di trent'anni non ancora sposata può destare un certo stupore e preoccupazione, soprattutto se donna» (s.d.), per ovvie ragioni biologiche. Al contrario, la formazione di nuovi nuclei familiari senza la necessaria stabilità economica alle spalle potrebbe essere considerata da un italiano come un passo per certi aspetti precoce e frettoloso che potrebbe suggerire una diversa percezione delle logiche di cui si è discusso tra la cultura italiana e quelle del mondo slavo meridionale.

2.4.3 La cerchia familiare e la sua estensione

L'idea di famiglia, in riferimento all'estensione della cerchia dei parenti considerati stretti, si rivela piuttosto variabile tra i diversi popoli slavi meridionali.

Per i serbi e i montenegrini la cerchia familiare è estremamente estesa, più di quanto lo sia per gli italiani e per gli altri popoli slavi del sud, e i legami tra parenti, anche non particolarmente stretti, si dimostrano spesso estremamente forti e sentiti: a testimonianza di ciò, si noti che i serbi e i montenegrini ricorrono ai medesimi vocaboli (*brat* e *sestra*) per riferirsi sia alla figura del fratello o della sorella sia a quella del cugino o della cugina. Tale consuetudine linguistica risulta indicativa della forza e dell'importanza dei legami familiari nella famiglia serba e montenegrina.

Per i croati e i bosniaci ‘musulmani’, invece, sembra prevalere maggiormente una concezione più ristretta della cerchia familiare, limitata alle figure che costituiscono il nucleo familiare e ai parenti più stretti, e dunque più simile a quella che generalmente caratterizza l’Italia centro-settentrionale.

2.4.4 Familiarità e inclusione nella cerchia familiare

L’idea di famiglia, che, come si è visto in precedenza (cf. §§ 2.4 e 2.4.1), riveste un ruolo di assoluta centralità nelle culture slave meridionali, viene affiancata da quella di familiarità, con cui si fa riferimento a quelle figure che, pur non essendo parte della cerchia familiare di un individuo, assumono una notevole importanza nella vita di quest’ultimo, al punto da essere paragonate e, in certi casi, messe alla stregua dei parenti di sangue più stretti. È il caso delle figure dei *kumovi* nella cultura serba e montenegrina. Con tale termine si fa riferimento ai testimoni di nozze (*kum* = padrino; *kuma* = madrina) e ai padrini di battesimo, comunemente scelti al di fuori della parentela. Le figure del padrino e della madrina assumono un ruolo di enorme importanza nella vita di colui di cui sono *kum* e *kuma*, al punto da diventare a tutti gli effetti parte integrante della famiglia di quest’ultimo: ed è proprio l’appartenenza del padrino alla nuova cerchia familiare che impedisce alla figlioccia o al figlioccio di quest’ultimo di sposare il figlio o la figlia del *kum*. Un celebre proverbio che recita *Prvoga Bog, onda kum* (‘Al primo posto Dio, al secondo il padrino’) consente di chiarire in maniera esemplare la centralità che tali figure assumono nella famiglia serba e montenegrina. In tal senso, è rilevante ricordare come in passato fosse il padrino, e non i genitori, a scegliere il nome di un neonato. Inoltre, per quanto sia oggi comune che i genitori scelgano personalmente il padrino di battesimo, è ancora invalsa, in alcune aree, una tradizione fortemente radicata in passato nella popolazione che prevedeva che il testimone di nozze fosse anche il padrino di battesimo e che tale titolo si tramandasse di padre in figlio di generazione in generazione, con la relativa instaurazione o il conseguente rafforzamento dei legami tra le rispettive famiglie.

Al di là dei *kumovi*, che nel mondo serbo e montenegrino godono, come si è appena visto, di uno status privilegiato che li rende paragonabili a dei parenti stretti, la famiglia nel mondo balcanico occidentale risulta facilmente accessibile anche ad altre figure, come i vicini di casa e gli amici. All’interno del vicinato, infatti, è frequente che nascano spontaneamente rapporti di estrema cordialità, soprattutto nei piccoli centri e nei villaggi di campagna, ma anche nelle città medio-grandi, al punto che, quando un nuovo inquilino di un condominio o di una casa indipendente adiacente o vicina alla propria «viene riconosciuto come “*komšija*” [“vicino di casa”], anche se è straniero, è piuttosto naturale che venga invitato dai propri

vicini a bere un caffè» (Guglielmi s.d.). Nei popoli slavi meridionali, quindi, di natura generosi e accoglienti, è comune riscontrare atteggiamenti di profonda apertura, che frequentemente culminano in una totale accoglienza all'interno della cerchia familiare, anche nei confronti di figure che non rientrano tra le categorie precedentemente menzionate. In particolare, l'amicizia e la riconoscenza nei confronti di persone che hanno fornito aiuto e sostegno a un familiare rappresentano valori eterni e inscalfibili. Un'informant riferisce di avere sempre utilizzato l'appellativo 'zio' per rivolgersi o riferirsi a un amico dei genitori che si era sempre dimostrato molto presente e disponibile con la sua famiglia ma che in realtà non aveva nessun tipo di legame di sangue con alcun membro della sua cerchia familiare.

In generale, quindi, è possibile affermare che il mondo slavo meridionale prevede un'inclusione di chi non fa parte della famiglia nella vita, negli eventi e nelle dinamiche della cerchia familiare, con riferimento sia al nucleo più stretto ma anche all'insieme più allargato dei parenti, che avviene in maniera sicuramente più rapida rispetto a quanto generalmente si verifica nell'Italia centro-settentrionale e con tempi invece più simili in relazione a quelle che sono le consuetudini del Sud Italia.

Nella cultura bosniaca 'musulmana', le figure dei testimoni di nozze e del padrino (legato per lo più alla cerimonia della circoncisione) sembrano non assumere l'enorme importanza che invece rivestono nella cultura serba e montenegrina, risultando dunque non 'incluse' nella cerchia parentale, qualora naturalmente fossero scelti all'infuori di essa. Ciononostante, anche la famiglia bosgnacca risulta estremamente aperta e accogliente nei confronti di coloro che non ne fanno parte, mostrando generosità e disponibilità con l'ospite, tratto che caratterizza anche la cultura croata. Nella tradizione di tale popolo, in particolare nelle regioni centrali e costiere, testimoni di nozze, padrini e madrine di battesimo sono generalmente scelti all'interno della cerchia familiare, per quanto possano essere anche persone che non ne fanno parte. In ogni caso, la loro rilevanza sembra essere inferiore a quella assunta dai *kumovi* serbi e montenegrini. Un'informant croata, per esempio, ha candidamente confessato di non ricordarsi chi siano il proprio padrino e la propria madrina di battesimo.

2.4.5 L'idea di azienda come famiglia

Nel mondo slavo meridionale, l'istituzione o la società presso la quale si lavora sono generalmente considerate come un mondo separato dagli affetti, tranne per coloro che vedono l'azienda di cui sono proprietari o presso la quale prestano servizio come emanazione del loro lustro, della loro reputazione, della loro immagine e del loro successo e come specchio delle loro idee e convinzioni ideologiche più profonde. In tal caso, dunque, come in Italia, una critica nei confronti della ditta o dell'istituto potrebbe

risultare offensiva e arrivare a toccare la sfera personale di un individuo. La maniera in cui si recepiscono tali critiche può dipendere anche dal trattamento che l'istituzione o la società garantisce al proprio dipendente. I popoli slavi meridionali sono noti per essere molto diretti nell'esprimersi, così chi avrà delle critiche da muovere nei confronti di un datore di lavoro o della struttura presso la quale presta servizio è probabile che possa essere il primo a fornire giudizi negativi senza troppe remore. Allo stesso modo, chi si sente valorizzato e apprezzato è possibile che venga toccato da critiche espresse nei confronti della propria istituzione o società.

2.5 La gerarchia, lo status e il rispetto

«Il modo in cui si elabora, mantiene e cambia una gerarchia varia da cultura a cultura ed è un problema culturale; diventa problema comunicativo il modo in cui *si esprime*, si mostra la gerarchia, e conseguentemente si esprimono lo status e il rispetto che a tale status è dovuto» (Balboni 2007, 44). Come si potrà rilevare nel corso dei seguenti paragrafi, il concetto di gerarchia pone problemi comunicativi legati a dinamiche, comportamenti e modalità interattive che vengono spesso gestiti e trattati in maniera diversa tra l'Italia e il mondo balcanico occidentale. Verranno presi in esame, in particolare, il livello di esplicitezza o implicitezza e il grado di permeabilità o impermeabilità di una gerarchia (cf. § 2.5.1), la maniera in cui la gerarchia italiana esportata nel mondo slavo meridionale viene vista dagli abitanti di tale area (cf. § 2.5.2) e la gestione dei rapporti tra persone occupanti posizioni di vertice nella scala gerarchica aziendale o istituzionale e i dipendenti (cf. § 2.5.3). Sarà infine affrontata una questione estremamente delicata, legata all'idea di perdere la faccia (cf. § 2.5.4): si noterà, nello specifico, come comportamenti che in Italia risultano prevalentemente neutri, come la presentazione delle proprie scuse (cf. § 2.5.4.1) e la richiesta di chiarimenti (cf. § 2.5.4.2), potrebbero invece rivelarsi fortemente minatori dell'immagine e della rappresentazione sociale di uno slavo del sud.

2.5.1 Esplicitezza vs implicitezza, permeabilità vs impermeabilità e rispetto per il capo

Una prima riflessione che il concetto di gerarchia impone riguarda la maniera più o meno esplicita attraverso la quale la gerarchia si manifesta in Italia e nei paesi slavi meridionali. «Anche se nelle aziende italiane sempre più internazionalizzate il modello americano, fortemente esplicito, sta diffondendosi, nella pubblica amministrazione e in aziende medio piccole la gerarchia è più sfumata, meno esibita» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 31). Una simile concezione della gerarchia può emergere anche dall'analisi

di alcune scelte di natura prettamente linguistica e comunicativa, come il possibile (purché legato a situazioni pragmaticamente adeguate) ricorso al 'tu' e a un registro meno formale (cf. Balboni 2007) e la tendenza all'attenuazione sia degli ordini, dati spesso sotto forma di consigli, sia dei rimproveri, che raramente sembrano assumere toni particolarmente enfatici o umilianti (cf. Lobasso, Pavan e Caon 2007).

Nell'area slava meridionale, invece, la gerarchia si manifesta generalmente in maniera esplicita e diretta. Tale tendenza risulta fortemente marcata in una società all'interno della quale i concetti di rispetto dell'autorità e di gestione ed esercizio del potere appaiono estremamente significativi. Le espressioni di una simile attitudine si riscontrano nella profonda deferenza manifestata nei confronti di coloro che occupano le posizioni più elevate della scala gerarchica attraverso comportamenti che coinvolgono sia i linguaggi verbali (per esempio, l'utilizzo del 'lei' - 'voi' nelle lingue di matrice serbo-croata - l'adozione di un registro formale e il rispetto dei turni di parola - l'interruzione, come si vedrà in seguito (cf. §§ 4.1 e 4.5.6) è considerata generalmente scortese) sia i codici non verbali (per esempio, l'ascolto silenzioso delle comunicazioni del direttore, con il quale si interloquisce generalmente solo se si è interpellati o se la situazione lo permette, e il mantenimento del contatto oculare con l'interlocutore - quest'ultimo aspetto è considerato di cruciale importanza nelle culture slave del sud: come si vedrà in seguito (cf. § 3.1.2), non guardare il proprio interlocutore negli occhi può essere facilmente considerato un segno di grave disattenzione e, dunque, di maleducazione, mentre in Italia il medesimo comportamento non viene giudicato generalmente in maniera così rigida). Inoltre, non sembra infrequente per un dipendente affermare, di fronte a una domanda diretta del superiore, di aver compreso le direttive da questi comunicategli nonostante non sia avvenuta una reale comprensione delle stesse. In tal caso, è comune chiedere a un parigrado un'ulteriore spiegazione per non rischiare di commettere una brutta figura con il superiore e con i colleghi (cf. § 2.5.4).

L'importanza attribuita al rispetto della scala gerarchica rende le società balcaniche occidentali fortemente impermeabili. Si tratta di una caratteristica, condivisa con la cultura italiana, che impone a un subordinato di esporre un problema, esprimere un'obiezione o avanzare una proposta alla figura di grado immediatamente superiore, senza rivolgersi direttamente al dirigente di altissimo livello o al direttore. La mancata osservanza di tale via gerarchica nella comunicazione aziendale o istituzionale può rivelarsi, sia in Italia sia nei paesi slavi del sud, un errore di notevole entità.²³

²³ Si noti come su entrambe le sponde dell'Adriatico il rispetto della gerarchia venga imposto non solamente nelle comunicazioni che vanno dal basso verso l'alto, ma anche in quelle che procedono in senso opposto. È prassi, per esempio, che un dirigente insoddisfatto del lavoro degli operai esprima le proprie rimostranze non direttamente a questi ultimi ma

2.5.2 La gerarchia italiana agli occhi degli slavi meridionali

Un'informant sottolinea che la gerarchia italiana, come del resto tutte le gerarchie straniere, è spesso vista, quantomeno nel settore privato e dalle generazioni già inserite da tempo nel mondo del lavoro, come espressione di una mentalità capitalistica che impone ritmi lavorativi serrati e criteri produttivi improntati alla massima efficienza. Ciò sembrerebbe non conciliarsi al meglio con le abitudini lavorative cui erano avvezzi i dipendenti pubblici in epoca jugoslava, i quali erano soliti svolgere il proprio lavoro in condizioni di 'serenità' e 'tranquillità', garantite dalla sicurezza del lavoro statale e rese palesi da ritmi di lavoro generalmente piuttosto compassati.

In ogni caso, le esigenze di massima produttività ed efficienza richieste dalle imprese italiane, per quanto possano risultare non del tutto familiari alle culture slave meridionali, non sembrano rappresentare un ostacolo all'accettazione da parte dei dipendenti locali della gerarchia dei datori di lavoro stranieri. I rapporti di lavoro tra dipendenti locali e dirigenti italiani, infatti, sono di norma improntati alla cordialità e al rispetto e si rivelano generalmente produttivi. Sembra comunque essere in buona parte presente la tendenza da parte degli slavi del sud a considerare lo straniero come non in grado di comprendere completamente, velocemente e a fondo meccanismi e dinamiche del paese nel quale opera, al punto che certe sue decisioni, esigenze e urgenze, che possono risultare poco comprensibili agli occhi degli slavi meridionali, vengono attribuite da questi ultimi proprio alla scarsa conoscenza del contesto e delle dinamiche locali da parte dei dirigenti stranieri.²⁴ Per esempio, ritardi e contrattempi nella realizzazione di progetti e opere e nell'evasione di commesse sono generalmente accettati dagli slavi del sud con maggiore serenità rispetto agli italiani, i quali non di rado reagiscono manifestando insofferenza.

2.5.3 Il rapporto tra il capo e i dipendenti

La maniera esplicita in cui si manifesta generalmente la gerarchia slava meridionale può essere rilevata anche nelle relazioni che un datore di

alla figura professionale che occupa la posizione immediatamente inferiore alla sua nella scala gerarchica aziendale.

24 Tale problema può manifestarsi non solamente nei rapporti tra un dipendente slavo meridionale e un italiano che si trova in una posizione gerarchica superiore, ma, come si è visto in precedenza (cf. § 2.1.1), anche nelle relazioni quotidiane che pongono l'utente straniero proveniente dal Belpaese a contatto con gli slavi del sud e che comportano, quindi, un cambiamento dei ruoli precedentemente menzionati: si pensi, per esempio, all'espletamento di una pratica burocratica avanzata da un italiano, relativamente alla quale sarà il funzionario amministrativo locale a indicarne tempi e modalità di evasione.

lavoro intrattiene con i suoi dipendenti. L'autorità e il potere derivanti dall'occupare una posizione di rilievo nella scala gerarchica rappresentano aspetti di norma marcati nelle culture slave del sud che portano a mantenere generalmente una certa distanza tra dirigenti e dipendenti.²⁵ Tale comportamento relazionale, comunque, non si traduce necessariamente in quella che un'informant definisce «una formalità spiacevole» e può manifestarsi in maniera più o meno marcata a seconda, in particolare, del tipo di settore (pubblico o privato) a cui l'istituzione o la società afferisce e delle sue dimensioni: nelle aziende e negli enti privati, in cui vengono richiesti standard produttivi e livelli di efficienza e organizzazione elevati, si tende a mantenere, tra dirigenti e dipendenti, una distanza relazionale maggiore di quanto non accada invece nel settore statale, caratterizzato da un ambiente lavorativo generalmente scevro di tensioni e pressioni e dunque piuttosto sereno, che porta spesso i singoli individui a una maggiore convivialità e giovialità; sembrerebbe inoltre più comune stringere rapporti che risultino meno formali e distaccati tra figure poste su livelli gerarchici diversi se l'azienda o l'istituzione è di piccole dimensioni rispetto agli enti e alle società medio-grandi.

Va comunque rilevato come in certe zone dell'area ex Jugoslava, come l'Istria e il Quarnaro, sottoposte a una forte influenza italiana per ragioni geografiche e storiche, può essere più comune rilevare delle dinamiche relazionali tra figure di livello gerarchico diverso più simili a quelle che si possono frequentemente registrare in Italia, caratterizzate cioè da una formalità meno marcata. In precedenza (cf. § 2.5.1) è stato osservato che la gerarchia italiana, come rivelano alcune scelte di natura linguistica (per esempio, l'impiego del 'tu' e di registri informali e il mascheramento degli ordini come consigli), tende a non essere esibita e a rimanere implicita. Similmente, anche nei succitati territori dell'odierna Croazia sembrerebbe possibile rilevare, rispetto ad altre aree del paese, una più frequente adozione di comportamenti (dal 'dare del tu' al bere un caffè insieme durante le pause lavorative) che evidenziano come le distanze tra datori di lavoro e alti dirigenti da una parte e dipendenti dall'altra possano essere ridotte.

Nel cuore dei Balcani occidentali, invece, il forte senso dell'ordine gerarchico, dell'autorità e dei ruoli e l'esplicitezza della gerarchia sembrerebbero rendere più rare, per quanto, come si è visto (cf. *supra*), sicuramente possibili, dinamiche relazionali improntate a una maggiore informalità tra figure di livello gerarchico diverso.

25 L'imprenditore o il direttore tende ad avere un rapporto di maggiore vicinanza con i suoi più stretti collaboratori e immediati referenti, mentre con i dipendenti che si trovano più in basso nella scala gerarchica aziendale o istituzionale mantiene generalmente un certo distacco. A testimonianza di ciò, un'informant riferisce come anche in occasioni di natura informale, come gite premio o momenti celebrativi, le figure più rappresentative e gerarchicamente più in alto si relazionino generalmente con i loro pari o con i collaboratori più vicini.

Acquisire una profonda consapevolezza dei comportamenti del proprio popolo e di quelli della controparte straniera relativamente a tali aspetti si rivela cruciale in ottica comunicativa interculturale: la maggiore implicitezza della gerarchia italiana rispetto a quella di altre culture e i conseguenti atteggiamenti che ne possono derivare potrebbero colpire negativamente una controparte, come quella slava meridionale, generalmente abituata a mantenere esplicita la gerarchia, al punto che potrebbe essere naturale per gli slavi del sud chiedersi chi tenga veramente il timone di comando di una società italiana o emettere certi giudizi su manager e imprenditori italiani operanti all'estero, i quali, «soprattutto in paesi fortemente gerarchizzati [...] vengono visti come smidollati, incapaci» (Balboni 2007, 46). Esemplificativo delle difficoltà che possono sorgere se non si presta un'adeguata attenzione alle dinamiche summenzionate è un episodio riportato da Balboni (2007, 46): «in Romania, un imprenditore italiano sul suo SUV arriva al cancello dell'azienda durante un fortissimo acquazzone e vede, riparato in qualche modo sotto una tettoietta, un operaio che aspetta che spiova per attraversare i cento metri dello spiazzo; l'imprenditore, mentre attende l'apertura automatica del cancello, fa salire l'operaio sulla jeep e lo accompagna fino alle tettoie dei garage. Risultato: assemblea degli operai, blocco dello stabilimento, richiesta di spiegazioni: secondo il concetto romeno di gerarchia il "padrone" può aver aiutato il "servo" solo per avere informazioni sindacali o per ragioni più inconfessabili».

2.5.4 Perdere la faccia

Un altro aspetto legato alla concezione del rispetto e dello status che può rivelarsi critico nella gestione degli scambi comunicativi interculturali in generale, e tra italiani e abitanti dell'area balcanica occidentale in particolare, è rappresentato dall'idea di «perdere la faccia» (cf. Goffman 1988), concetto con il quale si fa riferimento a quell'insieme di gesti, azioni e comportamenti che, se messi in atto, potrebbero far correre il rischio a chi li compie di inficiare e condizionare negativamente l'immagine sociale di un individuo agli occhi altrui. Come ricorda Balboni (2007, 48), «ogni atto comunicativo può potenzialmente far perdere la faccia a qualcuno dei partecipanti, magari involontariamente, quindi servono un'estrema attenzione ed un'ancor più estrema flessibilità»: ciò dipende anche dal fatto che quei comportamenti che in una cultura possono incidere negativamente sulla desiderabilità sociale di un individuo, in un'altra possono rivelarsi del tutto innocui e non deleteri per l'immagine che ogni persona mostra di sé al mondo.

Risulta dunque fondamentale acquisire una solida consapevolezza di quali siano gli atti comunicativi che potrebbero inconsapevolmente minare

la rappresentazione e l'immagine individuale perché considerati e gestiti in maniera diversa nella cultura italiana e in quelle slave meridionali. In particolare, verranno presi in esame gli atti comunicativi dello scusarsi e la richiesta di chiarimenti.

2.5.4.1 Scusarsi

Presentare le proprie scuse costituisce una mossa comunicativa²⁶ prevalentemente neutra in Italia, mentre uno slavo meridionale sembra ricorrervi con minore disinvoltura e maggiore difficoltà. L'impressione generale di una più diffusa reticenza degli slavi del sud rispetto agli italiani a scusarsi potrebbe essere attribuita, come sottolineano alcune informant, alla considerazione di tale mossa come segno di debolezza: scusarsi, ammettendo così la propria colpa, potrebbe provocare, specialmente in situazioni lavorative, imbarazzo o addirittura vergogna, al punto da perdere la faccia.

Dalle interviste condotte, tuttavia, sembra emergere una visione ambivalente di tale mossa: se presentare le proprie scuse, infatti, rappresenta un comportamento tendenzialmente percepito da chi lo assume come mortificante, d'altro canto esso parrebbe socialmente apprezzato perché segno di onestà, maturità e garbo e, quindi, non necessariamente di compromissione della propria immagine sociale. Rifiutarsi di scusarsi per un errore commesso e tentare oltremodo di giustificarsi senza assumersene la responsabilità appaiono, al contrario, atteggiamenti generalmente giudicati come superbi, testardi e difficilmente accettabili.

Nella gestione della comunicazione interculturale, dunque, essere consapevoli della complessità e dell'ambivalenza di tale mossa comunicativa nel mondo slavo meridionale può aiutare a evitare equivoci di tipo culturale con un italiano, per il quale, invece, presentare e ricevere scuse è comunemente ritenuto un comportamento auspicabile e atteso (sull'atto delle scuse, cf. § 4.5.8).

2.5.4.2 Chiedere chiarimenti

Ammettere di non aver capito e chiedere ulteriori spiegazioni sono comportamenti che tendono a essere considerati negativamente nelle culture slave del sud, quantomeno da parte di chi ne dovrebbe essere autore, in quanto comunicherebbero, almeno nella logica di chi dovrebbe avan-

²⁶ Sebbene l'espressione «mossa comunicativa» si riferisca a un concetto ampio che può includere singoli atti comunicativi, in alcuni casi, come in questo, in cui una mossa può essere realizzata da un unico atto comunicativo, le due espressioni sono di fatto coincidenti (per approfondimenti sui concetti di mossa e atto comunicativo, cf. Balboni 1999 e 2004).

zare richieste di chiarimento, scarsa attenzione, poca professionalità e addirittura incapacità di essere all'altezza di un certo ruolo o di una data situazione.²⁷ La maniera in cui vengono considerati tali atteggiamenti sembrerebbe rivelarsi piuttosto diversa da quanto invece avviene di solito tra gli italiani, che generalmente riconoscono più agevolmente le proprie difficoltà di comprensione e pongono in maniera più libera domande di chiarimento senza temere che la propria immagine sociale venga messa a repentaglio.

Le principali ragioni fornite dalle informant per spiegare il comportamento tendenzialmente assunto dagli slavi del sud, che agli occhi degli italiani potrebbe sembrare poco comprensibile, vanno ricercate nella paura di porsi in cattiva luce con colleghi e superiori e dunque di perdere la faccia (cf. § 2.5.4.1) e in un rispetto assoluto dell'autorità: nel caso di una lacunosa o mancata comprensione del messaggio di un superiore, sia esso un manager, un direttore o un docente, i sottoposti tendono a escludere 'a priori' l'ipotesi di una comunicazione poco felice e ad attribuire a loro stessi la responsabilità di una ricezione del messaggio deficitaria o assente. Per citare le parole di un'informant, un pensiero comune di chi occupa una posizione gerarchicamente inferiore in tali casi potrebbe essere: «il capo sta parlando e io non ho capito. Ma com'è possibile? Perché non ho aperto bene le orecchie?». È così probabile che chi non comprende un'indicazione dell'autorità cerchi di ricevere un chiarimento da una figura di pari livello o addirittura, nel caso in cui ciò non avvenga, svolga il compito assegnatogli sulla base delle indicazioni che ha acquisito, per quanto siano lacunose e deficitarie, pur di non ammettere di non aver capito.

2.6 *Political correctness*

Il concetto di 'politicamente corretto' fa riferimento all'idea secondo la quale qualsiasi differenza interpersonale debba essere rispettata. Si tratta di una filosofia che ispira da tempo i comportamenti sociali dei cittadini dell'America del Nord e dell'Europa settentrionale e che «sta invadendo anche l'italiano e l'Italia, dove pure il movimento è agli albori» (Balboni 2007, 50), mentre il mondo slavo meridionale, pur di fronte a norme e leggi poste a salvaguardia delle differenze interpersonali, in particolar modo etniche e religiose, appare spesso a livello profondo ancora lontano dall'abbracciare una simile tendenza: gli svariati episodi di intolleranza etnica (si pensi, tra gli altri, alle guerre jugoslave combattute negli anni Novanta,

²⁷ Tale atteggiamento potrebbe dipendere, in certi casi, anche dalla paura di poter perdere il proprio posto di lavoro. Molte posizioni lavorative, infatti, sono caratterizzate da una scarsa domanda a fronte di un'offerta sempre più ampia di personale e professionisti qualificati e dunque da una competizione più forte.

agli strascichi da esse lasciati e alla questione ancora aperta del Kosovo), religiosa e sessuale (il riferimento più lampante va alle difficoltà organizzative dei gay pride, legate a un clima di grave tensione e pericolosità sociale che ha portato in occasione di alcune edizioni della manifestazione a violenti scontri e all'annullamento di alcune recenti edizioni dell'evento in varie città dell'area balcanica occidentale) che si sono verificati negli ultimi anni, infatti, uniti a una tendenza tipica dei popoli slavi meridionali a esprimere in maniera diretta, senza giri di parole, pensieri e opinioni (cf. §§ 1.1 e 4.3), rendono di fatto complessa l'accettazione di quell'atteggiamento comune a molte «società attuali» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 36) improntato ad «accettare le differenze ma evitare di parlarne» (2007): basti pensare a termini come *peder*, *ciganj* e *crnjo*, traducibili in italiano rispettivamente come 'frocio', 'zingaro' e 'negro', utilizzati in maniera anche eccessivamente disinvolta nella regione balcanica occidentale per riferirsi rispettivamente a omosessuali, persone di etnia rom e gente di colore. Non dovrà sorprendere neanche l'eventuale attribuzione da parte di uno slavo del sud dell'appellativo 'mafioso' a un siciliano con cui ha appena fatto conoscenza o allusioni, generalmente poco velate, alla mafia. Tale comportamento, sebbene sia generalmente assunto nelle intenzioni dell'interlocutore slavo meridionale in maniera innocente e scherzosa allo scopo di stabilire una maggiore empatia e confidenza con lo straniero, può però rivelarsi infelice e offensivo, rischiando così di compromettere fin da subito lo scambio comunicativo e dunque la relazione con l'interlocutore italiano, che in generale sembra invece maggiormente abituato ad avvertire e controllare l'uso di termini ed espressioni potenzialmente denigratori.

Nei seguenti paragrafi verrà quindi analizzata in maniera più specifica la concezione del 'politicamente corretto' in riferimento ad alcuni aspetti potenzialmente rischiosi da affrontare nell'ottica summenzionata, come la dimensione etnica (cf. § 2.6.1), l'orientamento sessuale (cf. § 2.6.2), la fede religiosa (cf. § 2.6.3) e la terminologia utilizzata per indicare professioni 'umili' (cf. § 2.6.4), e si rileverà in particolare quali comportamenti comunicativi possono rivelarsi rischiosi in chiave interculturale.

2.6.1 La dimensione etnica

Un aspetto attraverso il quale è possibile trarre indicazioni significative relativamente alla sensibilità generale di un popolo nei confronti della questione del *political correctness* è rappresentato dalla relazione con gli stranieri. In Italia, a una manifestazione diretta ed esplicita del proprio pensiero – che come si è visto nel paragrafo precedente sembra caratterizzare maggiormente la comunicazione nel mondo slavo meridionale – «si preferisce talvolta un silenzio gravido di sottintesi, nel quale la discriminazione è presente ma non è di moda parlarne. Da circa vent'anni, tuttavia,

sembra riscontrabile una tendenza a una «maggiore chiarezza e dunque minore velatura [...] in alcune zone del nord Italia dove la crescita politica di gruppi dalle rivendicazioni più estreme che cavalcano un certo disagio sociale, ha portato a manifestare apertamente lo scontento per la presenza di stranieri specie se slavi o africani» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 37).

La tendenza all'esplicitezza linguistica, che appare, invece, un tratto caratterizzante degli abitanti dell'area balcanica occidentale, si manifesta anche nel definire i rapporti di convivenza non sempre agevoli tra individui di etnie diverse che hanno segnato e almeno in parte continuano a segnare le vicende dell'area. A oltre vent'anni dalla fine del conflitto che portò alla disintegrazione della Jugoslavia, le relazioni tra bosniaci 'musulmani', croati e serbi rimangono piuttosto fredde e segnate non di rado da sentimenti di diffidenza o addirittura di inimicizia latenti ma sempre pronti a emergere,²⁸ per quanto - in riferimento a zone miste dal punto di vista etnico - in centri come Sarajevo e in certi villaggi che sorgono lungo gli odierni confini nazionali e tra le due entità della Bosnia ed Erzegovina i rapporti tra i diversi gruppi etnici appaiono più distesi e tendenzialmente improntati a una serena e pacifica convivenza. Il processo di riavvicinamento tra i tre popoli summenzionati, già non semplice per le ferite ancora aperte provocate dal conflitto interetnico degli anni Novanta, sembrerebbe essere ulteriormente ostacolato dalla diffusa tendenza tra gli appartenenti a ogni stato-nazione o, nel caso della Bosnia ed Erzegovina, alle entità, soprattutto quella serba, a esaltare il sentimento e l'identità etno-nazionale. La continua riaffermazione della propria appartenenza etno-nazionale pervade diversi aspetti e ambiti della quotidianità pubblica e sociale, dai mezzi di comunicazione di massa alla sfera politica passando per il mondo dell'istruzione. Una scarsa considerazione e consapevolezza di tali atteggiamenti da parte di un italiano, i cui sentimenti di appartenenza nazionale appaiono in generale decisamente meno accentuati e stimolati dalla società, potrebbe far sorgere incomprensioni e problemi comunicativi interculturali. Due esempi potrebbero chiarire alcune delle possibili criticità:

- a. l'idioma comune ai paesi oggetto della presente indagine prima della dissoluzione della Jugoslavia veniva denominato serbo-croato o croato-serbo. Come è già stato rilevato in precedenza (cf. § 1.), sebbene tale idioma formalmente non esista più, le diverse lingue che ne hanno preso il posto si differenziano per un numero talmente ridotto di tratti e fenomeni linguistici che è ancora possibile considerarle varianti di un medesimo idioma, il serbo-croato per l'appunto,

28 Delle eccezioni, a tal proposito, sembrano essere rappresentate dalla regione serba della Vojvodina, dai territori croati dell'Istria e del Quarnaro e dall'area nord-occidentale della Croazia, in cui pare potersi cogliere tendenzialmente un atteggiamento di maggiore disponibilità, apertura e tolleranza nei confronti degli altri popoli slavi del sud.

vista anche l'assenza di problemi comunicativi tra croati, bosniaci, serbi e montenegrini, la cui intercomprensione rimane totale. In ogni caso, nelle interazioni con uno slavo meridionale, sarà opportuno che lo straniero presti attenzione alla maniera in cui denomina la lingua dell'interlocutore. A seconda della regione nella quale ci si trova e del gruppo etnico che la popola, infatti, l'idioma corrente viene denominato in maniera diversa: croato, bosniaco, serbo o montenegrino. In tal senso, si rivelano particolarmente significativi i casi del Montenegro e della Bosnia ed Erzegovina. Stando ai dati del censimento del 2011, in Montenegro l'etnia maggioritaria è quella montenegrina, che rappresenta il 44,98% della popolazione totale, seguita da quella serba (28,73%) e da quella bosgnacca (8,65%). Tuttavia, i cittadini che si sono dichiarati di madrelingua serba si sono rivelati la maggioranza (42,88%) seguiti da coloro che hanno affermato di avere come lingua materna il montenegrino (36,97%). La Bosnia ed Erzegovina è, invece, un paese diviso dal punto di vista politico-amministrativo in due entità: la Repubblica Serba di Bosnia (*Republika Srpska*), a maggioranza serba, la cui lingua viene comunemente denominata dai suoi abitanti serbo (*Srpski*); la Federazione di Bosnia ed Erzegovina (*Federacija Bosne i Hercegovine*), abitata prevalentemente da bosgnacchi e croati che si riferiscono generalmente alla lingua che si usa nella loro regione indicandola rispettivamente come bosniaco (*Bosanski*) e croato (*Hrvatski*). Uno straniero in visita in *Republika Srpska*, per esempio, dovrà prestare attenzione a non urtare la sensibilità del proprio interlocutore, verosimilmente di etnia serba, che potrebbe mostrare fastidio, disappunto o addirittura risentirsi sentendo chiamare la propria lingua 'bosniaco' o 'croato'. Vista la tendenziale suscettibilità dei locali sulle questioni che fanno leva sul loro sentimento di appartenenza etno-nazionale, è consigliabile, nel caso in cui vi siano dubbi sull'etnia dell'interlocutore slavo meridionale, riferirsi alla lingua del posto con la generica espressione *vaš jezik* (la sua lingua), senza inserire nessuna specificazione di nazionalità onde evitare di incorrere in situazioni imbarazzanti se non addirittura spiacevoli;

- b. i punti di vista su alcune vicende che hanno segnato la storia, anche recente, dell'area ex jugoslava possono rivelarsi estremamente diversi a seconda che l'interpretazione fornita provenga da un ambiente croato, bosniaco 'musulmano', serbo o montenegrino. L'assunzione di una prospettiva particolare, legata all'appartenenza a una particolare etnia, a partire dalla quale vengono trattati e spiegati certi avvenimenti storici, si ritrova in particolare nell'insegnamento della storia: nei vari volumi non è raro che vengano presentate interpretazioni o prospettive diverse di un medesimo evento che faranno così apparire quest'ultimo sotto una determinata luce

a seconda del punto di vista assunto. Sarebbe dunque prudente per un italiano non affrontare argomenti legati alla storia anche recente dell'area ex jugoslava, sia perché potrebbe incorrere nel rischio di urtare la sensibilità dell'interlocutore, i cui familiari o conoscenti potrebbero essere stati implicati in vicende belliche dal risvolto tragico, sia perché il suo punto di vista, che si potrebbe considerare del tutto condiviso e globalmente accettato, potrebbe in realtà divergere notevolmente da quello di uno slavo meridionale, il quale a sua volta, convinto di esprimere una verità storica inconfutabile su un determinato evento, potrebbe manifestare una reazione di irritazione o addirittura di risentimento o ostilità di fronte al commento dello straniero.

In riferimento ai rapporti tra popoli, oltre a quanto detto precedentemente (cf. *supra*), è rilevabile una certa ostilità dei popoli slavi meridionali nei confronti degli appartenenti all'etnia rom, generalmente accusati di gravare sulle società in cui vivono senza contribuire al miglioramento del benessere delle stesse. Sono inoltre comunemente diffusi sentimenti di rivalità dei croati, dei montenegrini e dei serbi nei confronti dei turchi e di astio da parte dei serbi nei confronti degli albanesi: le motivazioni vanno ricercate, in entrambi i casi, in eventi di natura storica, risalenti a un tempo ormai remoto (la dominazione ottomana nell'area balcanica occidentale) ma anche a un passato recente (la guerra del Kosovo della fine degli anni Novanta e la proclamazione di indipendenza della suddetta regione, mai accettata e riconosciuta dalla Serbia). In Serbia è possibile rilevare anche un certo sentimento anti-americano, conseguenza dei bombardamenti, di cui gli statunitensi sono considerati tra i principali promotori, lanciati sull'allora Repubblica Federale di Jugoslavia dalla Nato durante la guerra del Kosovo. Per lo stesso motivo, potrebbe capitare, infine, anche se si tratta di casi rilevati con estrema sporadicità, che gli italiani, per quanto siano generalmente guardati con simpatia e rispetto da un popolo di per sé accogliente come quello serbo, vengano accolti con un po' di freddezza per il ruolo assunto dall'Italia nella succitata campagna di bombardamenti.

2.6.2 Orientamento sessuale

In Italia si sta ormai affermando una cultura del «rispetto "politico"» (Balboni 2007, 49) degli omosessuali. Per quanto tale atteggiamento non sempre corrisponda a un reale e convinto sentire individuale, certe espressioni o battute, che in passato non era infrequente proferire con una certa disinvoltura e noncuranza, soprattutto negli «ambienti aziendali italiani, spesso informati a un cameratismo machista» (2007), sembrano oggi riscuotere minore ilarità e consenso e una più ampia disapprovazione sociale. Una

simile tendenza al rispetto, almeno a parole, dell'omosessualità, appare però ancora estranea a buona parte del mondo balcanico occidentale: nelle società slave meridionali, fortemente conservative e profondamente legate all'idea di famiglia tradizionale, si riscontrano resistenze significative all'accettazione degli omosessuali,²⁹ al punto che questi difficilmente fanno *outing* temendo un peggioramento della propria qualità di vita a livello sociale e pubblico. Va inoltre rilevato, come sottolineato in precedenza (cf. § 2.6), che diverse manifestazioni del gay pride tenutesi negli ultimi anni in varie città ex jugoslave sono state teatro di violenti scontri e alcune edizioni sono state addirittura annullate per prevenire l'insorgere di problemi di ordine pubblico.³⁰

Dal punto di vista strettamente comunicativo, non è raro che da parte degli slavi del sud emergano giudizi che potrebbero risultare piuttosto duri o addirittura offensivi e discriminatori agli occhi di un italiano, che difficilmente, invece, si spingerebbe oltre delle battute, per quanto goffe e infelici. Ne consegue che, se «certe battute di italiani possono creare difficoltà quando vengono udite in culture in cui la persona gay è oggetto di rispetto “politico” anche se non sempre sentito profondamente» (2007, 49-50), risulterà altrettanto decisivo per chi comunica in un contesto interculturale acquisire piena consapevolezza del fatto che una visione politicamente corretta dell'omosessualità sembra non essere egualmente accettata tra il mondo slavo meridionale e quello italiano (cf. § 2.6).

2.6.3 Fede religiosa

Nel mondo slavo meridionale, la religione è strettamente connessa alla dimensione etnica e rappresenta un aspetto estremamente rilevante nell'affermazione dell'identità nazionale individuale. È dunque possibile osservare delle generali corrispondenze tra gruppi etnici e fedi religiose, secondo le quali, comunemente, i bosgnacchi si professano musulmani, i croati cattolici, i montenegrini e i serbi ortodossi. Casi che divergono dalle

²⁹ Nuovamente, la Vojvodina, l'Istria e il Quarnaro sembrano rappresentare delle eccezioni significative rispetto alla tendenza generale delineata. In particolare, si ritiene significativo segnalare che l'Istria e la regione Litoraneo-montana, che include il territorio del Quarnaro, si sono rivelate le uniche due regioni della Croazia nelle quali, in occasione di un referendum indetto nel 2013 relativo all'inserimento nella Costituzione croata di una nota che definisse il matrimonio come unione esclusiva di un uomo e una donna, hanno prevalso i voti contrari rispetto a quelli favorevoli.

³⁰ Si noti, però, come Zagabria sia stata teatro, nel 2013, della più grande manifestazione dell'orgoglio gay mai organizzata nell'intera area ex jugoslava, con circa quindicimila partecipanti. In tale occasione non sono stati registrati incidenti e ciò è stato colto come un possibile segnale di cambiamento in direzione di una maggiore tolleranza nei confronti degli omosessuali nell'area slava meridionale.

sudette identificazioni tra etnia e religione non sembrano comuni e non di rado vengono addirittura considerati, come hanno riferito alcune informatrici, difficilmente concepibili,³¹ per quanto in alcuni centri di medio-grandi dimensioni che mantengono un'anima fortemente multiculturale, come Sarajevo, un'interpretazione meno rigida della succitata 'equazione' sembri possibile, come testimonia un'informant, la quale riferisce di amici e conoscenti di etnia bosgnacca ma di religione cattolica e viceversa.

In ogni caso, vista la generale considerazione della religione come segno di appartenenza a un certo gruppo etnico, critiche, appunti, obiezioni, ironia o, peggio, offese espresse nei confronti delle religioni praticate nell'area e dei loro aspetti più tradizionali, che costituiscono spesso elementi propri della cultura etno-nazionale di un popolo, rischiano di generare spiacevoli malintesi con gli interlocutori slavi meridionali, che potrebbero sentirsi verosimilmente toccati e attaccati anche a livello etnico e per questo mostrare reazioni che a un italiano potrebbero sembrare spropositate ma che nell'ottica dello slavo del sud costituiscono una più che lecita difesa del proprio mondo e della propria identità.

Una piena conoscenza di tali aspetti appare dunque essenziale per l'italiano che si insedia in un'area, quella balcanica occidentale, la cui composizione etnica risulta variegata: l'apposizione, anche del tutto ingenua e senza finalità offensive, di un simbolo religioso cattolico sulla parete di un ufficio in cui prestano servizio dipendenti ortodossi e musulmani potrebbe infatti essere inteso da questi ultimi come un segno di scarsa attenzione e sensibilità nei loro confronti.

2.6.4 Professioni 'umili'

In Italia la crescente attenzione rivolta negli ultimi anni alla dimensione quantomeno formale del *political correctness* ha portato all'introduzione nel linguaggio comune di una serie di termini ed espressioni che andrebbero a 'nobilitare' linguisticamente professioni ritenute 'umili': così gli spazzini o i netturbini vengono oggi chiamati 'operatori ecologici', le domestiche 'colf', gli infermieri 'operatori sanitari', ecc. In area balcanica occidentale, invece, simili scelte linguistiche, seppur incoraggiate e instillate dall'alto, sembrano non aver particolarmente attecchito all'interno della società. Esse, infatti, parrebbero mal conciliarsi con la tendenza naturale dei popoli slavi meridionali a esprimersi in maniera netta, diretta ed esplicita. Il ricorso a nuove forme linguistiche create ad arte per la nobilitazione di certi lavori viene frequentemente percepito dalla gente

31 Per lo stesso motivo, anche una dichiarazione di ateismo o agnosticismo potrebbe destare sorpresa e perplessità.

come poco pratico, non necessario e destinato al massimo a rimanere in superficie senza modificare il rapporto con le categorie professionali 'umili'. Termini che agli occhi di un italiano possono risultare poco corretti politicamente costituiscono vocaboli tradizionalmente radicati e ampiamente diffusi nella lingua croata, bosniaca, serba e montenegrina, al punto che il loro uso risulta del tutto familiare, naturale e generalmente slegato da intenti offensivi o discriminatori. Per esempio, la donna che si occupa della pulizia dei bagni pubblici viene comunemente indicata in parte dell'area balcanica occidentale con l'espressione *baba sera* (*baba* significa 'nonna', *sera* deriva dal termine *sranje*, traducibile con l'italiano 'merda'), entrata ormai da tempo a far parte del gergo e usata in maniera ingenua, che però rende conto di quanto l'attenzione all'uso di un linguaggio politicamente corretto non sembri rappresentare una forma mentis propria dei popoli slavi del sud. Similmente, per indicare 'l'operatore ecologico' vengono comunemente usati, a seconda della regione considerata, i termini *smećar*, *smetlar* e *smetljar*, derivanti da *smeće*, 'spazzatura', 'immondizia'.

Una chiara consapevolezza dei succitati diversi comportamenti linguistici tra italiani e popoli slavi meridionali potrebbe rivelarsi determinante per evitare di incorrere in errori comunicativi che potrebbero portare a conseguenze spiacevoli, generare situazioni imbarazzanti e causare addirittura disistima personale: un dirigente italiano attento a mantenere un comportamento politicamente corretto potrebbe percepire in maniera negativa il ricorso da parte di un professionista slavo del sud a termini che nell'ottica del primo assumerebbero una valenza dispregiativa ma che invece lo slavo meridionale userebbe in maniera naturale e senza intenti offensivi.

Alcune informant rilevano, infine, anche una venatura di snobismo nel mantenimento di certi termini 'politicamente poco corretti' (almeno nell'ottica italiana), riconducibile a un classismo che, «quando esistente è piuttosto manifesto e ciò viene percepito come una cosa normale. Se quindi in alcuni paesi il *politically correct* porta a non parlare di certe cose» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 39), in area balcanica occidentale, invece, si tende a dirle apertamente.

2.7 La conoscenza

«L'idea che si ha di conoscenza può essere ripetitiva o critica, nozionistica o concettuale» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 55). In area balcanica occidentale, la conoscenza tende a essere più di tipo ripetitivo e nozionistico che critico e concettuale. La ripetizione mnemonica appare la strategia apprenditiva privilegiata nella regione: gli abitanti dell'area vengono instradati e abituati alla memorizzazione di idee e concetti fin dai primi anni di scuola e tale forma mentis viene comunemente mantenuta anche durante

gli studi universitari. In Italia, invece, «la scuola ha conservato l'impianto della filosofia classica: non si chiede "dimmi il teorema di Pitagora" ma "dimostrami il teorema di Pitagora"» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 56).

Una conseguenza di tale diverso approccio alla conoscenza sembra risiedere nella maniera in cui ci si rapporta alla necessità di risolvere un problema conoscitivo. Nel mondo balcanico occidentale, le richieste di chiarimento avanzate da chi si trova in una posizione gerarchicamente inferiore rispetto a chi dovrebbe esaudirle in genere si rivelano, come è stato sottolineato in precedenza (cf. § 2.5.4.2), piuttosto rare per il profondo rispetto nutrito nei confronti dell'autorità e per il timore di essere giudicati poco perspicaci, attenti, professionali e, dunque, di perdere la faccia sia nei confronti dei superiori sia rispetto ai parigrado. Per ragioni simili, le risposte fornite a domande come 'hai/avete capito?' o 'lo sai/sapete fare?' poste da un superiore appaiono tendenzialmente affermative anche nel caso in cui non vi sia stata un'effettiva comprensione del messaggio o non siano state acquisite le necessarie conoscenze o competenze per svolgere un determinato compito. Tale tendenza, frutto anche «di un certo orgoglio e di una diffusa ritrosia ad ammettere la propria lacuna» (2007), sembra originare, almeno in parte, anche da un atteggiamento scarsamente critico nei confronti della conoscenza, che, come si è visto, sembrerebbe invece essere generalmente scoraggiato in Italia a vantaggio di comportamenti volti a porre domande conoscitive e investigative, a chiedere di rispiegare determinati concetti, a rispondere negativamente a una richiesta di conferma dell'avvenuta comprensione di un messaggio nel caso in cui questa non si sia realmente verificata, ecc.

Essere consapevoli dei diversi software mentali che fanno da sfondo all'idea di conoscenza e di saper fare può permettere a slavi meridionali e italiani di capire i rispettivi approcci e punti di vista rispetto a tali aspetti, a prevedere i rispettivi comportamenti, reazioni e attese e, quindi, a valutare il comportamento altrui attribuendovi una precisa dimensione culturale. Ciò consentirà di dotarsi di una particolare chiave interpretativa delle mosse comunicative dell'interlocutore e di comportarsi, dunque, in maniera consequenziale, prevenendo ed evitando di commettere errori comunicativi interculturali.

2.8 Indicatori di benessere: denaro e 'status symbol'

Il livello di benessere economico e l'appartenenza a un determinato ceto o a un certo gruppo sociale vengono generalmente comunicati anche attraverso l'esibizione di status symbol. Tuttavia, spesso non si considera a sufficienza il fatto che il significato di tali oggetti risulta variabile non solo tra culture diverse ma anche, all'interno di una stessa cultura, tra le diverse classi sociali, con il rischio dunque che esso non solo non venga

compreso ma sia addirittura interpretato in maniera 'erronea' dall'interlocutore: «ad esempio stemmini sul bavero (in Italia si usano al massimo quelli di Rotary e Lions), cravatte con il colore di Oxford o di Harvard, e così via, sono strumenti di comunicazione sociale molto rilevanti in America e quasi irrilevanti in Italia» (Balboni 2007, 75). Anche l'esibizione del denaro, considerata in certe culture e strati sociali segno di potere ed elemento da manifestare, viene invece denigrata in altre società e ceti. Nei seguenti paragrafi verranno dunque esaminate le maniere in cui vengono percepiti dalle culture slave meridionali e da quella italiana il senso del denaro e gli status symbol.

2.8.1 Il senso del denaro

Il denaro costituisce lo strumento principale attraverso il quale si esprime il benessere di un individuo. Considerata la difficile situazione economica che affligge sia l'Italia sia la penisola balcanica, esso è progressivamente diventato un argomento di discussione sempre più centrale nelle società slave meridionali così come in quella italiana. Tuttavia, «se in Italia parliamo ancora di "vil danaro" e la parola "lucrare" è ignobile mentre "senza fine di lucro" è puro» (Balboni 2007, 76), le culture slave del sud sembrano non aderire in maniera così rigida a una simile visione, come suggeriscono alcune tradizioni sociali che mostrano una certa tendenza a esibire il denaro: dal lasciare in bellavista nella fisarmonica del musicista di un bar o ristorante banconote di grosso taglio per richiedere una canzone, ai numerosi costumi delle feste matrimoniali serbe che impongono agli ospiti, e in particolare ai testimoni e ai parenti più stretti degli sposi, di elargire in pubblico somme di denaro anche ingenti per assolvere a determinati oneri (intesi però innanzitutto come onori nella cultura tradizionale). L'esibizione del denaro, dunque, si configura come un atteggiamento osservabile e spesso privo di connotazioni negative.³² Un italiano, al contrario, sembra tendere maggiormente a valutare l'ostentazione del denaro come poco raffinata e inelegante. Ciò potrebbe portarlo a esprimere valutazioni negative nei confronti di un interlocutore slavo meridionale che, a fronte di comportamenti ritenuti poco raffinati dall'italiano, potrebbe invece rivelarsi un professionista capace, un sofisticato e abile *business man* o una persona colta (cf. Balboni 2007).

³² Guglielmi (s.d.), tuttavia, rileva che comportamenti mirati all'esibizione di denaro e oggetti possono essere «anche oggetto di commenti sprezzanti, rabbia, sarcasmo, soprattutto da parte di persone istruite o molto religiose, oppure di persone più anziane segnate in modo più traumatico dal passaggio dall'era socialista all'economia di mercato attraverso l'esperienza della guerra e dell'embargo». In ogni caso, oggi è sempre più comune tra le giovani generazioni considerare il denaro un valore e guardare all'arricchimento come un obiettivo di vita, anche sulla scia dell'esempio dei nuovi ricchi e dei numerosi connazionali che sono emigrati in paesi occidentali trovando fortuna.

Va inoltre segnalato che su entrambe le sponde dell'Adriatico si rivela inappropriato se non addirittura sfrontato e maleducato chiedere a una persona a quanto ammonti il suo stipendio, a meno che tale domanda non venga posta a un familiare stretto o a una persona con cui si è particolarmente in confidenza. Se in Italia, però, lo spirito di solidarietà e la vicinanza tra appartenenti a una medesima categoria lavorativa può spingere colleghi di lavoro a scambiarsi informazioni sul salario percepito senza che ciò venga giudicato in modo non positivo, in area balcanica occidentale, invece, un simile comportamento potrebbe essere sanzionato ancor più negativamente in considerazione del fatto che non pochi enti e aziende privati e anche stranieri impongono ai dipendenti di mantenere la massima riservatezza sullo stipendio corrisposto. Due informant, colleghe di lavoro da circa un anno e ottime amiche nella vita privata, hanno dichiarato di non conoscere i rispettivi stipendi. Allo stesso modo un'altra informatrice ammette di non conoscere lo stipendio dei colleghi, neanche di chi lavora nel suo medesimo ufficio.

È curioso notare, altresì, come chiedere informazioni su cosa si mangi abitualmente in una casa, come rilevano due informatrici, possa portare a spiacevoli incomprensioni, in quanto una simile richiesta potrebbe essere interpretata in realtà come finalizzata a conoscere la situazione economica e il livello di benessere di una persona: chi mangia generalmente secondo certi standard o, addirittura, va al ristorante con una certa frequenza, comunicherà un'idea di ricchezza.

Infine, due situazioni sociali legate al concetto di denaro che potrebbero creare equivoci e incomprensioni comunicative tra italiani e slavi meridionali sono rappresentate dal momento in cui bisogna pagare il conto al ristorante, al bar o al pub. Una regola non scritta che accomuna sia italiani che slavi del sud vuole che al termine di un pranzo o di una cena, soprattutto se formale o di natura lavorativa, il conto sia pagato da chi ha avanzato l'invito. In Italia, tuttavia, può non di rado aver luogo una 'lotta' per pagare che in certi casi assume connotati addirittura teatrali e nella quale gli 'attori' possono persino ricorrere a trucchi e artifici di vario genere (il più comune è fingere di recarsi ai servizi e andare invece alla cassa) per ingannare il proprio interlocutore e riuscire a pagare il conto. Una tale teatralità non sembra appartenere, invece, agli slavi meridionali, i quali possono improvvisare 'lotte' per il pagamento del conto che tuttavia si risolvono generalmente senza protrarsi a lungo di fronte alla promessa di ricambiare l'ospitalità la volta successiva. In alternativa, in situazioni di informalità, è invalso in entrambe le culture l'uso di pagare 'alla romana', dividendo, cioè, il conto totale in parti uguali, oppure, meno comunemente, pagando individualmente ciò che si è consumato. Tra uomo e donna, invece, tradizionalmente paga il primo. Addirittura, in area balcanica occidentale, se la donna si offre di pagare, l'uomo potrebbe sentirsi offeso nel suo ruolo di sesso forte.

In Italia, lasciare al cameriere una piccola mancia (corrispondente a circa il 5% del conto) al termine di un pranzo o di una cena rappresenta una consuetudine ormai quasi assurda al rango di regola sociale. Una simile prassi, invece, non appare omogeneamente diffusa nell'area ex jugoslava, nella quale lo spettro dei comportamenti è piuttosto ampio e va dal non lasciare alcuna mancia a elargirne una che corrisponda anche fino al 10% del conto. Molte donne slave del sud, infine, lasciano una mancia al parrucchiere o alla parrucchiera.

Quando si esce in compagnia o in comitiva per andare a bere qualcosa, invece, è comune in area slava meridionale che ognuno offra a turno da bere per tutti. Nell'ordinare, inoltre, è frequente che chi offre richieda al cameriere di riportare ciò che ognuno dei presenti ha già ordinato, spesso senza neanche consultare coloro a cui sta pagando da bere. Tale abitudine è invece poco diffusa in Italia, dove invece è più comune che ognuno pensi per sé. Di conseguenza, una scarsa o mancata consapevolezza di tali costumi tra popoli diversi potrebbe far correre il rischio di trovarsi di fronte a situazioni di imbarazzo in grado di ingenerare problemi di natura comunicativa. Nel mondo balcanico occidentale come in quello italiano, è comunque possibile regolare i conti in serate diverse: in tal caso, chi offrirà una sera, la volta successiva sarà ospite. Anche in questo caso si può assistere a delle lotte che nel mondo slavo meridionale possono essere condotte con maggiore insistenza rispetto a quanto avviene per pagare il conto di un pranzo o di una cena e che hanno termine quando si consegnano i soldi al cameriere. L'opzione del pagamento "alla romana" o quella secondo la quale ognuno paga ciò che ha consumato, comune in Italia, sembra invece meno diffusa in area balcanica occidentale.

2.8.2 Gli 'status symbol'

Ancor più che con il denaro, il benessere viene esibito soprattutto attraverso il possesso di certi status symbol. A tal proposito, non si rilevano sostanziali differenze tra l'Italia e il mondo balcanico occidentale: in entrambe le aree, infatti, vengono considerati indicatori di uno status sociale elevato gli ultimi derivati tecnologici, auto di prestigio (quelle tedesche sono particolarmente apprezzate e ricercate nel mondo slavo meridionale), vestiti e accessori costosi e viaggi, in particolare quelli esotici e la settimana bianca. Va altresì rilevato come in area balcanica occidentale, in maniera non dissimile da quanto avviene in Italia, anche chi non è particolarmente benestante possa non di rado permettersi alcuni dei suddetti indicatori di ricchezza. Tale tendenza risulterebbe difficilmente spiegabile se non fosse vista nell'ottica di una ricerca dell'esibizione e dell'apparenza. Per esempio, non è infrequente che i proprietari di automobili costose vivano

in abitazioni³³ non all'altezza dello status sociale che la loro macchina sembrerebbe comunicare. Similmente, la vacanza sulla neve può acquistare una tale rilevanza in termini di prestigio sociale e di ostentazione di una (presunta) ricchezza da spingere certe persone ad accendere persino un mutuo per poter trascorrere la settimana bianca in note località sciistiche frequentate da connazionali. Gioielli e orologi, invece, sembrano non essere in cima alla classifica degli status symbol per gli slavi del sud, a differenza di quello che sembra essere un luogo comune diffuso in Italia sugli abitanti dell'area balcanica occidentale (cf. Balboni 2007).

2.9 Il senso di appartenenza etno-nazionale

«Conoscere la logica che governa il senso di appartenenza è fondamentale per comunicare in situazioni interculturali: laddove l'appartenenza è molto sentita, esprimere giudizi severi su un membro del gruppo può risultare offensivo» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 40).

I popoli slavi meridionali, come è stato osservato in precedenza (cf. § 2.6.1), sono caratterizzati da un profondo senso di identificazione etno-nazionale cui fa spesso da complemento un marcato e atavico sentimento di rivalità tra alcune delle diverse etnie ulteriormente acuito dalle guerre jugoslave degli anni Novanta. Per uno straniero, quindi, esprimere critiche o valutazioni negative nei confronti del popolo dell'interlocutore slavo del sud, dei suoi connazionali che hanno dato lustro all'intera nazione e delle personalità, anche controverse, che hanno giocato un ruolo significativo nelle vicende storiche del paese può rivelarsi una mossa comunicativa estremamente rischiosa: è infatti verosimile che lo slavo meridionale reagisca in maniera stizzita o addirittura risentita alle considerazioni dello straniero, difendendo strenuamente la posizione di chi appartiene alla sua stessa etnia e ingaggiando una battaglia verbale con l'interlocutore che potrebbe assumere toni spiacevoli o persino aspri. Per contro, tali reazioni potrebbero sembrare eccessive o fuori luogo agli occhi di un italiano, il quale, per motivi di natura storico-sociale, sembra, piuttosto, avvertire maggiormente un campanilismo di tipo regionale ed è segnato da «un gusto per l'“importazione” dall'estero e la contaminazione [...] piuttosto marcato» (2007), che si contrappone al saldo ancoraggio dei popoli slavi del sud ai loro elementi più tradizionali e di identificazione etno-nazionale. In tal senso, potrebbe rivelarsi inopportuno esprimere valutazioni negative anche nei confronti di eventi o aspetti della vita dei popoli slavi meridionali (come la sfera religiosa, cf. § 2.6.3) profondamente legati a elementi di natura culturale.

³³ In proposito, va rilevato che la casa in area balcanica occidentale non viene considerata uno status symbol così significativo come in Italia.

Sarebbe prudente, inoltre, evitare di trattare temi legati ai conflitti jugoslavi degli anni Novanta, sia per una questione di sensibilità (molte ferite sono ancora oggi aperte, a cominciare da quelle rappresentate dalla perdita di parenti e amici) sia perché potrebbero emergere delle evidenti posizioni di disaccordo nella valutazione di certi personaggi che hanno rivestito ruoli chiave nelle guerre. I vari capi politici e militari dei diversi schieramenti, molti dei quali imputati o condannati per crimini di guerra e comunemente giudicati dal mondo assassini e criminali, sono invece spesso erti a baluardi e protettori del loro gruppo etnico da parte dei compatrioti. Allo stesso modo, attribuire il ruolo di aggressore al popolo dell'interlocutore e/o considerarlo responsabile di carneficine e massacri perpetrati ai danni di altri gruppi etnici potrebbero rivelarsi, nonostante le evidenze storiche, critiche difficilmente accettabili dallo slavo meridionale con il quale si interagisce.

Ulteriori comportamenti linguistici potenzialmente in grado di urtare il sentimento di appartenenza etno-nazionale di un interlocutore slavo del sud potrebbero derivare da una poco accorta denominazione degli idiomi locali. Come è stato osservato in precedenza (cf. nota 1 e § 2.1.6), il croato, il bosniaco, il serbo e il montenegrino sono lingue che presentano tra di loro differenze estremamente sottili, al punto da poter essere considerate varianti del medesimo idioma: il serbo-croato o croato-serbo (cf. Klajn 2007). Tuttavia, a seconda dell'area e dell'etnia del parlante con cui si interloquisce, è fortemente consigliabile prestare la massima attenzione alla corretta denominazione della lingua. Per quanto, poi, i suddetti idiomi presentino delle somiglianze tali da permettere un'intercomprensione totale tra individui appartenenti a gruppi etnici diversi, va rilevata l'esistenza di vocaboli, anche di uso estremamente comune, propri delle diverse lingue e che perciò potrebbero essere considerati come segni di appartenenza a un dato popolo: per esempio, le forme di saluto corrispondenti all'italiano 'ciao' utilizzate in ambiente croatofono e serbofono sono, rispettivamente, *bok* e *zdravo*. Un loro uso socio-pragmaticamente inappropriato, per quanto non intenzionalmente provocatorio, potrebbe irrigidire l'interlocutore slavo meridionale. Sempre in riferimento alla lingua, è opportuno rilevare come l'alfabeto cirillico sia considerato tra i serbi un forte simbolo identitario; di conseguenza, commenti negativi sullo stesso andrebbero evitati.

Infine, è opportuno segnalare che alcuni gesti possono assumere precise connotazioni di natura nazionalistica e potrebbero dunque risultare non graditi a chi appartiene ad altri popoli slavi meridionali: per esempio, tenere contemporaneamente alzati i diti pollice, indice e medio di una mano con il palmo rivolto verso l'interlocutore per un italiano rappresenta un comune gesto che indica il numero tre, mentre per i serbi costituisce anche un simbolo con il quale si afferma la propria appartenenza etno-nazionale. Tale connotazione ha portato altri popoli dell'area ex jugoslava a evitare non di rado tale gesto: in Croazia, ad esempio, non appare infrequente

indicare il numero tre sollevando le prime tre dita della mano ma con il palmo rivolto verso se stessi; similmente, in ambiente bosgnacco, sembrerebbe non raro l'uso di tenere alzati il medio, l'anulare e il mignolo oppure, in maniera non diversa dagli albanesi, che fanno registrare tensioni con i serbi per via della questione del Kosovo, sollevare l'indice, il medio e l'anulare. Parimenti, il gesto della vittoria, che si ottiene formando una 'V' con l'indice e il medio e che risulta comune a diverse culture mondiali, potrebbe rischiare di essere inteso in area balcanica occidentale come un segno nazionalistico croato.

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

3 Problemi comunicativi dovuti ai linguaggi non verbali

Abstract The third chapter deals with the main aspects of non-verbal languages which could prove to be sources of misunderstandings between Italians and South Slavs if not thoroughly analysed and carefully considered. Some possible intercultural problems could be determined, as a matter of fact, by the assumption that certain messages conveyed through the kinetic, proxemic, objectemic and vestemic codes are universal. On the contrary, the meaning of some gestures and facial expressions, the 'grammars' of eye-contact and smile exchange, the distances to keep between bodies during certain kinds of interaction, the clothes to wear on the occasion of various formal events, etc., are strictly cultural and thus strongly dependent on the traditions and the social and behavioural rules of a given society. If you consider that most non-verbal messages conveyed by the human-beings are not verbal, behaving non-verbally in a way that does not infringe the rules of the foreign interlocutor's culture is essential to avoid misunderstandings with the foreign speaker and not foster negative judgments.

Sommario 3.1 La cinesica: l'uso del corpo nella comunicazione. – 3.1.1 Il sorriso. – 3.1.2 Gli occhi. – 3.1.3 La mimica facciale. – 3.1.4 La gestualità. – 3.1.5 Gambe e piedi. – 3.1.6 Sudore, profumo e rumori corporei. – 3.2 La prossemica: la distanza interpersonale in ottica comunicativa. – 3.2.1 Il contatto frontale e laterale. – 3.2.2 I saluti. – 3.3 L'oggettemica: l'uso degli oggetti nella comunicazione. – 3.3.1 La vestemica: il vestiario nella comunicazione. – 3.3.2 Offerta di bevande e alcolici. – 3.3.3 Regali.

Nel presente capitolo verrà approfondito il ruolo assunto dai linguaggi non verbali negli scambi comunicativi interculturali tra italiani e slavi meridionali. L'importanza dei codici linguistici legati all'uso del corpo, degli oggetti e dei vestiti è stata in passato ed è tuttora frequentemente sottovalutata in chiave comunicativa interculturale per la scarsa abitudine a riflettere adeguatamente sul fatto che tali linguaggi risultano culturalmente determinati: essi, dunque, in certe società acquistano precisi significati comunicativi, che, tuttavia, possono risultare diversi da quelli rivestiti in altre culture. Il rischio è, dunque, che a causa di una diversa interpretazione di un medesimo comportamento non verbale si ingenerino tra individui appartenenti a popoli e/o a culture diversi significativi problemi di natura comunicativa interculturale: certi comportamenti linguistici non verbali, infatti, vengono spesso assunti in maniera del tutto inconsapevole perché si dà per scontato che essi risultino del tutto naturali anche nelle altre culture mondiali. Alcuni esempi che permettono di chiarire i termini della questione riguardano i gesti più comuni che caratterizzano la quotidiana-

nità di chi prende parte a un'interazione: «automaticamente, senza che ne siano consapevoli, i partecipanti annuiscono con la testa quando sono d'accordo (ma è utile sottolineare che in mezzo mondo l'annuire significa "no"...), sorridono se approvano (ma in molte zone di alto valore dell'ospitalità il sorriso senza parole significa "no": in quei paesi non si può dire di no a un ospite, quindi ci si limita a sorridere quasi per chiedere scusa del dissenso), si corrucciano se non sono d'accordo e così via» (Lobasso, Pava e Caon 2007, 58).

Tali potenziali criticità richiedono dunque un approfondimento che porterà ad analizzare nel corso del capitolo i diversi problemi comunicativi interculturali che possono ingenerarsi tra italiani e slavi del sud a causa di incomprensioni ed equivoci causati da usi inappropriati afferenti all'ambito cinesico, prossemico, oggettivo e vestemico.

3.1 La cinesica: l'uso del corpo nella comunicazione

In uno scambio comunicativo l'uso del corpo acquista un'importanza cruciale di cui, tuttavia, chi si avvicina all'interazione non sempre ha piena consapevolezza: se è infatti comune prestare notevole attenzione all'uso del linguaggio verbale, altrettanto non si può dire per la mimica facciale e i gesti con cui un parlante accompagna le proprie produzioni verbali e per la distanza interpersonale che esso mantiene con l'interlocutore. Tale scarsa attenzione per i suddetti aspetti può però porre problemi comunicativi nelle interazioni con individui appartenenti a culture diverse: il corpo, infatti, rappresenta un veicolo fondamentale della comunicazione, il cui uso, tuttavia, risulta regolamentato da norme non universali, ma specifiche di ogni società e dunque variabili da cultura a cultura.

Nei seguenti paragrafi verranno esaminate le maniere in cui italiani e slavi del sud ricorrono alla dimensione comunicativa corporea per veicolare significati, con particolare attenzione alle differenze che in chiave interculturale potrebbero creare problemi o incomprensioni tra i popoli considerati.

3.1.1 Il sorriso

Sorridere rappresenta un gesto frequentemente compiuto dagli italiani per comunicare la comprensione di un messaggio e una generale condivisione di quanto viene espresso da un parlante (cf. Balboni 2007). Talvolta, però, il sorriso può essere anche utilizzato per esprimere ironia o addirittura derisione, mentre in altri casi viene assunto per esibire la propria (alle volte semplicemente presunta) superiorità.

Nel mondo slavo meridionale, il sorriso viene generalmente utilizzato in

maniera non dissimile da quanto avviene in Italia: esso, dunque, veicola comunemente significati che vanno dalla gentilezza e dalla disponibilità al contatto comunicativo all'avvenuta comprensione della comunicazione fino all'adesione personale a quanto viene detto dall'interlocutore, senza dimenticare le accezioni 'negative' che il suo uso può suggerire. Ciononostante, parrebbe comunque rilevabile tra gli slavi del sud una tendenza più limitata a sorridere: i sorrisi, infatti, sembrerebbero essere generalmente mostrati con minore facilità e spontaneità e in maniera più controllata rispetto a quanto avviene in Italia, soprattutto nei rapporti professionali. Tale atteggiamento, tuttavia, non va interpretato come un segno di rigidità o di scarsa disponibilità comunicativa: a differenza degli italiani, e specialmente dei meridionali, che mostrano la loro tradizionale solarità e apertura anche attraverso un'attitudine a sorridere frequentemente, nel mondo balcanico occidentale «non si sorride mai senza un motivo, almeno in linea di massima» (Guglielmi s.d.).

In situazioni non informali, poi, sorridere in maniera frequente o evidente rappresenta una mossa potenzialmente rischiosa in quanto in grado di suscitare un'impressione negativa nello slavo del sud, che potrebbe giudicare il proprio interlocutore come non sufficientemente serio, affidabile o responsabile. Similmente, l'abitudine al sorriso degli italiani, anche in contesti lavorativi, non va scambiata per una scarsa capacità di mostrarsi seri, professionali o in grado di adeguarsi alla situazione.

Alcune informant rilevano, infine, una maggiore attitudine dei giovani a sorridere rispetto alle persone più mature. Ciò sembrerebbe almeno in parte confermare quanto rilevato da Guglielmi, che parla di un «cambiamento generazionale nel modo di approcciarsi, per cui un certo "marketing del sorriso" all'occidentale sta emergendo [...] soprattutto nelle città principali e più ricche».

3.1.2 Gli occhi

Sia in Italia che in area balcanica occidentale, guardare negli occhi il proprio interlocutore è ritenuto segno di franchezza e di attenzione. A fronte di tale tratto generale comune, è comunque possibile riscontrare tendenze parzialmente diverse tra le due sponde dell'Adriatico: se in Italia lo sguardo difficilmente si mantiene a lungo sul proprio interlocutore, ma può spesso essere alzato, abbassato o rivolto altrove, specialmente quando si esprimono dei concetti e si elaborano pensieri, senza che però tale atteggiamento indichi necessariamente un calo o una perdita di attenzione, nelle culture slave meridionali, invece, il contatto oculare tra gli interlocutori appare generalmente più frequente e viene mantenuto più a lungo: distogliere con frequenza lo sguardo da quello dell'interlocutore può essere inteso come un segno di scarsa attenzione, mancanza

di rispetto o, in certi casi, anche di maleducazione e potrebbe provocare dunque disagio, imbarazzo o stizza. Tale norma sembra attagliarsi a tutti i contesti comunicativi, dalle situazioni di natura formale, come le riunioni e i *briefing* di lavoro, le lezioni universitarie e scolastiche, ai contesti di vita informali, seppur, in quest'ultimo caso, con un minore livello di adeguamento pedissequo a tale regola sociale.

3.1.3 La mimica facciale

La mimica facciale riveste un'importanza cruciale nelle interazioni degli italiani. «Nella cultura latina (italiani, spagnoli, portoghesi, francesi del sud) molta della comunicazione emotiva viene affidata al viso» (Lobasso, Pava e Caon 2007, 59), dal quale un interlocutore si aspetta di poter percepire un feedback su quanto sta dicendo e al quale l'emittente può affidare la trasmissione di un messaggio senza ricorrere al canale vocale: strizzare l'occhio rappresenta un cenno d'intesa o di approvazione, strabuzzare gli occhi esprime sorpresa, arricciare le labbra comunica disapprovazione, ecc.

Gli slavi meridionali tendono a ricorrere alla mimica facciale in maniera più moderata e misurata rispetto agli italiani, specialmente nei contesti formali o lavorativi, nei quali assumono non di rado un'espressione che si rivela impassibile e imperscrutabile (cf. Guglielmi). Tale comportamento sembra rispondere a un ideale di compostezza e formalità profondamente sentito in ambito professionale perché legato alle idee di serietà, capacità, responsabilità e professionalità lavorativa (cf. § 3.1.1). Proprio per tale abitudine al controllo della mimica facciale, l'esuberanza degli italiani nell'espressività del viso potrebbe lasciare negli slavi del sud un'impressione non positiva, o comunque non in linea con gli scopi comunicativi che l'interlocutore italiano intende perseguire: un'informatrice croata di origini italiane, insegnante di lingua italiana ad apprendenti croatofoni, riferisce come alle volte sia stata 'accusata' dai suoi studenti di essere troppo espressiva: il suo comportamento, assunto in maniera del tutto spontanea, ha provocato ilarità negli apprendenti. Per quanto un simile giudizio possa sembrare a prima vista innocuo e presentare addirittura aspetti positivi, in riferimento, in particolare, a un clima di maggiore empatia, agio e rilassatezza che si creerebbe in certi contesti, come, per esempio, l'ambiente classe, vanno comunque rilevati dei potenziali rischi comunicativi che l'espressività legata al viso tipica di un italiano potrebbe generare: in un'area nella quale la professionalità si esprime attraverso comportamenti, anche legati alla mimica facciale, composti e misurati, un italiano, abituato ad attribuire alla mimica facciale un ruolo fondamentale nella trasmissione dei suoi messaggi, potrebbe rischiare, suscitando ilarità, di essere preso poco seriamente.

3.1.4 La gestualità

Gli italiani sono soliti accompagnare i loro scambi comunicativi con ampi gesti che, pur avendo lo scopo di favorire la comprensione dei messaggi verbali, vengono spesso percepiti dagli stranieri come eccessivi, grotteschi, quasi caricaturali, generando di frequente in loro ilarità ma anche confusione e irritazione. Quest'ultima sensazione potrebbe essere accentuata da alcune caratteristiche del linguaggio verbale tipiche degli italiani che si accompagnano alla gesticolazione: si tratta, in particolare, della tendenza a mantenere un tono di voce elevato, che potrebbe essere intesa dall'interlocutore come segno di aggressività, e della cattiva ma diffusa abitudine di interrompere l'interlocutore, generalmente giudicata maleducata dagli stranieri (cf. Balboni 2007 e §§ 1.1, 4.1 e 4.5.6).

Nelle loro interazioni quotidiane, gli slavi meridionali ricorrono ai gesti in maniera decisamente più contenuta rispetto agli italiani. L'ampia varietà gestuale messa in campo da questi ultimi viene generalmente vista dagli slavi del sud come un tratto culturale che suscita simpatia, ilarità e curiosità, al punto che gli stessi slavi meridionali si dimostrano spesso interessati a comprenderne il significato e si divertono persino a imitarli. Tuttavia, il senso di macchiettistica e divertente esagerazione che la gestualità dell'italiano non di rado suscita in loro può in realtà rivelarsi un elemento in grado di condizionare l'efficacia comunicativa di un italiano: quest'ultimo, infatti, probabilmente abituato a dare maggiore enfasi alle sue parole con un ampio e continuo ricorso alla gesticolazione, potrebbe rischiare, invece, di inficiare negativamente l'importanza e la serietà del messaggio verbale che vuole trasmettere perché il suo comportamento non verbale potrebbe essere interpretato dallo straniero come grottesco o divertente.

Un ulteriore fattore di rischio interculturale è ravvisabile nel fatto che il gesticolare tipico dell'italiano potrebbe assumere, come riferiscono alcune informatrici, anche dei connotati negativi: in particolare, il continuo ricorso ai gesti potrebbe rappresentare per l'interlocutore slavo del sud un segnale di nervosismo o persino di aggressività e litigiosità.³⁴

Uno spettro così ampio di possibili interpretazioni attribuibili al gesticolare degli italiani è giustificato dal fatto che buona parte dei loro gesti non è compresa dalle popolazioni slave meridionali. Infatti, ad eccezione di alcuni di essi, assurti nell'immaginario collettivo non solo slavo del sud a simbolo della gestualità italiana (come quello che si ottiene unendo le

34 Si noti che nelle culture slave meridionali agitare frequentemente le braccia e le mani nel corso di un'interazione si rivela una mossa che nell'interpretazione dell'interlocutore potrebbe comunicare nervosismo o incapacità di esprimersi da parte di chi ha la parola. Per questo un simile comportamento rischia di non essere ben visto se vi si ricorre con frequenza e 'teatralità'.

punte delle dita di una mano rivolte verso l'alto e facendo oscillare la stessa su e giù, il cui significato è 'che cosa vuoi?') e pochi altri, conosciuti quasi esclusivamente nelle regioni dell'Istria, del Quarnaro e, a detta di alcune informant, anche in parte della Dalmazia,³⁵ gli slavi meridionali in generale non attribuiscono nessun significato ai numerosi gesti quotidianamente utilizzati dagli italiani come strumenti comunicativi. Di conseguenza, non sono molti i gesti sui quali possono esservi delle incomprensioni tra slavi del sud e italiani. Si ritiene comunque opportuno segnalare che:³⁶

- a. il gesto che si ottiene interponendo il polpastrello del pollice tra l'indice e il medio, che un italiano rivolgerebbe scherzosamente a un bambino indicandogli di avergli preso il naso, nel mondo slavo del sud, se rivolto a un adulto, può essere interpretato come un insulto. Il gesto delle corna, offensivo in Italia, non viene invece compreso nel mondo balcanico occidentale, ad eccezione prevalentemente di quelle regioni dell'odierna Croazia che, nel corso della storia, hanno direttamente subito l'influenza egemonica e/o culturale italiana;
- b. gli scongiuri vengono fatti toccando materiali diversi sulle due sponde dell'Adriatico: nel mondo balcanico occidentale, infatti, si danno leggeri colpi di nocche su un oggetto di legno mentre si parla di una situazione positiva che ci si augura o che si desidera che continui a essere tale, mentre in Italia si 'tocca ferro' (oggi giorno si tratta in realtà più di un'espressione linguistica che di un gesto realmente compiuto per respingere la sfortuna) o addirittura i genitali. Più comunemente, gli italiani incrociano le dita, mossa che nel mondo slavo meridionale non è comune se non tra bambini per indicare, in maniera del tutto speculare a quanto avviene in Italia, che una promessa o un giuramento in realtà cela delle bugie;
- c. potenziale fonte di malintesi potrebbero rivelarsi anche alcuni gesti che per gli italiani indicano semplicemente dei numeri ma che nel mondo balcanico occidentale sono associati a significati di natura nazionalistica. Per una trattazione più approfondita della questione, si rimanda il lettore al § 2.9.

Oltre alla gesticolazione, un altro elemento culturalmente variabile e dunque passibile di interpretazioni diverse nelle varie società è rappresentato

35 Per esempio, il gesto ottenuto dall'incontro di una mano messa di taglio con il palmo dell'altra, che indica l'idea di andare via.

36 Nella seguente lista non sono stati inclusi quei gesti offensivi (in primis il dito medio e 'il gesto dell'ombrello', ma anche la mano aperta che scatta sopra la testa per mandare simbolicamente qualcuno a quel paese o la mano che rotea intorno alla tempia per indicare a un interlocutore che è matto) o che possono alludere alla sfera sessuale ritenuti ormai internazionali e dunque usati e intesi in maniera identica tra l'Italia e il mondo balcanico occidentale.

dalla posizione delle braccia e delle mani. In particolare, per gli slavi meridionali tenere le mani in tasca in situazioni formali viene solitamente considerato un gesto di maleducazione, mentre in Italia un significato così segnatamente negativo, originariamente attribuitovi, sembrerebbe oggi meno enfatizzato e dunque una simile postura risulterebbe ammissibile seppur in situazioni non eccessivamente formali.

La stretta di mano, infine, in area balcanica occidentale è generalmente forte, ferma e decisa sia tra uomini sia tra donne e rappresenta un segno di sincerità, rispetto, ma esprime anche il piacere che si prova nell'incontrare una persona. Stringersi la mano debolmente non lascia invece una buona impressione e può comunicare un range di significati negativi che vanno dalla debolezza alla scarsa determinazione fino a uno scarso entusiasmo nell'incontrare qualcuno e dunque a una mancanza di interesse nei confronti dell'interlocutore. Numerose informatrici rilevano l'importanza attribuita alla stretta di mano quando si conosce una persona: tale semplice gesto può, infatti, contribuire alla formazione di un primo giudizio sull'interlocutore. A tal proposito, due informatrici croate ricordano come stringere la mano in maniera adeguata fosse addirittura una competenza spesso acquisita in contesto scolastico nel corso dei primi anni della scuola dell'obbligo.

3.1.5 Gambe e piedi

Certe posture di gambe e piedi assunte in maniera del tutto naturale in determinate culture possono invece veicolare precisi messaggi in altre società e risultare inappropriate o, peggio, offensive. Come ricorda Balboni (2007, 65-66), «incrociare le gambe, cioè appoggiare la caviglia al ginocchio lasciando quindi che si veda la suola delle scarpe, viene spesso ritenuto maleducato e comunica scarso rispetto: soprattutto gli arabi vivono questi atteggiamenti in maniera molto risentita, perché mostrare la suola della scarpa indica disprezzo [...]; accavallare le gambe e dondolare quella in alto è un gesto che nel mondo arabo ricorda un calcio dato a un cane fastidioso e ha un significato molto forte: “vattene da qui”».

Tra le culture slave del sud e quella italiana si riscontrano alcune differenze culturali legate alla posizione di gambe e piedi che potrebbero portare a incomprensioni ed equivoci comunicativi. Su entrambe le sponde dell'Adriatico, accavallare le gambe rappresenta una postura assunta maggiormente dalle donne rispetto agli uomini e risulta ampiamente accettata anche in situazioni di formalità a patto che non si indossino gonne corte; in tal caso il rischio è quello di generare possibili malintesi legati a ipotetici intenti seduttivi. Se gli uomini italiani sono comunque sempre più frequentemente portati ad accavallare le gambe, lo stesso comportamento non sembra valere in area balcanica occidentale, nella quale, invece, tale

gesto appare ancora molto legato al mondo femminile e, se assunto da un uomo, potrebbe essere inteso come segno di scarsa virilità. Inoltre, incrociare le gambe appoggiando la caviglia sul ginocchio rappresenta una postura ammessa in Italia, in cui si configura come il più comune gesto maschile equivalente all'accavallamento femminile delle gambe. In area slava meridionale, invece, la visione di tale gesto è piuttosto ambivalente: alcune informant lo descrivono come inappropriato a un contesto formale perché scomposto e inelegante, mentre altre lo ritengono ammissibile.

Togliersi le scarpe e lasciarle all'esterno dell'abitazione o nell'ingresso della stessa rappresentano due varianti di un comportamento piuttosto comune in ex Jugoslavia che affonda almeno in parte le proprie radici nella tradizione ottomana (cf. Guglielmi). Tale abitudine, estranea all'Italia, viene data per scontata in diverse zone dell'area balcanica occidentale ed è dunque consigliabile adeguarvisi, per quanto possa capitare che il padrone di casa, tenuto a fornire delle pantofole agli ospiti, insista affinché l'ospite non si tolga le scarpe.

3.1.6 Sudore, profumo e rumori corporei

Gli aspetti che verranno approfonditi nel presente paragrafo fanno riferimento a «prodotti del corpo che possono involontariamente informare sulle nostre reazioni a un evento, ma che possono anche involontariamente comunicare sciattezza, sporcizia, effeminatezza, e quindi orientare negativamente l'atteggiamento dell'interlocutore» (Balboni 2007, 66).

La tolleranza nei confronti del sudore tra Italia e Balcani occidentali appare parzialmente diversa: se su entrambe le sponde dell'Adriatico, infatti, la vista del sudore risulta poco piacevole, per cui sarebbe opportuno tamponarlo con un fazzoletto laddove possibile, lo sgradevole odore che esso provoca, ma solo se maschile, sembra essere tollerato leggermente di più nell'area slava meridionale rispetto all'Italia, in cui invece esso è del tutto 'bandito' (al punto che l'imbarazzo di chi si rende conto di emanare cattivo odore può essere tale da condizionarne anche le performance comunicative) e marcato come segno di noncuranza e scarsa igiene personale. Va anche rilevato come gli uomini slavi del sud, rispetto agli italiani, sembrino in generale usare di meno il profumo, probabilmente anche «in quanto - come sottolinea Guglielmi - non è sempre considerato un segno di virilità». Al contrario, le donne slave meridionali possono presentare nelle situazioni di notevole formalità la tendenza a ricorrere al profumo in una maniera che potrebbe risultare eccessiva agli occhi degli italiani, anche perché il profumo sempre più spesso viene considerato come uno status symbol; di conseguenza, chi dispone di profumi di marca, tende a farlo sentire facendone un uso copioso.

Emettere rumori corporei è ritenuto un segno di maleducazione sia in Italia sia nel mondo balcanico occidentale. Soffiarsi il naso in maniera discreta è comunque permesso, mentre risulta piuttosto stridente il contrasto tra l'abitudine degli slavi del sud, ancora piuttosto comune, specialmente tra le persone di mezza età e gli anziani (cf. Guglielmi), di provocare un rumore di risucchio mangiando la minestra dal cucchiaino e il giudizio negativo, condiviso con gli italiani, che la gente slava meridionale spesso esprime nei confronti di tale abitudine.

3.2 La prossemica: la distanza interpersonale in ottica comunicativa

La distanza tra i corpi rappresenta un parametro di fondamentale importanza nelle interazioni comunicative. Gli esseri umani, infatti, agiscono all'interno di una bolla ideale della lunghezza di circa sessanta centimetri, equivalente approssimativamente all'estensione di un braccio teso, che, se violata, potrebbe far sentire la loro intimità e sicurezza personale minacciate e rischiare di generare reazioni di difesa a comportamenti ritenuti invadenti e aggressivi, ma che nell'ottica di chi li mette in atto potrebbero non essere in alcun modo finalizzati a limitare lo spazio vitale di azione dell'interlocutore perché la distanza interpersonale creata sarebbe del tutto abituale nella propria cultura di appartenenza. Se, infatti, la presenza di una bolla che delimita il proprio spazio personale rappresenta un principio valido per ogni essere umano, «la sua dimensione e il suo valore di intimità sono dati di cultura» (Balboni 2007, 68), parametri determinati all'interno di ogni società e dunque variabili perché potenzialmente diversi da quelli stabiliti in un'altra cultura.

La tendenza a non riflettere a sufficienza su tali aspetti della comunicazione non verbale e ad agire secondo le nostre grammatiche culturali senza considerare quelle altrui ci porta a rischiare di commettere degli errori negli scambi comunicativi interculturali, seppure in maniera involontaria e inconsapevole. Nel corso dei seguenti paragrafi verrà dunque considerata la variabilità interculturale del parametro della distanza interpersonale tra italiani e slavi meridionali in riferimento sia al contatto frontale sia a quello laterale (cf. § 3.2.1); saranno altresì analizzate le forme di saluto (cf. § 3.2.2), che, come si vedrà, presentano alcune differenze tra le due sponde dell'Adriatico potenzialmente foriere di problemi comunicativi interculturali.

3.2.1 Il contatto frontale e laterale

La distanza fisica che due interlocutori devono mantenere in uno scambio comunicativo è un parametro che varia non solo tra le varie culture, ma anche all'interno di uno stesso popolo. «Per gli italiani peninsulari la distanza minima di cortesia, sotto la quale si entra nella sfera dell'intimità, è quella di una bolla, un braccio teso, una cinquantina di centimetri almeno: per gli italiani del nord [...] la distanza di cortesia è di due bolle, almeno un metro» (Lobasso, Pava e Caon 2007, 65-66).

La distanza interpersonale abitualmente tenuta da due interlocutori slavi meridionali tende a coincidere o a essere leggermente superiore a quella di un braccio teso. Può anche capitare, però, che uno slavo del sud si avvicini molto al proprio interlocutore per sottolineare l'importanza di quanto sta comunicando; tale atteggiamento, tuttavia, potrebbe essere facilmente equivocato da parte di un italiano, a volte persino di un meridionale, e giudicato aggressivo, invadente o addirittura scambiato per un segnale d'interesse personale.

Anche alcuni comportamenti che implicano un contatto laterale tra individui possono presentare differenze interculturali in grado di avere ricadute negative anche sul piano interazionale e comunicativo. Per esempio, prendersi a braccetto, in Italia, costituisce una mossa pienamente ammessa tra donne, mentre tra uomini vanno rilevate delle significative differenze nel suo grado di accettabilità tra il nord, in cui, in generale, «l'eccesso di contatto, la mano sulla spalla, ecc., vengono visti come plateale esibizione di omosessualità o come atteggiamento da ubriaco, da persona che ha perso il controllo» (Balboni 2007, 70), e il sud, in cui, invece, tale comportamento generalmente non presenta nessuna connotazione di tipo sessuale e può essere assunto senza suscitare stupore, curiosità o imbarazzo.

Nel mondo slavo meridionale può capitare che due donne si prendano a braccetto, mentre un simile comportamento risulterebbe del tutto inconsueto tra uomini, i quali si limitano generalmente a qualche pacca sulla spalla o a vigorosi abbracci in situazioni di informalità, usati spesso come forma di saluto (cf. § 3.2.2). Tenersi per mano, sia in Italia che nel mondo balcanico occidentale, è un comportamento che è possibile osservare, oltre che nella coppia e tra genitori e figli, talvolta anche tra ragazze in età adolescenziale.

3.2.2 I saluti

Salutare rappresenta una mossa comunicativa che in contesto formale si realizza su entrambe le sponde dell'Adriatico con una stretta di mano generalmente accompagnata da un sorriso. Va tuttavia ricordato (cf. §

3.1.4) che nel mondo slavo meridionale, a differenza di quanto avviene in Italia, la forza con cui si stringe la mano dell'interlocutore acquista un'importanza fondamentale in quanto sarebbe rivelatrice di aspetti quali la sincerità, l'entusiasmo, l'interesse e il piacere che si provano nell'incontrare l'interlocutore.

Si rilevano, invece, delle differenze tra il mondo balcanico occidentale e quello italiano in riferimento ad alcune delle modalità con cui generalmente ci si saluta tra uomini: i baci, nonostante stiano «scomparendo rapidissimamente dalla prossemica internazionale (anche ad effetto dei mass media americani)» (Balboni 2007, 71) rimanendo sempre più confinati alla sfera affettiva, resistono come forma di saluto largamente diffusa nell'Italia meridionale, in particolare tra i giovani. Al nord, invece, tale tendenza si rivela decisamente meno comune. In area balcanica occidentale, tra uomini è del tutto inusuale scambiarsi baci come forma di saluto, a meno che non vi sia un'occasione particolare (cf. *infra*), mentre risulta comune salutarsi con una stretta di mano o, se gli interlocutori sono giovani, con una pacca sulla spalla o con un abbraccio vigoroso, soprattutto se gli stessi non si vedono da tempo.

Tra donne e tra individui di sesso diverso, invece, in particolare se di giovane età, capita non di rado di scambiarsi un bacio se i rapporti sono di amicizia, mentre si tende a limitarsi a una stretta di mano o a un saluto di tipo verbale se le relazioni non sono di particolare vicinanza. Capita di frequente che le donne, quando si salutano, accompagnino il bacio a un abbraccio, spesso una carezza, cosa che può capitare anche tra uomo e donna. Tali dinamiche sembrano non differire in maniera significativa da quelle invalse nella società italiana, ad eccezione della stretta di mano che appare meno diffusa in contesto informale e soprattutto in ambiente giovanile rispetto a quanto lo sia nel mondo balcanico occidentale. Sembra, d'altro canto, che gli slavi del sud tendano a parcellizzare i baci sulla guancia molto più degli italiani (cf. Guglielmi), in particolar modo dei meridionali, che, attraverso tale gesto, riducono presto e facilmente le distanze interpersonali, rischiando però di apparire eccessivamente esuberanti nei confronti degli slavi del sud e, allo stesso tempo, di ricevere una possibile impressione di freddezza da parte degli stessi slavi meridionali (e, in parte, anche dagli italiani del nord).

Va infine sottolineato che in situazioni specifiche (nel caso in cui, per esempio, si vogliono esprimere le proprie congratulazioni) o in occasione di eventi particolari (per esempio, le visite a persone che non si incontrano da molto tempo, i matrimoni, i compleanni, ecc.) nel mondo serbo e montenegrino solitamente ci si scambiano tre baci mentre in Italia se ne danno al massimo due: il 'rischio', in tal caso, sarà dunque che si generino dei momenti di imbarazzo quando, dopo il secondo bacio, l'interlocutore italiano si ritrarrà mentre quello serbo o montenegrino si protenderà per dare il terzo.

3.3 L'oggettemica: l'uso degli oggetti nella comunicazione

Nella nostra quotidianità siamo abituati a circondarci di oggetti che scegliamo e utilizziamo anche per comunicare e mandare messaggi: il tipo di abbigliamento che si è soliti indossare, l'automobile con la quale si circola, l'arredamento scelto per l'ufficio, i regali che si offrono nelle diverse situazioni rappresentano simboli attraverso i quali si comunica agli altri qualcosa di sé, come la propria posizione lavorativa, il proprio status sociale, la propria sensibilità in fatto di raffinatezza, la propria idea di rispetto, ecc. Tuttavia, spesso non si considera con la dovuta accortezza che «il significato degli oggetti, soprattutto quello degli status symbol, varia da cultura a cultura, da classe a classe, e spesso non viene compreso o, peggio, viene mal interpretato dagli interlocutori di altre culture» (Balboni 2007, 75): basti pensare, per esempio, ai pesanti gioielli in oro di cui si ornano spesso certi ricchi europei orientali, che un occidentale facoltoso tenderebbe a non indossare in quanto è probabile che consideri tale abbigliamento di cattivo gusto; oppure si considerino certe scelte legate all'arredamento, senz'altro manifestazione di opulenza, ma che in certe parti del mondo e/o presso certe classi potrebbero apparire poco raffinate o *kitch*.

Nei seguenti paragrafi, dunque, verranno analizzati alcuni aspetti legati alla dimensione oggettuale, quali il vestiario (cf. § 3.3.1), l'offerta di bevande e alcolici (cf. § 3.3.2) e i regali (cf. § 3.3.3), che potrebbero generare problemi comunicativi interculturali tra italiani e slavi meridionali per la peculiare cifra culturale che tali elementi possono rivestire nelle diverse società considerate.

3.3.1 La vestemica: il vestiario nella comunicazione

«La scelta del vestiario comunica sia il rispetto che portiamo all'interlocutore sia l'atteggiamento relazionale che si vuole instaurare, soprattutto in termini di ufficialità o informalità di un incontro» (Balboni 2007, 72). È però necessario considerare che gli elementi di natura vestemica attraverso i quali vengono comunicati i suddetti aspetti possono variare notevolmente tra le diverse culture. Dunque, senza un'adeguata conoscenza dei codici legati al vestiario e dei messaggi di cui essi sono culturalmente ma non universalmente portatori, si potrebbe correre il rischio di risultare inadeguati in un determinato contesto, compromettendo o quantomeno condizionando negativamente la propria immagine sociale e influenzando di conseguenza il giudizio dell'interlocutore straniero e il suo eventuale approccio all'interazione. Si pensi, per esempio, alla tendenza, fortemente diffusa tra le donne italiane, a portare gioielli etnici provenienti in particolare dalla tradizione artigianale eurasiatica e himalayana, ottenuti generalmente attraverso la lavorazione di leghe

metalliche poco pregiate, il cui uso, dunque, «risulta incomprensibile, quasi offensivo, proprio in quelle aree del mondo da cui provengono, in quanto rappresentano il passato contadino, nomade, miserabile, di cui spesso oggi ci si vergogna: [...] l'italiana che si presenta ad un incontro piena di questi gioielli (cui una donna turca risponde essendo stracarica di bracciali di Bulgari) crea imbarazzo e certamente perde in considerazione» (Balboni 2007, 76).

Nell'analizzare il ruolo comunicativo dell'abbigliamento, è opportuno in primo luogo riflettere sulla concezione della formalità nel vestiario, che si configura come un elemento fondamentale «*per comunicare il rispetto che si porta ad una persona*» (Balboni 2007, 72). Sia in Italia che nell'area balcanica occidentale, la massima formalità maschile viene comunicata indossando camicia, vestito e cravatta. Tuttavia, abbigliamenti meno classici e rigorosi e improntati a una semi-formalità, come quelli composti da un vestito spezzato o da pantaloni/jeans, giacca (sostituibile anche con un maglione) e camicia (senza cravatta) sono sempre più frequentemente e comunemente accettati in varie situazioni.

Nel mondo balcanico occidentale vanno comunque segnalate tendenze parzialmente diverse da quelle che si registrano generalmente in Italia: l'uso delle camicie a maniche corte e a quadretti, anche con accostamenti di colori vivaci e dall'effetto piuttosto stravagante, rappresenta una comune manifestazione di una formalità meno rigida, da parte soprattutto dei giovani, che si mostra nondimeno appropriata anche a eventi, conferenze e situazioni ufficiali e lavorative. Si rivela parzialmente diversa, inoltre, anche l'idea di formalità legata alle scarpe: «è più probabile incontrare uomini nei posti di potere (banche e grandi imprese) che indossano mocassini lussuosi, di marca italiana, ma con linee molto appariscenti e aggressive, mentre in Italia è forse più importante una certa sobrietà classica del design» (Guglielmi). Tale tendenza è spesso seguita anche dai giovani, mentre in Italia si è di recente innescato un processo inverso che sta velocemente vedendo diventare comune l'accostamento di scarpe più *casual* o sportive a pantaloni e giacca o addirittura a un vestito.

Invece, in occasione di eventi particolari, come i matrimoni, mentre in Italia è d'obbligo indossare un abbigliamento altamente formale (definito per l'appunto 'da cerimonia'), in area balcanica occidentale si rilevano un'attenzione generalmente minore all'eleganza maschile e una tendenza a privilegiare un abbigliamento meno formale e sobrio, con un certo spazio anche per stravaganze nell'abbinamento di capi e colori e nella scelta dei vestiti. È probabile che tale *look* per un italiano risulti difficilmente accettabile per un simile evento e maggiormente appropriato, invece, a un'occasione informale. Tuttavia, senza un'adeguata conoscenza della grammatica vestemica degli slavi meridionali, sarebbe alto il rischio per un italiano di emettere giudizi frettolosi e negativi che, a dispetto del proverbio secondo cui 'l'abito non fa il monaco', potrebbero spingerlo a farsi

un'idea sbagliata e avventata dello straniero, giudicandolo ancor prima di aver avuto con esso alcun contatto comunicativo.

Passando all'analisi delle scelte vestemiche femminili, va rilevato che nel mondo balcanico occidentale il concetto di formalità in riferimento al contesto lavorativo si esprime in parte in maniera non dissimile da quanto avviene in Italia, prestando cioè attenzione a una fine e misurata eleganza e a un certo buongusto, prendendo in considerazione in particolare parametri quali la lunghezza della gonna e la sobrietà dei capi, dei loro colori e del loro accostamento: sono dunque considerati formali il completo giacca-pantaloni o giacca-gonna (*tailleur*) ma anche un abbigliamento che preveda gonna e camicia, pantaloni e camicia (o una maglia o un maglione) o un vestito al ginocchio; i colori scuri, il bianco, il marrone e il cammello sono ritenuti eleganti, così come in campo maschile, anche in quello femminile. D'altro canto, sempre in riferimento alla manifestazione del concetto di formalità femminile al lavoro, tra il mondo italiano e quello slavo meridionale si possono rilevare certe differenze nelle scelte legate, in particolare, alle calzature, che nei Balcani occidentali sono spessissimo con i tacchi alti, e al trucco: quello delle donne slave del sud si rivela spesso decisamente più marcato rispetto a quello delle italiane, e per questo potrebbe essere visto dalla prospettiva italiana come eccessivo.

Eventi mondani, uscite serali o avvenimenti particolari, come i matrimoni, invece, vedono frequentemente le donne slave del sud esibire un *look* che per un'italiana, tradizionalmente più tendente a ricercare una più sobria eleganza, potrebbe risultare appariscente, alle volte anche spregiudicato e in certi casi persino di cattivo gusto: esso è infatti spesso caratterizzato dal ricorso a vestiti molto corti, scarpe con tacchi vertiginosi, abiti sgargianti, accessori vistosi e un trucco decisamente accentuato in tutte le sue componenti.

In ogni caso, alcune delle succitate tendenze legate alle scelte vestemiche femminili tipiche dell'area balcanica occidentale sembrano meno forti in alcuni territori della Croazia, come l'Istria e il Quarnaro, geograficamente e storicamente legati all'Italia e che pertanto sembrano porsi spesso come via di mezzo tra il gusto italiano e quello slavo meridionale, laddove questi divergono.

3.3.2 Offerta di bevande e alcolici

L'offerta di bevande rappresenta un gesto comune e connotato positivamente sia nella cultura italiana che in quelle slave meridionali, in quanto generale espressione di gentilezza, ospitalità e rispetto. Ciononostante, è possibile cogliere differenze significative in ottica interculturale nell'offerta di tali generi, con alcune possibili conseguenze anche sul piano degli scambi comunicativi. La gestione dell'interazione legata all'offerta e all'ac-

cettazione (o al rifiuto) di bevande è, infatti, culturalmente determinata e rappresenta, dunque, una fonte di potenziali problemi comunicativi: «ad esempio, nel sud d'Italia si insiste molto, secondo la tradizione greca, in un modo che un inglese ritiene francamente eccessivo, invadente, imbarazzante» (Balboni 2007, 80) e che anche un italiano del nord potrebbe giudicare fastidioso ed esagerato. Una simile insistenza è comune anche nel mondo balcanico occidentale, nel quale un ospite, in seguito a un eventuale iniziale rifiuto, è generalmente costretto a cedere al secondo o al terzo tentativo dell'offerente, vista la comune determinazione e ostinazione di quest'ultimo. È comunque opportuno sottolineare come nell'offerta di bevande non sembrano generalmente presenti molti convenevoli e si tenda prevalentemente ad accettare immediatamente, al contrario di quanto invece avveniva e in parte avviene ancora (anche se sempre con minore frequenza) in Italia, dove rispondere affermativamente alla prima offerta poteva (e potrebbe ancora, seppur in maniera decisamente limitata) essere considerato da alcuni «segno di ingordigia e avidità» (Lobasso, Pava e Caon 2007, 74).

In area balcanica occidentale, il rifiuto di una bevanda, soprattutto se offerta in ambiente privato, è difficilmente concepibile e potrebbe essere facilmente interpretato come segno di una mancata accettazione dell'ospitalità offerta e dunque persino di scortesia o maleducazione. Un simile gesto, come anche il rifiuto del cibo, soprattutto in aree di cultura serba, o di altre bevande che non siano acqua naturale (generalmente di rubinetto e dunque ottenuta senza effettuare alcuno sforzo o spendere del denaro)³⁷ rischia così di arrecare offesa a chi ha l'onere e l'onore di ospitare. Sarebbe pertanto più opportuno, in una simile situazione, addurre problemi di salute o motivazioni di natura religiosa per giustificare il rifiuto di una bevanda, evitando così una deriva 'diplomaticamente' spiacevole dell'interazione. Una concezione del rifiuto parzialmente vicina a quella slava meridionale, per quanto maggiormente legata al cibo, è ancora in parte presente in Italia meridionale, specialmente tra le persone anziane e nei centri di piccole dimensioni, in cui il valore dell'ospitalità si manifesta riempiendo l'ospite di attenzioni legate all'offerta di bevande e cibi e assicurandosene la soddisfazione. Un settentrionale, invece, potrebbe incontrare maggiori difficoltà nel comprendere le logiche di uno slavo del sud, il quale, d'altro canto, potrebbe manifestare delle perplessità di fronte a un atteggiamento di chiusura e ritrosia dell'italiano del nord.

Va inoltre rilevato che nel mondo slavo meridionale, in particolar modo nel cuore dei Balcani occidentali, è possibile trovare in uffici e ambienti

37 Secondo quanto riferiscono alcune informatrici, è comune nelle culture slave meridionali ritenere di non aver offerto la propria ospitalità se l'ospite non consuma nessuna bevanda acquistata dall'offerente o se non prova la *rakija*, una grappa alla frutta tipica dell'area balcanica occidentale.

lavorativi una bottiglia di *rakija* (un distillato alla frutta dall'elevata gradazione alcolica considerato la bevanda tipica dell'area) per essere adeguatamente preparati ad accogliere un ospite. Di conseguenza, clienti o partner commerciali italiani in visita presso un'azienda o un'istituzione pubblica non dovrebbero scandalizzarsi se venisse loro offerto un bicchierino di grappa. A tal proposito, si ritiene opportuno riferire un episodio particolarmente significativo: durante un incontro mattutino avvenuto tra alcuni dei membri del corso di laurea in italianistica di un'università dell'area balcanica occidentale e il rettore dello stesso ateneo, quest'ultimo, nell'ordinare il proprio drink alla segretaria, ha richiesto una *rakija*, invitando chi volesse dei presenti a unirsi a lui (ricevendo, in cambio, occhiate di parziale imbarazzo dagli italiani) e, di fronte alla freddezza generale, ha pregato insistentemente il capo del dipartimento di italianistica di accettare l'offerta della grappa. Una simile situazione, se analizzata senza il filtro delle grammatiche culturali dell'interlocutore straniero, rischierebbe di generare gravi incomprensioni comunicative: da una parte, infatti, l'italiano potrebbe considerare poco serio e professionale l'atteggiamento dell'interlocutore slavo meridionale, il quale, d'altro canto, compie un gesto che nella propria tradizione culturale, ma non necessariamente in altre, come in quella italiana, richiama una prassi ammantata di salubrità perché in grado di preservare e rafforzare il benessere e la salute fisica di un individuo. La *rakija*, infatti, viene considerata una bevanda che, se bevuta in maniera contenuta, con regolarità e in particolare la mattina presto, può rafforzare le difese immunitarie e rappresentare un validissimo coadiuvante contro le più comuni malattie stagionali che influenzano le vie respiratorie.

In aggiunta a quanto detto, va rilevato che il consumo di bevande alcoliche in contesto lavorativo può avvenire non solamente all'interno di un ufficio. Il fatto di intrattenere delle relazioni lavorative con una controparte slava del sud prevede la possibilità di discutere frequentemente di affari o di questioni professionali al ristorante. Anche in questo caso, è possibile che l'interlocutore slavo meridionale ordini una o più *rakije* come bevanda da consumare prima e/o durante il pasto, comportamento che risulterebbe senz'altro bizzarro per l'italiano privo delle adeguate conoscenze di tali aspetti delle culture slave del sud e che potrebbe portarlo a emettere giudizi di scarsa serietà e affidabilità nei confronti dell'interlocutore, con evidenti rischi per le relazioni professionali tra le parti.

Dall'indagine condotta, l'abitudine di consumare bevande alcoliche anche in orario lavorativo sembra comunque maggiormente diffusa nella Serbia centro-meridionale e nella Repubblica Serba di Bosnia. Si tratta in ogni caso di un costume che, nella vita professionale, è mantenuto prevalentemente tra individui di una certa età, mentre il suo uso appare decisamente raro tra le giovani generazioni di lavoratori e dipendenti.

La consistente presenza nell'area balcanica occidentale di abitanti di fe-

de musulmana impone, infine, un'ulteriore riflessione sull'offerta e sull'uso degli alcolici. La popolazione slava meridionale di fede musulmana «ha alcuni punti in contatto con la cultura urbana laica» (Guglielmi) e ciò fa sì che il consumo di alcolici rappresenti una prassi abbastanza diffusa e non si configuri in generale come un elemento tabù. In ogni caso, per evitare di incorrere in situazioni di imbarazzo e di urtare la sensibilità dei propri interlocutori musulmani, è opportuno informarsi sulla loro abitudine o meno a consumare bevande alcoliche prima di avanzare un'offerta delle stesse. Sembra, comunque, decisamente poco probabile l'ipotesi secondo cui, in un gruppo di persone all'interno del quale solo alcuni non bevono per motivi religiosi, questi ultimi mostrino fastidio per il consumo di bevande alcoliche da parte degli altri. Tuttavia, come rileva Balboni (2007, 80), in occasione delle «festività musulmane e nel periodo del Ramadan è meglio non offrire alcol e sigarette in quanto suonerebbe una beffa e uno sgarbo al credente che deve forzatamente rispondere di no; possibilmente è meglio evitare di bere e fumare in loro compagnia: è un gesto di rispetto religioso che viene apprezzato anche se compiuto da un "infedele"».

3.3.3 Regali

Offrire un regalo rappresenta un gesto che, per quanto risulti comunemente ammantato di nobili intenzioni e comunichi sentimenti positivi quali affetto o riconoscenza, si rivela potenzialmente rischioso perché i doni che è opportuno presentare sono culturalmente e non universalmente determinati all'interno di ogni società: «nella tradizione italiana, ancor ben viva soprattutto in certi ambienti e sopra una certa età, non si regala una cornice vuota, non si regalano perle, oggetti appuntiti, fazzoletti perché "portano male" - o, se si regalano, vanno accompagnate da una monetina da lanciare dietro le spalle per conquistare la benevolenza degli spiriti maligni...» (Balboni 2007, 81).

Esistono, inoltre, delle regole sociali che consentono di orientarsi nelle varie culture sui regali da presentare in determinate situazioni. Per esempio, in occasione di un invito a pranzo o a cena presso un'abitazione privata, è comune nelle culture slave meridionali, in maniera del tutto speculare alla tradizione italiana, portare in dono al padrone di casa una bottiglia di buon vino o un liquore. Tra i pensieri rivolti alla padrona di casa, invece, risultano comunemente apprezzati e regalati doni che in Italia, al contrario, assumono di norma delle connotazioni negative perché considerati legati a una «scelta affrettata, all'ultimo minuto»³⁸ (Lobasso, Pava e Caon 2007,

38 A meno che non vengano presentati in «una confezione sofisticata e particolare» (Lobasso, Pava e Caon 2007, 71)

71), come i cioccolatini (è frequente che si portino tavolette di cioccolato), o che si rivelano del tutto inadeguati alla situazione, come una confezione di caffè turco (nelle zone in cui è tradizionalmente bevuto) accompagnata non di rado anche da un pacco di zucchero in zollette. La giustificazione della perfetta ammissibilità di un regalo come quello del caffè turco³⁹ è da ricercare nell'abitudine, divenuta ormai un vero e proprio rituale sociale, di condividere con parenti, amici e vicini di casa il consumo di tale bevanda in diversi momenti della giornata. Particolarmente significativo è il fatto che il tradizionale rituale dell'accoglienza preveda che all'ospite venga servito in primis del caffè turco, che dunque non dovrà mai mancare nella casa di un bosniaco, serbo o montenegrino e che per questo risulterà sempre un dono gradito. Inoltre, se chi ha presentato l'invito ha dei figli piccoli, è comune presentarsi con dei dolci o del cioccolato anche per loro. Vista, dunque, l'abitudine piuttosto diffusa di regalare dei piccoli *cadeaux* a tutta la famiglia, è abbastanza frequente creare dei pacchetti (o acquistarne di già preconfezionati) che includano i succitati regali.

I regali si consegnano al momento dell'arrivo e di solito vengono scartati in presenza degli ospiti, che esprimono sempre piacere e riconoscenza nel riceverli. A differenza di quanto avviene in Italia, tuttavia, i regali non vengono generalmente aperti e consumati in presenza dell'ospite. Una bottiglia di vino appena ricevuta in regalo, dunque, non verrà tendenzialmente servita a tavola, ma sarà conservata per essere gustata in compagnia di altri ospiti in altre occasioni e circostanze.

Diverso è, invece, il ruolo assunto dai regali floreali sulle due sponde dell'Adriatico. Se in Italia è decisamente comune ricambiare l'ospitalità presentandosi con un mazzo di fiori per la padrona di casa, nel mondo balcanico occidentale, invece, i regali floreali sono destinati prevalentemente alle occasioni particolari e alle ricorrenze (per esempio, i compleanni, le lauree, ecc.) mentre appare meno comune che essi vengano regalati per ringraziare dell'ospitalità offerta. I regali floreali, in ogni caso, sono rappresentati generalmente da un singolo fiore ornato da del verde o da piccoli mazzi o composizioni decorati in maniera spesso sofisticata e composti da un numero di fiori piuttosto esiguo (è frequente che siano tre) rispetto agli standard italiani ma sempre e comunque dispari: un numero di fiori pari, in varie tradizioni culturali slave meridionali, è infatti destinato ai morti e si porta esclusivamente al cimitero. Più rari, invece, appaiono i mazzi di fiori più ricchi che, come detto, è invece consuetudine portare come segno di ringraziamento alla padrona di casa italiana;⁴⁰

39 Va segnalato come nelle regioni in cui il caffè turco non è diffuso non sia insolito portare in dono alla padrona di casa del caffè espresso.

40 In alternativa, un vassoio di dolci o una torta gelato da consumare come dessert sono graditi e diffusi nell'uso.

per la tradizione tipica di certe regioni dell'area balcanica occidentale, in particolare quelle tradizionalmente rurali e caratterizzate dalla presenza di piccoli centri, essi potrebbero rivelarsi, infatti, una potenziale fonte di equivoco per il rischio che un regalo di questo tipo possa essere considerato eccessivamente impegnativo e dunque in grado di creare imbarazzo: un ricco mazzo di fiori, infatti, potrebbe essere interpretato come un segno di interesse e rappresenterebbe, in tale ottica, un regalo legato esclusivamente alla coppia. Altrove, in particolar modo nei centri più grandi, un simile dono sembra invece particolarmente apprezzato ed appare inteso come segno di profonda attenzione ma senza secondi fini.

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

4 Problemi comunicativi dovuti al linguaggio verbale

Abstract The focus of the fourth chapter is on some potential intercultural communicative problems between Italians and South Slavs due to some aspects regarding verbal language. Specifically, our reflections are about voice volume, the talking speed, interruptions, the choice of topics and words, the text structure; as well as some specific sociolinguistic aspects, such as the way to express formality and informality with reference to the register and the use of titles to indicate or address someone. Referring to the above-mentioned aspects, the emphasis is laid in particular on those elements about which the choices of Italians and South Slavs might differ; consequently representing some potential sources of problems which could threaten the effectiveness of the interaction. Finally, a significant section of this chapter is dedicated to the analysis of some communicative moves whose ways and opportunities of realisation could vary considerably from culture to culture. Thus, it can cause differences which could lead to misunderstandings or arguments between the participants in a communicative exchange if those previously mentioned aspects are not adequately considered.

Sommario 4.1 Il tono di voce, le interruzioni e la velocità del parlato. – 4.2 La scelta degli argomenti e delle parole. – 4.3 La struttura testuale. – 4.4 Aspetti sociolinguistici. – 4.4.1 L'uso dei titoli e degli appellativi. – 4.4.2 Elementi verbali di formalità e informalità. – 4.5 Mosse comunicative. – 4.5.1 Attaccare e riprendere qualcuno. – 4.5.2 Esprimere disaccordo ed esporsi. – 4.5.3 Ordinare, proibire e proporre. – 4.5.4 Riassumere, verificare l'avvenuta comprensione di un messaggio e domandare. – 4.5.5 Cambiare tema, rimandare, abbandonare e tacere. – 4.5.6 Interrompere. – 4.5.7 Ironizzare e sdrammatizzare. – 4.5.8 Scusarsi, difendersi e giustificarsi.

Tradizionalmente il processo di insegnamento-apprendimento di una lingua straniera si concentra soprattutto sugli aspetti fonologici, grafemici, morfosintattici e lessicali dell'idioma *target*. Raramente, invece, vengono stimulate e prodotte analisi e riflessioni altrettanto profonde su altre caratteristiche del linguaggio verbale, per quanto esse risultino potenzialmente foriere di problemi comunicativi in contesti interculturali. Spesso, infatti, appare sottovalutata l'importanza rivestita in uno scambio comunicativo da elementi quali il tono di voce assunto dai partecipanti all'interazione, la velocità del loro eloquio, le interruzioni dei turni di parola altrui, la struttura dei testi prodotti dai parlanti e la scelta degli argomenti, delle parole e delle strutture morfosintattiche, da operare tenendo conto del possibile diverso grado di sensibilità dell'interlocutore straniero e di criteri di adeguatezza al grado di formalità o informalità linguistica richiesti in una data situazione socioculturale o in certi eventi comunicativi. Tuttavia, è proprio un uso

errato dei succitati aspetti, molto più di un banale errore nell'uso di un ausiliare o di un congiuntivo, a rivelarsi potenzialmente decisivo per far naufragare uno scambio comunicativo tra parlanti che non condividono la medesima lingua e cultura materna.

In considerazione di ciò, nel presente capitolo ci si concentrerà, quindi, sui principali elementi di natura verbale, paralinguistica, sociolinguistica e testuale che rischiano di generare problemi di comunicazione interculturale tra italiani e slavi del sud.

Al termine della descrizione dei succitati elementi, il focus della riflessione si sposterà sulle mosse comunicative, la cui interpretazione può variare notevolmente tra le diverse culture, con evidenti conseguenze sull'opportunità e sulle modalità di realizzarle: per esempio, certe mosse comunicative del tutto neutre o assolutamente ammissibili in Italia possono invece risultare difficili da realizzare in area balcanica occidentale. Forzature, imposizioni, richieste o aspettative che non tengano conto delle differenze interculturali, dunque, potrebbero portare a errori significativi in contesti comunicativi interculturali e generare problemi che potrebbero compromettere l'interazione stessa.

4.1 Il tono di voce, le interruzioni e la velocità del parlato

La dimensione sonora del linguaggio verbale rappresenta in assoluto il primo aspetto della lingua che viene colto e di conseguenza analizzato dall'interlocutore. La formazione di un giudizio personale stimolato da ciò che tale sonorità linguistica suscita avviene generalmente in maniera istintiva e inconsapevole e può rivelarsi spesso fallace e forviante senza delle adeguate conoscenze e riflessioni di natura comunicativa interculturale: per esempio, l'italiano viene considerato una lingua rumorosa non solo perché è «una delle più ricche al mondo di vocali» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 80), ma anche per il tono di voce molto alto con cui gli italiani sono soliti parlare. L'espressione di una sonorità vocale piuttosto marcata da parte degli italiani può tuttavia, alle orecchie di una persona di una cultura diversa, risultare non gradita, provocare fastidio o addirittura generare errate interpretazioni di una situazione comunicativa: «l'inglese che sente due italiani che discutono serenamente ritiene che stiano litigando» (Balboni 2007, 86) indipendentemente dal contenuto dei messaggi scambiati, perché un simile tono di voce, unito alle frequenti interruzioni reciproche che caratterizzano le interazioni tra italiani (cf. §§ 1.1 e 4.5.6), sarebbe giustificabile oltremania solamente se fosse in corso un litigio. Una solida conoscenza di tali aspetti permetterebbe di valutare con maggiore consapevolezza i propri comportamenti vocali e parimenti quelli assunti dall'interlocutore. In tal modo, sarebbe più facile evitare di emettere giudizi affrettati e superficiali su quest'ultimo o rischiare di condizionare lo

scambio comunicativo assumendo atteggiamenti che potrebbero lasciare un'impressione negativa sul parlante straniero.

I popoli slavi meridionali sembrano accomunati dall'abitudine di mantenere un tono di voce relativamente alto, soprattutto se confrontato con quello generalmente adottato dalle popolazioni dell'Europa centro-occidentale e settentrionale e delle isole britanniche. Un'informatrice riferisce a tal proposito che gli stranieri provenienti da tali aree del mondo hanno non di rado l'impressione, dovuta probabilmente anche alla durezza dei suoni delle lingue derivanti dal serbo-croato, che gli slavi del sud litighino quando conversano. Ciononostante, le stesse informant giudicano il tono di voce mantenuto dagli slavi meridionali generalmente più basso, anche se non troppo, rispetto a quello degli italiani, che sono tipicamente descritti e identificati come rumorosi nel parlare. Un simpatico aneddoto in proposito riguarda la nonna di un'informatrice, la quale, quando sintonizza la televisione su un canale italiano, ha spesso la netta sensazione, pur non conoscendo la lingua, che gli italiani litighino a causa del tono di voce alto che generalmente mantengono. In area balcanica occidentale, dunque, un simile comportamento vocale potrebbe essere percepito come aggressivo. Va comunque segnalato che il tono di voce tenuto dagli slavi del sud può variare sulla base dei seguenti parametri:

- a. l'area geografica. Per esempio, alcune informatrici fanno notare che il tono di voce comunemente adottato dagli abitanti della Serbia centro-meridionale risulterebbe più alto, e dunque più vicino a quello di un italiano (soprattutto negli uomini), rispetto a quello, invece, decisamente più basso tenuto in genere dagli abitanti della regione della Vojvodina. Similmente, un bosniaco centro-settentrionale tende ad apparire meno rumoroso di un erzegovese, che in generale mantiene un tono di voce più alto;
- b. il contesto interazionale. Esistono delle situazioni comunicative nelle quali si è portati con maggiore spontaneità ad alzare il tono di voce: al di fuori dell'ambiente di lavoro, in particolare, «a un italiano può sembrare molto familiare una certa "caciara mediterranea", nelle trattorie, nei locali, nei mercati e nelle abitazioni private» (Guglielmi, s.d.);
- c. l'estrazione socio-culturale dei parlanti: individui provenienti da contesti e ambienti svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale sembrano solitamente mantenere un tono di voce mediamente più alto di parlanti la cui estrazione risulta diversa.

Il diverso tono di voce generalmente mantenuto durante una conversazione dipende probabilmente anche dalle diverse modalità di comunicazione che italiani e slavi meridionali adottano in un'interazione. In Italia è molto frequente che in una conversazione si interrompa il turno di parola altrui per replicare immediatamente, senza aspettare ordinatamente che ogni

partecipante alla conversazione finisca di esprimere il proprio pensiero. Un simile comportamento in area balcanica occidentale è di solito ritenuto scortese e maleducato, ma può comunque verificarsi, in particolare in contesti informali, nei quali risulta maggiormente tollerabile. È in ogni caso consigliabile non interrompere un interlocutore slavo meridionale; nel caso in cui, però, ciò avvenga, è bene scusarsi e chiedere il permesso di intervenire. Sovrapporre la propria voce a quella altrui e interrompersi reciprocamente costituiscono, infatti, atteggiamenti che, se in un contesto italofono risultano ampiamente diffusi al punto da risultare prevedibili e in un certo senso scusabili, specie se intesi come contributi individuali funzionali alla costruzione di un pensiero o di un ragionamento comune, potrebbero invece confondere l'interlocutore slavo del sud e comunicargli sentimenti di aggressività e litigiosità. A tal proposito, appare significativo quanto raccontato da un'informatrice, la quale riferisce che i suoi genitori, guardando programmi italiani, spesso faticano a comprendere chi stia parlando per la confusione che il sovrapporre le voci ingenera e hanno l'impressione che gli interlocutori litighino anche quando ciò non avviene, trovando pertanto la comunicazione stressante, spiacevole e complessa da seguire.

Si ritiene infine opportuno fare cenno alla velocità dell'eloquio in quanto fattore potenzialmente in grado di portare a forme di incomprensione in contesti comunicativi interculturali: «l'alta velocità del parlato è sempre una forma di violenza sull'ascoltatore e può scatenare reazioni negative: gli inglesi e gli americani paiono non accorgersi di questo e parlano rapidissimi, mentre gli italiani e i cinesi che parlano con uno straniero si sforzano di rallentare, di essere collaborativi» (Balboni 2007, 87). Nelle situazioni in cui uno straniero prova a interagire in croato, bosniaco, serbo o montenegrino si tende a rallentare la velocità dell'eloquio, sia per mettere maggiormente a proprio agio l'interlocutore sia per la consapevolezza che gli stessi slavi meridionali hanno delle difficoltà che la loro lingua presenta a livello fonologico, grammaticale e lessicale per uno straniero. Inoltre, traspare frequentemente in essi una piacevole sorpresa nel rilevare che uno straniero è in grado di interagire nella loro lingua o si impegna a farlo e a studiarla; ciò sembra essere fortemente apprezzato dagli slavi del sud, anche perché è raro incontrare uno straniero che conosca la lingua croata, bosniaca, serba o montenegrina. Quindi, chi parla in lingua locale viene generalmente visto con particolare simpatia e trattato con molta disponibilità.

La velocità dell'eloquio può comunque dipendere anche dalla provenienza geografica dei parlanti. In certe aree dei Balcani occidentali, come la Vojvodina, la gente tende a parlare molto più lentamente di quanto non si faccia altrove. Similmente, gli individui provenienti da altre regioni, come la Serbia meridionale, mostrano generalmente un eloquio molto veloce.

Gli italiani, infine, vengono comunemente identificati nei Balcani occidentali come un popolo abituato a un'alta velocità nell'eloquio. Ciò potreb-

be rappresentare un ipotetico fattore di rischio nelle interazioni, soprattutto di natura professionale, con gli slavi meridionali, i quali tendono a rallentare la velocità del loro eloquio quando si vuole dare un'impressione di serietà, di professionalità, oltre che nelle interazioni con gli sconosciuti.

4.2 La scelta degli argomenti e delle parole

«La scelta degli argomenti, così come quella del lessico, è un aspetto delicato all'interno di ogni cultura» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 82). Avere una piena consapevolezza di quali temi possano essere trattati all'interno di una società e quali, invece, possano rivelarsi rischiosi da affrontare, o, peggio ancora, rappresentino dei veri e propri tabù, assume una rilevanza cruciale per evitare di incorrere in situazioni imbarazzanti o spiacevoli in uno scambio comunicativo interculturale. Con un italiano, per esempio, sarebbe opportuno non parlare di mafia, anche per evitare di incorrere in facili luoghi comuni abitualmente attribuiti all'estero al popolo italiano che tuttavia potrebbero provocare fastidio, irritazione o risentimento nell'italiano.

In area balcanica occidentale, oltre agli argomenti precedentemente menzionati relativi alle guerre jugoslave (cf. §§ 2.6, 2.6.1 e 2.9), alla questione del Kosovo (cf. §§ 2.6, 2.6.1 e 2.9) e all'omosessualità (cf. §§ 2.6 e 2.6.2), un altro tema piuttosto delicato sembra essere quello degli handicap di cui sono portatori, in particolare, i bambini e i giovani. Ciò in passato veniva spesso considerato, a detta di diverse informant, un vero e proprio tabù, al punto che una simile condizione poteva in certi casi essere persino nascosta dalle famiglie perché percepita non di raro con sentimenti di disagio, inadeguatezza o addirittura vergogna dalle stesse. Oggigiorno, tali sentimenti sembrano essere stati in buona parte superati anche grazie alle politiche scolastiche e alle azioni sociali e istituzionali intraprese allo scopo di favorire il pieno benessere e inserimento sociale delle persone portatrici di handicap, per quanto tale obiettivo risulti spesso ancora lontano dall'essere pienamente raggiunto, soprattutto in riferimento alla presenza di misure e strumenti adeguati per garantire a chi è portatore di handicap la piena fruizione di luoghi e spazi pubblici. In definitiva, nonostante il succitato cambiamento nella percezione degli handicap, potrebbe comunque rivelarsi ancora imbarazzante per uno slavo meridionale affrontare una simile tematica, che, invece, in Italia viene generalmente trattata con maggiore serenità e apertura.

In area slava meridionale, i problemi interculturali che possono derivare dalla scelta delle parole impongono, inoltre, una riflessione, seppur sintetica, su alcune differenze terminologiche tra il bosniaco, il croato, il montenegrino e il serbo. Considerato il ruolo che ciascuna delle suddette lingue riveste nell'affermazione del senso di appartenenza e dell'identità etno-nazionale, appare evidente come un uso pragmaticamente corretto

dei termini specifici di ogni idioma rappresenti un aspetto da curare con attenzione nelle interazioni con gli slavi del sud: per esempio, ricorrere a parole proprie della lingua croata in area serbofona potrebbe, seppur inconsapevolmente, colpire negativamente gli interlocutori particolarmente sensibili alla questione identitaria. Se da una parte, infatti, le lingue summenzionate presentano un'ampia base lessicale comune, dall'altra il ricorso a certi vocaboli è rilevabile solo in determinate aree: com'è già stato osservato in precedenza (cf. § 2.9), la forma di saluto *bok*, corrispondente all'italiano 'ciao', è essenzialmente utilizzata in ambiente croatofono mentre *zdravo*, termine dal significato del tutto equivalente al precedente, rappresenta la variante a cui si ricorre comunemente in area serba, montenegrina e in buona parte della Bosnia ed Erzegovina. Similmente, anche altri termini, come 'famiglia' (*obitelj* in croato, *porodica* in serbo) 'teatro' (*pozorište* in serbo, *kazalište* in croato), solo per fornire qualche esempio, risultano comuni solo in determinate aree della regione balcanica occidentale e non in altre.

Accanto a tali differenze terminologiche che si sono naturalmente affermate nel corso della storia linguistica e culturale dei popoli dell'area, in anni più recenti sono stati introdotti in alcune delle succitate lingue vocaboli specifici nell'ottica di una più marcata affermazione dello spirito e dell'identità etno-nazionale e di una conseguente distinzione dalle altre lingue derivanti dal comune diasistema serbo-croato. Una volta dichiaratasi indipendente, la Croazia «ha intensificato e accelerato il cammino verso la 'purificazione' della lingua, una tendenza storicamente da sempre perseguita» (Pelusi 2008, 131) che ha portato alla creazione di neologismi e alla reintroduzione di arcaismi in sostituzione dei corrispondenti termini serbi e dei prestiti dal turco e dal russo consolidati nel repertorio lessicale dei parlanti. «I musulmani, a loro volta, hanno istituzionalizzato il bosniaco usando le varianti lessicali croate, e allo stesso tempo hanno valorizzato la presenza di parole di origine turca e inserito l'aspirata *h* in alcune parole» (Capasso 2005, 183).

Sebbene siano state dunque messe in atto delle politiche linguistiche volte a differenziare il più possibile gli idiomi nazionali, un bosgnacco, un croato, un montenegrino e un serbo non incontrano nessuna difficoltà nel comunicare e nel comprendersi tra di loro. È comunque consigliabile riflettere sui termini da utilizzare a seconda del paese o, in certi casi, dell'area dei Balcani occidentali in cui ci si trova per non correre il rischio di attirarsi sguardi di perplessità, o, peggio, di disapprovazione da parte degli slavi meridionali, cui potrebbero far seguito delle puntualizzazioni di natura linguistica che tuttavia celano non di rado un forte spirito di identificazione e orgoglio etno-nazionale, di cui la lingua viene spesso considerata anch'essa espressione.

4.3 La struttura testuale

La struttura che sta alla base di un testo rappresenta «l'aspetto linguistico che crea maggiori problemi di comunicazione tra parlanti di diverso *software* mentale perché, per riprendere la metafora informatica, è proprio il *format* complessivo del testo che cambia e che quindi non è "compatibile" con altri sistemi di pensiero e di verbalizzazione. Il problema infatti è proprio nel modo in cui il pensiero viene tradotto in struttura linguistica, in "testo"» (Balboni 2007, 93).

La struttura testuale di riferimento per uno slavo meridionale tende a ricalcare il modello americano *straight to the point* ed è caratterizzata dalla presenza di produzioni verbali che generalmente si rivelano estremamente chiare e dirette, al punto che un italiano potrebbe intendere un simile comportamento linguistico inopportuno o perfino maleducato e arrogante. Gli stessi abitanti dei Balcani occidentali, come è emerso dai dati raccolti nel corso dell'indagine, non si ritengono particolarmente diplomatici, ma, al contrario, tendono a esprimere tutto quello che pensano e lo fanno generalmente senza giri di parole, ricorrendo sovente anche a termini che per un italiano, come detto, potrebbero risultare decisamente forti, inappropriati o persino offensivi: per esempio, nelle occasioni di confronto tra gli apprendenti di italiano all'università di Banja Luka e i docenti sulle attività condotte in classe è stato più volte rilevato come gli studenti definissero un'attività ritenuta non particolarmente stimolante o coinvolgente 'stupida' (termine frequentemente usato nella lingua materna degli studenti), incuranti del fatto che un italiano di fronte a un giudizio simile possa sentirsi offeso.

Una tale sincerità e nettezza nei giudizi può facilmente lasciare spiazzati gli interlocutori italiani, i quali, al contrario, tendono a essere molto accorti nel parlare: il loro discorso è sovente «basato sulla subordinazione, costellato di frasi indipendenti di vario grado, coeso attraverso una serie impressionante di pronomi e una modulazione complessa di modi e tempi verbali» (Balboni 2012, 153). Questa modalità espressiva dà spesso all'interlocutore straniero l'impressione che gli italiani siano poco chiari, che non arrivino mai al punto, che abbiano timore di esprimere apertamente il loro pensiero come per paura di voler svelare qualcosa da tenere invece nascosta a tutti i costi. Giudicare un simile comportamento verbale senza un'adeguata conoscenza della grammatica mentale che sta alla base dell'organizzazione della struttura testuale di un italiano potrebbe quindi portare il parlante slavo meridionale, tendenzialmente esplicito e diretto, a formarsi un'impressione negativa dell'interlocutore italiano: come ricordano diverse informatrici, infatti, i popoli slavi del sud apprezzano la schiettezza e, perciò, tendono a diffidare di coloro che si producono in un eloquio a loro modo di vedere poco chiaro, ritenendo che stiano celando certe informazioni o usando

un'eccessiva e sospetta prudenza nella manifestazione di pensieri o considerazioni personali.

La succitata comune tendenza dei popoli slavi del sud a comunicare in maniera estremamente diretta è altresì confermata da un atteggiamento non di rado riscontrabile negli stessi slavi meridionali che consiste nel fornire risposte negative senza manifestare la necessità di attenuarle. Al contrario, nelle culture mediterranee si tende a far seguire il 'no', che sottolinea l'elemento sul quale vi è disaccordo, da un 'ma', che prelude alla manifestazione di un generale accordo su altri aspetti del discorso. Quindi, il comportamento non di rado tenuto dagli slavi meridionali potrebbe essere percepito dall'interlocutore italiano come scontroso ed espressione di una scarsa disponibilità comunicativa. La raccolta dati condotta non ha tuttavia permesso di riscontrare una tendenza univoca nella gestione dell'espressione della forma negativa: oltre a quanto appena sottolineato in relazione alla schietta formulazione di una risposta negativa, sono stati parimenti rilevati dalle informant comportamenti comunicativi volti a temporeggiare, mediare o valutare bene la situazione prima di comunicare un 'no', in particolare nelle situazioni di formalità. È stato inoltre sottolineato da alcune informatrici come una risposta negativa, o quantomeno l'individuazione di elementi di conflittualità, possano essere anche inseriti all'interno di un periodo più complesso che preveda, dopo aver individuato il problema, che l'accento venga posto su fattori ed elementi positivi o su cui vi è accordo, oppure che i punti su cui si manifesta un disaccordo vengano formulati solamente dopo aver indicato ciò su cui vi è accordo, secondo la tipica struttura anglosassone e nord-europea *yes...but....* Chi assume generalmente un simile comportamento potrebbe però trovare fastidioso o irritante «il fatto che spesso l'italiano esprime il disaccordo, ma poi sorvola su quello che è condiviso: applica il principio del silenzio-assenso, secondo il quale ciò di cui non si parla è accettato. A questo punto anche l'interlocutore ben disposto si irrita, si sente aggredito e sminuito e reagisce nei confronti dell'italiano il quale parla solo dell'1% su cui non c'è accordo e lascia implicito l'accordo sul restante 99%» (Balboni 2007, 93).

4.4 Aspetti sociolinguistici

Saper utilizzare il linguaggio verbale in maniera adeguata a un contesto specifico e a una data situazione socioculturale si rivela fondamentale anche in chiave comunicativa interculturale. Nei due paragrafi che seguono verranno presi in esame due elementi che nascondono potenziali insidie per i parlanti italiani e slavi meridionali che interagiscono in situazioni comunicative interculturali: l'importanza assunta nelle diverse culture considerate dai titoli e dagli appellativi e la maniera in cui essi vengono utilizzati e l'uso che viene fatto in Italia e nel mondo balcanico occidentale

di alcuni dei principali elementi di natura morfosintattica comunemente utilizzati in situazioni che richiedono il ricorso a un registro linguistico formale o informale.

4.4.1 L'uso dei titoli e degli appellativi

Nel rivolgersi a qualcuno, gli italiani fanno sempre molta attenzione ai titoli da utilizzare, soprattutto nei rapporti gerarchici, ricorrendo anche a lunghi appellativi pomposi ironicamente portati all'estremo in alcuni *must* della comicità italiana: «tutti ricordiamo la sfilza di appellativi che precedevano il nome del direttore del Ragionier Fantozzi, che Rag., Dott., Prof., Grand. Uff., Lup. Mann.» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 87). Si tratta di un evidente parossismo che tuttavia ci permette di sottolineare l'importanza attribuita al titolo di studio in Italia. «L'italiano usa come appellativi dei titoli professionali quali "ingegnere" o "architetto" [...]. Non solo: l'Italia è l'unico paese che [...] attribuisce il titolo di "dottore" a un laureato triennale, mentre altrove esso compete a chi ha fatto il dottorato di ricerca» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 87-88).

Gli slavi meridionali, invece, nonostante abbiano un forte senso della gerarchia, soprattutto in certi ambiti, sono molto più vicini agli anglosassoni nel rivolgere gli appellativi 'signore' e 'signora' quasi a ogni persona, tanto al contadino quanto a chi occupa posizioni di rilievo nella sfera pubblica o nella gerarchia aziendale o istituzionale. L'uso dei titoli nell'area balcanica occidentale risulta, invece, decisamente meno diffuso che in Italia: sono comunemente utilizzati i termini *doktor/doktorica* (dottore/dottoressa) per riferirsi a un medico (ma possono essere rivolti anche a chi ha conseguito un dottorato di ricerca) e *profesor/profesorica* (professore/professoressa), con cui ci si rivolge a un docente, mentre i corrispettivi dei vocaboli italiani 'ingegnere', 'architetto', 'avvocato' o di altri termini che indicano titoli vengono generalmente impiegati per rivolgersi al proprio interlocutore in maniera molto più sporadica rispetto a quanto avviene tra italiani.

Va tuttavia rilevato come l'uso dei titoli in ambito universitario potrebbe far sorgere problemi comunicativi se non si presta una particolare attenzione al loro corretto impiego: in area slava meridionale, infatti, potrebbe rivelarsi importante, nella conversazione con un docente, indicare lettori e assistenti con i titoli che possiedono, senza rifugiarsi in un generico 'professore o professoressa' che potrebbe irritare il docente per un'attribuzione impropria di un titolo in realtà mai acquisito. Inoltre, nella lingua scritta, anche l'impiego del solo termine 'professore' o 'professoressa' potrebbe risultare inadeguato in determinati contesti e in grado di indisporre o irritare gli stessi docenti: esemplare, a tal proposito, si è rivelato il caso di un documento di stipula di una convenzione tra un'università italiana e un ateneo dell'area balcanica occidentale la cui traduzione in serbo recava

il nome del docente slavo meridionale firmatario preceduto solamente dal titolo 'Prof.' In fase di revisione, il documento è stato rimandato indietro con l'esplicita richiesta di aggiungere la dicitura 'Dr.', utilizzata per indicare il titolo accademico di dottore di ricerca conseguito dal docente. Al contrario, per indicare la rappresentante dell'università italiana firmataria della convenzione, è stato sufficiente far precedere il nome e il cognome dalla carica di direttrice del dipartimento da essa ricoperta, senza ulteriori specificazioni. Similmente, è comune nel mondo accademico balcanico occidentale, in una maniera che potrebbe risultare eccessiva nell'università italiana, specificare esattamente i titoli di studio conseguiti e i ruoli nella scala gerarchica universitaria ricoperti da ogni insegnante: sulle targhette affisse alle porte delle stanze del personale docente, per esempio, i nomi dello stesso sono generalmente preceduti, per chi naturalmente ne abbia conseguito i titoli, anche dalle diciture *vanredni/izvanredni profesor* o *redovni/redoviti profesor* (rispettivamente 'professore associato' e 'professore ordinario'), o semplicemente da alcune forme abbreviate, quali, per esempio, *Izv. prof. dr. sc. (izvanredni profesor)* e *Doc. dr. sc. (redoviti profesor)*, oltre al già citato *Prof. dr.* In Italia, al contrario, si opta comunemente per l'indicazione del generico titolo 'Prof.' o 'Prof.ssa'.

In ogni caso, se si eccettuano le professioni di medico e di docente, nel mondo slavo meridionale, come rilevato in precedenza, è decisamente più comune rivolgersi a un interlocutore ricorrendo agli appellativi 'signore' e 'signora' piuttosto che utilizzando i titoli che ne indicano la professione. Dopo i termini 'signore' o 'signora' viene utilizzato, generalmente in contesto formale, il cognome della persona a cui ci si rivolge, mentre in occasioni più informali si rivela estremamente comune far seguire all'appellativo il nome di battesimo dell'interlocutore. Quest'ultima tendenza è piuttosto diffusa anche in Italia, mentre un'altra abitudine che sta diventando sempre più comune nel Belpaese, cioè quella di rivolgersi al proprio interlocutore chiamandolo per cognome, sembra invece piuttosto inusuale nel mondo slavo meridionale, nel quale l'utilizzo degli appellativi 'signore' e 'signora', laddove non vi sia un titolo recante la professione o il ruolo dell'interlocutore, appare, come rilevano varie informant, fondamentale.

4.4.2 Elementi verbali di formalità e informalità

I sistemi linguistici dell'italiano e degli idiomi nazionali slavi meridionali presi in esame presentano una coppia di pronomi allocutivi ('tu'/'lei' per l'italiano, *ti/vi* per le lingue slave considerate) che costituiscono il tratto linguistico in grado di segnalare nella maniera più evidente la formalità o l'informalità di un'interazione comunicativa. Su entrambe le sponde dell'Adriatico, l'abbandono della forma di cortesia a vantaggio del 'tu' avviene generalmente in maniera piuttosto rapida tra colleghi di pari grado e di

età non dissimile, mentre una differenza di età più marcata e/o di ruolo o posizione gerarchica suggeriscono, da parte di chi si trova in una posizione di 'inferiorità' in almeno uno dei due parametri appena citati, l'uso del 'lei' ('voi' in bosniaco, croato, montenegrino e serbo). In quest'ultimo caso, il passaggio al 'tu' può avvenire se si creano rapporti più confidenziali tra gli interlocutori ma, in ogni caso, spetta generalmente alla persona più anziana o che ricopre una posizione gerarchicamente più alta proporre di passare al 'tu'.

Oltre a quanto suggerito dall'uso dei pronomi allocutivi, la formalità linguistica viene sottolineata sia in Italia che nel mondo balcanico occidentale anche dall'ampio ricorso al condizionale nel formulare proposte, richieste, offerte e nel chiedere pareri e autorizzazioni, e a formule di ringraziamento e di scuse, anche se alcune informant rilevano nell'atteggiamento dell'italiano un'eccessiva pomposità e deferenza che non sembrano appartenere a culture caratterizzate - è opportuno ricordarlo - da un utilizzo del linguaggio verbale generalmente diretto che, per contro, come è stato rilevato in precedenza (cf. §§ 1.1 e 4.3), un italiano potrebbe percepire come non sufficientemente *tactful*, e, dunque, potenzialmente inadeguato.

4.5 Mosse comunicative

Se il fine ultimo della comunicazione è quello di raggiungere uno scopo pragmatico attraverso la realizzazione di azioni che coinvolgano i linguaggi verbali e non verbali, un evento comunicativo può allora essere inteso come «una partita a scacchi» (Balboni 1999, 31) i cui giocatori devono essere in grado di scegliere e realizzare opportunamente delle mosse comunicative e di interpretare in maniera corretta quelle «dell'“avversario” - interlocutore» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 92) per poter negoziare opportunamente con quest'ultimo, raggiungere i propri obiettivi comunicativi e arrivare così a vincere la partita.

Saper compiere i passi descritti può rivelarsi tuttavia complesso, soprattutto in un contesto comunicativo interculturale nel quale la scelta e la realizzazione delle mosse comunicative, così come la percezione di quelle compiute dall'interlocutore, risultano fortemente influenzate dalle peculiarità culturali degli ambienti e delle società di appartenenza, che inevitabilmente forgianno l'approccio all'interazione degli interlocutori. «Raramente, infatti, si considera il fatto che anche gli 'errori' pragmatico-relazionali - cioè nell'uso delle mosse - possono essere dovuti alle diverse 'grammatiche' che regolano la comunicazione» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 93). Di conseguenza, concezioni e interpretazioni differenti attribuite alle singole mosse comunicative nelle diverse culture mondiali possono rivelarsi potenziali fonti di errori e fraintendimenti che potrebbero dunque pregiudicare il successo dello scambio interazionale.

Sulla base di tali premesse, nel corso dei seguenti paragrafi verranno presentate e analizzate le principali mosse comunicative che rischiano di creare problemi di comunicazione interculturale tra italiani e slavi meridionali. A seconda dell'obiettivo con cui vengono realizzate, che può essere quello di esercitare il proprio controllo sulle dinamiche interazionali permettendo a chi le compie di assumere una posizione di superiorità, o, invece, di «di evitare una *escalation*, cioè un diverbio, lasciando raffreddare gli animi, prendendo tempo, ammettendo l'errore, e così via» (Balboni 2007, 100), tali mosse possono essere classificate rispettivamente come *up e down*.

Nell'analisi che segue, alcune mosse comunicative sono state trattate e accorpate all'interno dello stesso paragrafo per la somiglianza delle dinamiche e dei problemi che possono presentare e/o degli esiti che sono in grado di produrre.

4.5.1 Attaccare e riprendere qualcuno

L'attacco e il rimprovero rappresentano due tipiche mosse comunicative di tipo *up* in quanto compiute da chi «ritiene di essere in vantaggio e vuole confermare la sua supremazia» (cf. Balboni 2007, 102) o da chi, invece, trovandosi in una condizione di svantaggio, tenta di recuperare terreno per ribaltare la situazione a suo favore. Tali mosse, già intrinsecamente pericolose nella gestione delle relazioni interpersonali, soprattutto se realizzate in maniera diretta, nascondono ulteriori insidie, rivelandosi potenzialmente foriere di rischi e problematiche comunicative interculturali qualora venga meno da parte dei parlanti un'attenta valutazione delle logiche comunicative e delle grammatiche culturali che regolano gli scambi interazionali nella propria società e in quella dell'interlocutore.

Tradizionalmente, gli italiani «tendono ad "addolcire" l'attacco e il rimprovero, in parte a mascherarli, anche se i più aderenti a modelli americani non hanno molte remore» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 96). In relazione agli scambi comunicativi con gli slavi del sud, le informant suggeriscono, conformemente alla diffusa abitudine italiana di edulcorare le succitate mosse comunicative, di rivolgere attacchi ed esprimere rimproveri all'interlocutore in maniera garbata, onde evitare una probabile lite con quest'ultimo. Gli slavi meridionali, infatti, come è già stato osservato in precedenza (cf. §§ 1.1 e 4.3), generalmente non appaiono particolarmente diplomatici nella comunicazione verbale e non di rado manifestano spiccati sentimenti di orgoglio personale: critiche e richiami presentati in maniera diretta potrebbero pertanto rivelarsi difficili da accettare e potenzialmente in grado di generare reazioni di contrattacco e tentativi di difesa e giustificazione prolungati e ostinati, anche di fronte all'evidenza; in certi casi, si può giungere persino a scaricare le proprie responsabilità sugli altri,

mentre presentare le proprie scuse si configura non di rado come l'*extrema ratio* e rappresenta un comportamento spesso difficile da assumere per uno slavo meridionale (cf. §§ 2.5.4.1 e 4.5.8).

In conseguenza di quanto rilevato, non è improbabile che uno slavo del sud, di fronte ad attacchi o a rimproveri diretti rivolti nei suoi confronti, possa manifestare apertamente irritazione, risentimento, se non addirittura rabbia, in particolare se la critica dovesse provenire da colleghi di pari grado (in tali situazioni sembra piuttosto comune pensare: 'ma tu chi sei per attaccarmi?'). Tuttavia, anche di fronte a un superiore o persino dinanzi al capo può capitare che uno slavo meridionale reagisca in maniera ruvida e dura, in particolare (ma non solo) se la figura alla quale esso si rivolge non ha il potere di licenziarlo: un'informatrice riferisce, a tal proposito, di aver assistito, nella ditta presso la quale lavora, ad alterchi piuttosto aspri tra alcuni operai e il capo della produzione. Nell'interpretazione della stessa informant, è probabile che le plateali e dure reazioni dei dipendenti siano state favorite anche dalla consapevolezza della limitata possibilità del loro superiore di intraprendere drastiche azioni disciplinari nei loro confronti. Un'altra informatrice riporta un altro episodio dalle dinamiche simili di cui è stata testimone: la vicepreside della scuola presso la quale presta servizio ha rimproverato pubblicamente un'insegnante, provocando la reazione di quest'ultima e un conseguente forte litigio. Similmente, allo scrivente è stato riferito di un alterco tra un'assistente universitaria e il suo capodipartimento causato da un attacco di quest'ultimo alla prima, la quale, profondamente risentita, ha reagito portando la questione all'attenzione del preside della facoltà. Negli ultimi due esempi presentati, la reazione delle persone attaccate, tutte in posizione gerarchicamente inferiore rispetto all'interlocutore, sembra poter essere spiegata anche richiamando l'idea, piuttosto diffusa nella regione slava meridionale, della scarsa punibilità del dipendente pubblico operante in area balcanica occidentale.

Le informant, inoltre, sottolineano che alcune caratteristiche comunicative dei popoli slavi del sud legate all'essere diretti nell'espressione verbale (cf. §§ 1.1 e 4.3) potrebbero fornire all'interlocutore italiano l'impressione di scarse capacità di mediazione e, in certi casi, di eccessiva durezza, se non addirittura di scortesia. Tali caratteristiche, in aggiunta a quanto già rilevato nel presente paragrafo (cf. *supra*), potrebbero dunque far pensare a un'inclinazione degli slavi meridionali a mostrare una maggiore esplicitzza rispetto agli italiani nel rivolgere rimproveri e condurre attacchi nei confronti di un interlocutore e, allo stesso tempo, a reagire in maniera più plateale e meno controllata di fronte alle critiche. Va tuttavia sottolineato come la reazione individuale ad attacchi e a rimproveri sia almeno in parte legata alla maniera in cui vengono rivolte le critiche: di fronte a un attacco o a un rimprovero espresso in maniera garbata, infatti, la reazione di uno slavo del sud potrebbe essere morbida, contenuta e moderata.

4.5.2 Esprimere disaccordo ed esporsi

Manifestare il proprio dissenso ed esporsi in prima persona rappresentano due mosse comunicative tipicamente up perché realizzate da chi vuole affermare le proprie idee e opinioni ritenendole non meno rilevanti di quelle degli interlocutori. Affinché risultino efficaci e non rischino di essere scambiate per segni di esibizionismo, entrambe le mosse vanno compiute, almeno in Italia, con tatto, edulcorando l'espressione dei propri pensieri attraverso l'uso di «forme linguistiche *polite* (uso del condizionale, “forse”, “si potrebbe”, “mi pare che” ecc.)» (Balboni 2007, 104). In particolare, gli italiani «più avvezzi alla comunicazione preferiscono “esprimere perplessità”, farsi “sorgere il dubbio che...”» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 98), mentre tra i giovani tali mosse sono tendenzialmente usate con maggiore libertà e senza tutti i succitati vincoli espressivi.

Gli slavi del sud tendono a essere diretti nell'esprimersi e generalmente apprezzano la sincerità e la schiettezza comunicativa. Di conseguenza, comunicare esplicitamente il proprio dissenso rappresenta una mossa ampiamente diffusa tra amici e non infrequente neanche in contesto lavorativo, in particolare laddove i rapporti gerarchici lo consentano: dissentire esplicitamente con i parigrado costituisce infatti una mossa comunicativa per nulla sorprendente, mentre esprimere la propria contrarietà a chi occupa una posizione gerarchicamente superiore appare meno comune, per quanto non raro. Alcune informant, però, sottolineano come, per dissentire con un superiore, vada piuttosto ricercata una forma più implicita attraverso la quale mostrare il proprio disaccordo. Un'informatrice, in particolare, racconta di aver replicato a una richiesta del suo direttore di svolgere dei compiti che esulavano dal suo specifico ambito di azione chiedendo un adeguamento a livello salariale. Un simile esempio consente di rilevare, ancora una volta, quanto le concezioni dell'essere, da una parte, implicito e misurato e, dall'altra, esplicito e diretto nell'espressione verbale possano essere culturalmente distanti tra italiani e slavi meridionali: la risposta data dall'informatrice al proprio capo, che in area balcanica occidentale potrebbe essere considerata adeguata alla situazione comunicativa descritta, probabilmente equivarrebbe per un capo italiano a un affronto e a un tentativo di scontro.

Quella di esporsi si configura come una mossa comunicativa che prevede dinamiche simili a quelle prodotte dall'atto di dissentire: esporsi è comune nella cerchia familiare e amicale, mentre al lavoro ciò sembra essere maggiormente legato alla posizione e al ruolo occupati dalla persona. In ogni caso, alcune informatrici riferiscono che nella valutazione generale di tale mossa comunicativa sembra rivestire un ruolo cruciale l'autorità di chi si espone, il quale, se apprezzato dai colleghi e con un *curriculum* notevole, sembra potersi permettere di esporsi in maniera anche piuttosto ardita senza tuttavia correre rischi significativi in termini di disapprovazione e

controreazione. Chi, invece, non presenta tali caratteristiche e non gode dunque della stima del consesso, appare più facilmente soggetto a possibili attacchi. Va infine rilevato che un eccesso di sicurezza rischia di poter essere comunque interpretato come un segno di presunzione o addirittura maleducazione, a prescindere dall'autorevolezza dell'oratore.

4.5.3 Ordinare, proibire e proporre

Sia nella cultura italiana sia in quelle slave meridionali, un ordine o un divieto diretti imposti da un superiore vanno accettati. Tuttavia, le informatrici rilevano che delle simili mosse comunicative, se realizzate in maniera autoritaria, non sono generalmente ben tollerate da chi le subisce in quanto potrebbero comunicare arroganza o superbia. Al contrario, la capacità di affermarsi e farsi apprezzare senza imposizioni ma attraverso il confronto, la disponibilità e la capacità di dialogare, sono qualità largamente apprezzate in area balcanica occidentale.

Un'informant con un passato da insegnante di lingua italiana presso un istituto scolastico dell'area slava meridionale equivalente a una scuola secondaria di secondo grado italiana ricorda come la sua iniziale severità con gli alunni non si rivelasse efficace sugli stessi in quanto non accettata e malvista. Un successivo cambio di atteggiamento della docente, che ha iniziato ad aprirsi a un maggiore confronto con gli alunni, trattati, come riferisce la stessa informatrice «da adulti», ha permesso un cambio di rotta nella relazione con gli stessi e anche nei risultati scolastici da essi conseguiti.

Risulta dunque chiaro come sia opportuno evitare di imporre ordini e proibizioni in maniera autoritaria, con l'adozione di soluzioni linguistiche dure e coercitive; celarli, facendoli passare per proposte e suggerimenti, può rappresentare invece un'ottima soluzione per porsi in maniera ottimale nei confronti degli slavi meridionali. Una simile strategia appare del tutto speculare a quanto avviene generalmente in Italia, dove gli ordini vengono frequentemente trasformati «in un suggerimento, quasi in una richiesta di opinione che maschera però ben altre intenzioni (ad esempio, l'uso del condizionale o delle forme di cortesia come l'espressione "che ne diresti di controllare se..." che ha invece un preciso messaggio impositivo)» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 101).

4.5.4 Riassumere, verificare l'avvenuta comprensione di un messaggio e domandare

Riassumere rappresenta una mossa comunicativa generalmente ben vista in gran parte delle culture mondiali in quanto consente di riprendere i punti trattati in un confronto, rappresentando, quindi, un'occasione per

chiarire ulteriormente aspetti e argomenti già affrontati. Essa, in realtà, si rivela «una mossa delicata che vuol fare emergere una posizione di potere: chi riassume, infatti, prende quel che gli serve degli interventi degli altri e [...] offre una sua sintesi» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 102). Tale mossa si rivela piuttosto comune sia in Italia sia nei paesi dell'area balcanica occidentale: a essa si ricorre abitualmente in occasione di riunioni e incontri per riprendere e sintetizzare le decisioni prese, gli accordi raggiunti e i futuri passi da compiere, rendendola così una mossa chiarificatrice e un utile promemoria dei risultati conseguiti e delle mosse da intraprendere. Il compito di riassumere e sintetizzare viene di solito assolto da chi occupa la posizione gerarchicamente più alta e/o da chi assume o si vede riconosciuto il ruolo di leader.

Similmente, «anche il *verificare la comprensione* può presentarsi come umile ma è in realtà una presa di possesso dell'argomento: chi verifica se ha capito bene in realtà propone una sua interpretazione di quanto è stato detto e, se l'interlocutore l'accetta, quella diventa l'interpretazione corretta; chi invece verifica la comprensione altrui in maniera esplicita sta in realtà attaccandolo o sta dimostrando il suo alto grado gerarchico» (Balboni 2007, 106). Verificare che i partecipanti a un incontro o a un'interazione abbiano effettivamente compreso i punti discussi rappresenta una prassi piuttosto diffusa, come in Italia, anche in area slava meridionale, in particolar modo rivolgendo agli interlocutori domande, anche piuttosto dirette, come 'hai/avete capito?', oppure, in maniera più simile alla struttura testuale italiana, 'tutto chiaro?'. In ogni caso, tali domande generalmente precludono alla conclusione di un incontro, costituendone l'atto finale. Di fronte ad esse, tuttavia, sarà piuttosto raro assistere a risposte negative in caso di mancata comprensione del messaggio: come è già stato osservato in precedenza (cf. §§ 2.5.4.2 e 2.7), infatti, le richieste di chiarimento vengono generalmente intese dagli slavi meridionali (non tanto agli occhi dell'oratore quanto a quelli di chi ascolta) come mosse piuttosto rischiose in quanto potrebbero compromettere la loro immagine sociale evidenziandone scarse capacità di attenzione, concentrazione, se non addirittura di comprensione e dunque inadeguatezza al compito e al lavoro svolti e alla posizione ricoperta. Un simile comportamento potrebbe rivelarsi difficile da comprendere da parte di un italiano, il quale, invece, tende maggiormente a porre quesiti di fronte a una parziale o mancata comprensione di indicazioni o spiegazioni in quanto domandare, nella cultura italiana, rappresenta una mossa generalmente considerata in maniera più neutra rispetto a quanto avviene nel mondo balcanico occidentale (cf. Lobasso, Pavan e Caon 2007).

4.5.5 Cambiare tema, rimandare, abbandonare e tacere

Le mosse comunicative che verranno presentate nel presente paragrafo sono spesso interpretate in numerose culture, tra cui quella italiana, come sintomi della difficoltà di sostenere un confronto verbale e dunque come segnali di inferiorità rispetto all'interlocutore. Alcune di esse, tuttavia, possono presentare delle particolari connotazioni culturali a seconda della maniera (o delle maniere) in cui vengono interpretate all'interno di una data società: è dunque possibile che certe mosse possano dar luogo a interpretazioni diverse e produrre effetti di senso non scontati e non necessariamente di tipo down.

Cambiare argomento nella cultura italiana si rivela una mossa che può assumere sia una connotazione negativa, quando viene compiuta da chi si trova in una situazione di difficoltà legata all'incapacità di reggere il confronto su un determinato argomento, sia una valenza positiva, individuabile nel tentativo di chi occupa una posizione up di «togliere l'interlocutore dai problemi» (Balboni 2007, 106). In area balcanica occidentale, cambiare argomento può spesso rivelarsi una mossa comunicativa rischiosa da compiere. Sia in contesto lavorativo-formale che in una situazione informale, infatti, un simile comportamento linguistico tende a non essere visto in maniera favorevole in quanto potenzialmente interpretabile come sintomo dell'incapacità del parlante di sostenere il proprio punto di vista, di controbattere alle argomentazioni dell'interlocutore e/o di ammettere la propria sconfitta nel confronto verbale: si tratterebbe, in altre parole, di un tentativo estremo di non perdere la faccia (cf. §§ 2.5.4 e 2.7) ma che invece, nella realtà dei fatti, rischia di produrre agli occhi dell'interlocutore effetti profondamente negativi.

Tale mossa comunicativa, inoltre, potrebbe addirittura arrivare a generare situazioni di conflittualità tra gli interlocutori: appare infatti difficile che uno slavo meridionale si rassegni al tentativo dell'interlocutore di cambiare argomento; sembra invece più probabile che egli possa incalzare quest'ultimo, rischiando di provocarne, però, una reazione stizzita, con il pericolo di un esito spiacevole del confronto che potrebbe concludersi persino con un litigio. In ogni caso, vista la connotazione negativa di incapacità argomentativa o rinuncia alla discussione comunemente attribuitovi in culture, come quelle slave del sud, amanti del confronto diretto, il cambiare argomento, nelle modalità sopra descritte, potrebbe rivelarsi una mossa comunicativa poco accorta e persino in grado di screditare colui che la compie.

Per gli stessi motivi anche la mossa di rimandare il confronto, che non di rado viene compiuta in Italia (cf. Lobasso, Pavan e Caon 2007), viene generalmente considerata nel mondo slavo meridionale come una dimostrazione di debolezza e dell'incapacità di difendere le proprie idee e di ammettere la sconfitta comunicativa e tende, dunque, a non essere ben vista, per quanto possa comunque verificarsi.

Anche l'abbandono della discussione, così come il rinvio del confronto, rappresenta generalmente una mossa comunicativa di tipo *down* che, se realizzata, potrebbe facilmente portare l'interlocutore a ritenere chi la compie non in grado di difendere adeguatamente le proprie idee. Tuttavia, in area balcanica occidentale, come d'altronde in Italia, sembrerebbero non rare le situazioni nelle quali chi cerca con forza di affermare idee di buon senso e largamente condivisibili, di fronte alla testardaggine dell'interlocutore, possa abbandonare il campo senza che ciò venga connotato negativamente. A conferma dell'accettabilità sociale di un simile comportamento, vanno ricordati alcuni motti della saggezza popolare slava del sud, come: *pametnji popušta, magariac ne dopušta* ('chi è più intelligente sa desistere mentre l'asino insiste sempre') e *sa budalom se ne treba/vr(ij) edi raspravlijati* ('non vale la pena discutere con lo stupido').

Infine, in Italia, così come nei paesi slavi meridionali, «mantenere il silenzio di fronte a una domanda può essere una mossa *up* oppure *down* a seconda che venga compiuta da chi domina o da chi subisce l'andamento dello scambio comunicativo» (Balboni 2007, 109): tacere, dunque, rappresenta nel primo caso un segnale della scarsa considerazione attribuita all'interlocutore, mentre nel secondo evidenzia l'incapacità (o l'impossibilità, nel caso di differenze gerarchiche profondamente marcate) del parlante di confrontarsi e ribattere alle argomentazioni dell'interlocutore.

4.5.6 Interrompere

Come è già stato sottolineato in precedenza (cf. §§ 1.1 e 4.1), interrompere il turno di parola altrui rappresenta un comportamento verbale stigmatizzato in gran parte delle culture del mondo in quanto considerato scortese, maleducato e aggressivo: «il diritto di parola, garantito dalle regole di *turn taking*, è come un territorio da difendere ad ogni costo e l'invasore è sempre e comunque un aggressore» (Balboni 2007, 108). Non fa eccezione neanche il mondo balcanico occidentale, nel quale le interruzioni, pur con una minore severità nei confronti di quelle che si verificano in contesto informale, sono solitamente considerate sgarbate e invasive dello spazio di parola altrui.

Gli italiani, al contrario, tendono a interrompersi a vicenda con una certa frequenza; un simile comportamento, tuttavia, non va necessariamente bollato come maleducato o poco rispettoso dell'interlocutore: spesso, infatti, la principale motivazione che giustifica un simile comportamento risiede nell'abitudine degli italiani a cooperare nella costruzione di un discorso con singoli contributi individuali che arrivano non di rado a sovrapporsi. Il rischio di generare equivoci interculturali a causa della diversa valutazione di tale mossa comunicativa tra italiani e slavi del sud non va dunque sottovalutato: diverse informant sottolineano che un parlante, se interrotto

dal proprio interlocutore, potrebbe reagire anche in maniera piccata, con possibili esiti spiacevoli che potrebbero sfociare addirittura in un litigio. Si tratta dunque di comportamento verbale da evitare accuratamente.

4.5.7 Ironizzare e sdrammatizzare

Ironizzare e sdrammatizzare rappresentano due mosse comunicative estremamente pericolose in situazioni interculturali perché la sensibilità e l'attitudine di un popolo verso simili comportamenti possono rivelarsi profondamente diverse rispetto a quelle tipiche di altre società, con il rischio dunque che una battuta, ingenuamente volta nelle intenzioni di un parlante a fare dell'innocua ironia o a sdrammatizzare una situazione, possa invece essere percepita come fuori luogo o, peggio ancora, come offensiva. «In Italia le persone attente ai problemi comunicativi tendenzialmente evitano l'ironia proprio per questa insidiosa natura» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 101).

I popoli slavi meridionali sono amanti dell'ironia, di cui fanno oggetto vari aspetti della vita e della quotidianità, ivi inclusi anche tragici eventi della storia recente dei Balcani: un'informatrice serba riferisce come nel periodo della guerra del Kosovo fossero frequenti tra il suo popolo battute, slogan e addirittura canzoni che sdrammatizzavano sul bombardamento della Nato su Belgrado. Anche l'autoironia è piuttosto accentuata: un'informant, per esempio, riferisce di una persona delle istituzioni che, di fronte alla prospettiva di tenere un incontro con un imprenditore italiano in lingua inglese, ha affermato che quella sarebbe stata un'opportunità per migliorare il suo inglese, alludendo implicitamente al suo livello non eccelso di conoscenza della lingua.

Tuttavia, va rilevato, in linea con quanto già in parte osservato in precedenza (cf. § 2.6.3), che ironizzare su aspetti tipici legati alla tradizione, alla cultura, al modo di vivere e alle abitudini delle popolazioni slave meridionali sembra essere una mossa appannaggio esclusivamente degli slavi meridionali, che potrebbero invece sentirsi offesi da considerazioni fornite da stranieri. Un simile atteggiamento non sembra, invece, attribuibile agli italiani in maniera così marcata. Inoltre, per quanto lo humour nero sia estremamente diffuso in area slava meridionale, è possibile individuare dei campi tematici considerati generalmente tabù, rappresentati dall'ironia sui problemi di salute delle persone, in particolar modo di chi è portatore di handicap.

4.5.8 Scusarsi, difendersi e giustificarsi

La scusa, la difesa e la giustificazione costituiscono mosse comunicative di tipo down generalmente compiute da un parlante in risposta a un attacco, una critica o un rimprovero mossi dall'interlocutore.

Presentare le proprie scuse rappresenta un'azione che, a differenza di quelle di difendersi e giustificarsi, implica una quantomeno parziale ammissione di colpevolezza che può rendere tale mossa non così scontata e facile da realizzare in culture, come quelle slave meridionali, segnate da un senso dell'orgoglio personale generalmente piuttosto marcato (sull'atto delle scuse, cf. § 2.5.4.1). È dunque plausibile che uno slavo del sud, di fronte a critiche, rimproveri o attacchi mossi dall'interlocutore, piuttosto che ammettere le proprie responsabilità e presentare le proprie scuse, possa invece tentare di 'salvare la faccia' difendendosi e giustificandosi, anche con ardore e insistenza, giungendo, in certi casi, persino a ricercare le motivazioni dell'insuccesso nella negligenza altrui o in circostanze esterne. A tal proposito, appare opportuno riportare un episodio occorso allo scrivente in occasione di una lezione individuale di lingua inglese a cui l'insegnante slava meridionale si era presentata con un ritardo di oltre quindici minuti. Alle pur gentili richieste di chiarimento relative a tale ritardo, la docente, invece di esprimere il proprio rammarico e dispiacere per la mancanza di puntualità, aveva invece contrattaccato in maniera piuttosto risentita, ritenendo il proprio comportamento del tutto lecito e ricordando che, in qualche occasione, anche il discente si era presentato in ritardo seppur di qualche minuto. Tale episodio appare dunque esemplificativo delle difficoltà comunicative interculturali che possono manifestarsi nelle interazioni tra parlanti che non considerano adeguatamente le peculiarità culturali del loro popolo e le differenze con i *software* mentali dell'interlocutore straniero.

È significativo rilevare, inoltre, come sottolineato da alcune informatrici, che gli slavi del sud potrebbero essere disposti più frequentemente degli italiani a correre il rischio di incrinare rapporti personali o lavorativi pur di non chiedere scusa, come si può evincere dall'aneddoto riportato. Simili situazioni di conflittualità sembrerebbero comunque decisamente meno probabili nel rapporto lavorativo con un superiore potenzialmente in grado di prendere provvedimenti, con il quale appare più comune giustificarsi solo con delle argomentazioni forti; in caso contrario, generalmente si desiste tacendo o scusandosi.

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

5 Eventi comunicativi

Abstract The different aspects previously introduced about the values influencing communication, the use of verbal languages and non-verbal codes and the realisation of communicative moves are shown in real communicative events. They represent the contexts in which intercultural communicative problems could emerge because of the under-capacity of the speakers to recognise the importance, in a communicative perspective, of the intercultural differences existing between the interlocutors. However, it should be noted that some communicative events, by virtue of some features that every specific culture ascribe to them, respond to 'rules' which could prove different in those cultures which are the subject of this work. Thus, these differences could give rise to misunderstandings or real intercultural communicative problems between the interlocutors. So the chapter deals with some specific communicative events which could turn out to be risky, in the intercultural communicative view, when Italians and South Slavs meet if or when they do not possess correct and adequate interpretations of these communicative events.

Sommario 5.1 Dialogo e conversazione in presenza, incontro di lavoro. – 5.2 Conversazione telefonica. – 5.3 Conferenza e presentazione. – 5.4 Eventi mondani: cocktail, 'party', pranzo, cena.

Fino ad ora sono stati analizzati diversi aspetti, quali i valori profondi, l'uso dei linguaggi verbali e dei codici non verbali e la realizzazione delle mosse comunicative, rispetto ai quali le culture considerate possono manifestare tendenze e sensibilità diverse in grado di condizionare, qualora non vi sia da parte degli interlocutori un'adeguata conoscenza e consapevolezza delle differenze interculturali esistenti, uno scambio comunicativo tra persone appartenenti a culture diverse. Tali fattori si concretizzano in eventi comunicativi che possono presentare ulteriori rischi in chiave interculturale perché la loro gestione non risulta solamente dalla sommatoria degli aspetti culturali legati ai valori profondi, all'uso dei linguaggi e alla realizzazione delle mosse comunicative visti in precedenza, ma risponde a precise regole culturali legate a specifiche situazioni e a determinati generi comunicativi. Nei seguenti paragrafi verranno quindi analizzati i principali eventi comunicativi che possono maggiormente creare problemi di comunicazione interculturale tra italiani e slavi meridionali.

5.1 Dialogo e conversazione in presenza, incontro di lavoro

Come è già stato sottolineato in precedenza (cf. § 4.4.2), sia in Italia che nel modo slavo meridionale il passaggio dal 'lei' al 'tu' [o dal vi (voi) al ti

(tu) nelle lingue slave considerate] si realizza in maniera piuttosto naturale tra persone di pari grado (nella gerarchia aziendale o istituzionale) e di età simili impegnate in attività lavorative che le pongono quotidianamente a stretto contatto l'una con l'altra. Nel caso in cui, invece, le differenze relative all'età e alla posizione lavorativa ricoperta siano più significative, l'abbandono della forma di cortesia a vantaggio dell'uso del 'tu' viene di solito proposto dall'individuo che occupa la posizione gerarchica più alta o da chi è più anziano di età.

Sembra, inoltre, che nel mondo balcanico occidentale, tra individui operanti presso istituzioni o aziende diverse ma che ricoprono posizioni lavorative equivalenti o simili dal punto di vista gerarchico, si tenda a mantenere in maniera più frequente di quanto succede generalmente in Italia una certa distanza nei rapporti interpersonali, evidenziata, in particolare, dal ricorso al 'lei': a tal proposito, un'informatrice riferisce che nelle sue interazioni pressoché quotidiane avvenute sempre con i medesimi referenti di una filiale di una banca serba non è mai stato proposto il passaggio al 'tu' da nessuno degli interlocutori. Non bisogna dimenticare, infine, che in area slava meridionale il forte senso della gerarchia, che è chiaramente esibita e resa manifesta, sembrerebbe un ulteriore elemento in grado di spingere gli slavi del sud a fare del 'lei' un uso attento e ossequioso.

Va comunque rilevato come il passaggio al 'tu' possa essere facilitato, in situazioni di natura lavorativa, istituzionale e di rappresentanza, dalla non rara prassi di tenere incontri di lavoro nei ristoranti, nei quali il clima di maggiore distensione che generalmente si crea di fronte alla condivisione di pietanze e bevande può mitigare la formalità dell'interlocutore slavo meridionale e favorire dinamiche improntate a una maggiore spontaneità che sembrano spesso rivelarsi decisive per la felice conclusione di una trattativa: in molte regioni dell'area, infatti, si dice spesso che 'i migliori affari si fanno al ristorante'.

Oltre al passaggio dal 'lei' al 'tu', è possibile individuare, in maniera non dissimile dalle dinamiche comunemente osservabili tra gli italiani, anche altri segnali linguistici tipici di un'interazione segnata da una maggiore informalità, come il ricorso al nome proprio dell'interlocutore per rivolgersi a quest'ultimo, l'uso di forme linguistiche più libere e il ricorso a battute di spirito.

In riferimento all'approccio all'interazione, va segnalato che nel mondo slavo del sud viene lasciato generalmente poco spazio ai convenevoli iniziali, limitati a poche battute legate ad argomenti standardizzati, come il tempo atmosferico, il viaggio eventualmente affrontato per arrivare all'incontro e, se vi è una conoscenza personale, alla famiglia: la tendenza, ancora una volta, è quella di andare *straight to the point*. In Italia, al contrario, non è infrequente dilungarsi maggiormente in tali convenevoli.

In precedenza è stato rilevato come sia piuttosto comune in diverse regioni dell'area balcanica occidentale che gli incontri di lavoro si svolgano

nei ristoranti e, più raramente, nei bar, oltre che presso gli uffici di ditte e istituzioni. Il ristorante, in particolare, fa frequentemente da sfondo a meeting lavorativi, incontri tra le parti e altri eventi di natura formale, istituzionale e di rappresentanza, risultando spesso un luogo chiave per la definizione e la chiusura di trattative. Non è raro che i rappresentanti di un'azienda o di un'istituzione 'in trasferta' vengano invitati a pranzo o persino a colazione dalla controparte ospitante.

Nel caso in cui, invece, venga raggiunto un accordo in una sede istituzionale o negli uffici di un'azienda, recarsi in un ristorante per festeggiare la felice conclusione della trattativa costituisce una prassi largamente diffusa. Un simile comportamento, che alcune informant definiscono «una regola non scritta» del mondo del business e delle relazioni tra enti, istituzioni e aziende, potrebbe generare incomprensioni, equivoci e situazioni di disagio con una controparte italiana, generalmente meno abituata, se non estranea, a simili dinamiche. Le possibili problematiche interculturali che simili situazioni potrebbero causare sembrerebbero poter dipendere dal rischio di un minore livello di compostezza e formalità che un simile contesto potrebbe favorire. Va segnalata, a tal proposito, l'importanza tradizionalmente assunta nelle culture slave del sud dalle bevande alcoliche e dai distillati, il cui consumo in certe situazioni di natura formale, come è già stato sottolineato precedentemente (cf. § 3.3.2), di solito non viene connotato negativamente, a differenza di quanto avviene comunemente in Italia. Un'informant ricorda come accademici italiani che hanno preso parte a convegni nell'area balcanica considerata abbiano riferito di come non di rado gli omologhi slavi del sud nel corso delle cene sociali esagerassero nel bere bevande alcoliche arrivando ad assumere comportamenti per gli italiani decisamente inappropriati a simili situazioni, che in certi casi li portavano addirittura a 'finire sotto il tavolo'.

Un ulteriore interessante aneddoto in proposito viene fornito da un'informatrice, dipendente di una ditta italiana con sede nei Balcani occidentali, che racconta come, in seguito al raggiungimento di un importante accordo tra la medesima azienda e una controparte slava meridionale, i rappresentanti di entrambe le ditte più alcuni intermediari, tutti slavi del sud, abbiano deciso, come da prassi balcanica occidentale, di festeggiare la felice conclusione della trattativa in un ristorante, nel quale le portate sono state accompagnate da bevande alcoliche e distillati. Il capo della ditta italiana, non presente al pranzo, ha espresso la propria perplessità nei confronti dell'accaduto, giudicando un simile comportamento poco consono al mondo delle relazioni commerciali in quanto potenzialmente in grado di mettere a rischio la professionalità e l'immagine sociale dei suoi dipendenti e, dunque, della sua azienda. In occasione di una successiva riunione tra le due aziende, egli ha così fatto predisporre un buffet in una sala attigua a quella della riunione. Come pronta risposta, gli intermediari slavi del sud presenti alla riunione hanno deciso di invitare a proprie spese

i rappresentanti di entrambe le ditte in un ristorante, affermando che nel mondo slavo meridionale «*fabrika se ne gradi na sendvičićima*», ovvero che «un'azienda non si costruisce con i panini». È dunque evidente che il capo dell'azienda italiana non aveva colto l'importanza del pranzo o della cena al ristorante, un rituale che, se per un italiano potrebbe rivelarsi una potenziale fonte di imbarazzo per gli aspetti sopra descritti, nel mondo balcanico occidentale, invece, costituisce un elemento spesso imprescindibile delle trattative e degli incontri lavorativi, rivelandosi potenzialmente in grado di cementare un rapporto e di porre dunque le basi per future e proficue collaborazioni.

In aggiunta a quanto è appena stato osservato, va anche rilevato che declinare un invito al ristorante, che potrebbe tra l'altro avvenire anche in orari ritenuti da un italiano non convenzionali per consumare i pasti principali della giornata (cf. §§ 1.1 e 2.1.2), può essere interpretato come un rifiuto dell'ospitalità offerta, dunque come un gesto scortese.

5.2 Conversazione telefonica

Oggi giorno le telefonate di natura lavorativa e istituzionale sono sempre più spesso condizionate da una logica di efficienza, concretezza ed essenzialità che porta gli interlocutori ad andare *straight to the point*, riducendo al minimo i convenevoli iniziali. Come rilevato in precedenza (cf. § 5.1), una simile tendenza nel mondo balcanico occidentale risulta ampiamente comune: nelle culture slave del sud, infatti, i convenevoli sono piuttosto limitati e, in generale, difficilmente si scende nel dettaglio, a meno che i rapporti personali con l'interlocutore non lo permettano. Alla domanda 'come stai/sta?' di solito si risponde in maniera standardizzata con un 'bene, grazie (e tu/lei?)', anche se ciò non corrisponde al vero; se, invece, la telefonata avviene con un interlocutore con il quale i contatti sono abbastanza frequenti, è possibile accennare a qualche problema di salute o lavorativo, pur senza approfondirne il contenuto, mentre problematiche di natura personale o familiare vengono generalmente lasciate fuori dalla conversazione.

L'interazione telefonica italiana tradizionalmente impone il ricorso ai convenevoli anche per una questione di buona educazione (cf. Lobasso, Pavan e Caon 2007). La loro durata, invece, dipende dalla situazione e dalle relazioni personali tra gli interlocutori. In ogni caso, a domande routinarie con le quali ci si informa dello stato di salute dell'interlocutore sono del tutto plausibili, accanto a formule standardizzate (cf. *supra*), anche risposte autentiche che potrebbero portare a un breve approfondimento della questione sollevata (cf. Balboni 2007).

Un aspetto che potrebbe generare problemi comunicativi interculturali riguarda gli orari in cui è opportuno telefonare. Va rilevato, infatti, che

le giornate di un italiano e di uno slavo meridionale sono tendenzialmente scandite in maniera diversa: in Italia, l'orario di lavoro viene spesso distribuito, quanto meno per certe categorie di lavoratori, tra mattina e pomeriggio, con una pausa pranzo che di norma va dalle 13 alle 16.⁴¹ Potrebbe dunque rivelarsi opportuno telefonare a un italiano all'infuori di tale fascia oraria per evitare di disturbarlo durante la consumazione del pranzo o l'eventuale riposo pomeridiano.

Nel mondo balcanico occidentale, invece, le canoniche otto ore di lavoro sono generalmente svolte in continuità, con una pausa di circa mezz'ora inserita nel corso della mattinata. Il pranzo è dunque previsto al termine della giornata lavorativa e viene consumato di solito tra le 15 e le 18. Chiamare in orario di lavoro rappresenta quindi la scelta più adeguata. Esso, tuttavia, non è standardizzato per tutti gli uffici, gli enti e le aziende che, se da una parte impongono giornate lavorative di otto ore, dall'altra sono libere di individuare un orario di apertura (tendenzialmente variabile tra le 7.00 e le 9.00) e di conseguenza quello di chiusura.

Va poi ricordato (cf. § 2.1.3) che i dipendenti pubblici godono di una libertà decisamente maggiore rispetto a quelli privati nella gestione della loro giornata lavorativa; ciò li porta non di rado a giungere con ritardi anche significativi sul posto di lavoro e ad andare via dallo stesso anche con mezz'ora di anticipo, se non di più, rispetto al loro orario di servizio. È dunque consigliabile non chiamare in prossimità della fine della giornata lavorativa né tanto meno poco dopo l'inizio della stessa: in entrambi i casi, è verosimile che il telefono squilli a vuoto. È possibile, inoltre, che la canonica pausa di trenta minuti prevista nel corso della giornata lavorativa possa iniziare anche prima dell'orario prestabilito e prolungarsi oltre il momento previsto per il rientro. Diverso è, invece, il livello di precisione dei dipendenti di aziende e istituzioni private, i quali tendono a osservare in maniera più rigida il loro orario di lavoro. È dunque probabile che le telefonate agli uffici non pubblici in prossimità degli orari di apertura e di chiusura e delle pause trovino effettivamente risposta.

5.3 Conferenza e presentazione

Si tratta di eventi comunicativi ampiamente diffusi nel mondo istituzionale, aziendale e universitario. L'idea di monologo pubblico, tuttavia, risulta legata a una serie di caratteristiche di natura culturale che impongono un'attenta riflessione su come vadano tenute una conferenza e una presentazione in Italia e nell'area balcanica occidentale. Le problematiche

⁴¹ Va tuttavia rilevato che in banca, in azienda e in vari uffici si segue ormai comunemente un orario continuato.

comunicative interculturali relative ai suddetti eventi potrebbero riguardare principalmente la maniera in cui essi sono organizzati e gestiti nelle culture considerate: la tendenza nel mondo slavo meridionale è quella di attenersi strettamente alla struttura del discorso, che tende a essere molto schematico e privo di digressioni, a meno che queste non siano finalizzate a chiarire punti e aspetti già evidenziati. Gli italiani, invece, sono maggiormente propensi a parlare a braccio, inserendo nel loro discorso digressioni che, per quanto finalizzate a impreziosire i contenuti, potrebbero provocare confusione, disorientamento o addirittura disinteresse negli interlocutori slavi del sud. La differenza introdotta sembra essere ben sintetizzata dalle parole di un'informatrice serba, la quale nota come «in Italia ci sia una maggiore preferenza per la loquacità; in Serbia, invece, si tende a non abusare delle parole, ricercando piuttosto chiarezza, precisione e concisione». Significativo, a tal proposito, appare un episodio verificatosi nell'ambito di un'iniziativa culturale promossa dal dipartimento di italianistica di un'università dell'area slava meridionale: un concerto dedicato ai canti della resistenza italiana. Ognuno dei brani presentati veniva introdotto da una breve spiegazione in italiano (tradotta nella lingua locale da un interprete) mirata a chiarirne i significati e a favorirne una contestualizzazione dal punto di vista storico, culturale e sociale. Nel corso di uno dei momenti di presentazione delle canzoni si è sentita dal pubblico, con un tono piuttosto seccato, la seguente esclamazione: «*kako Italijani vole pričati!*», cioè «quanto amano parlare gli italiani!», che ha lasciato dunque intendere che le digressioni finalizzate a introdurre le canzoni potessero risultare eccessivamente lunghe, con l'effetto di provocare in parte del pubblico noia e insofferenza.

Un altro possibile elemento a rischio dal punto di vista interculturale riguarda «il rapporto tra l'esplicitezza nel presentare i risultati positivi e l'*understatement*, cioè l'implicitezza» (Balboni 2007, 135). Se nel mondo balcanico occidentale prevale la tendenza a indicare con enfasi i risultati raggiunti, gli sforzi compiuti, la bontà delle azioni intraprese e dei progetti avallati, in alcune culture, come quella italiana, «può essere consigliata una certa implicitezza basata sul principio "a buon intenditor poche parole"» (2007).

5.4 Eventi mondani: cocktail, 'party', pranzo, cena

Nel presente paragrafo verranno illustrate le principali consuetudini diffuse in Italia e nel mondo slavo meridionale relativamente ad alcuni eventi mondani, con particolare attenzione a quegli aspetti che potrebbero generare problematiche di natura interculturale tra interlocutori provenienti dalle diverse aree menzionate.

Ad eccezione del cocktail, che sta comunque prendendo piede su entrambe le sponde dell'Adriatico, momenti di socializzazione come quelli del

pranzo, della cena o del party risultano ampiamente diffusi nelle culture considerate. Le esigenze di puntualità appaiono legate principalmente al tipo di evento e al numero dei partecipanti: in occasione di appuntamenti quali feste o cocktail a cui sono attesi numerosi ospiti, un piccolo ritardo appare tollerabile; al contrario, eventi più ristretti, cene e pranzi richiedono una maggiore puntualità.

In precedenza (cf. §§ 1.1 e 2.1.2) è stato osservato come gli orari del pranzo siano generalmente diversi tra l'Italia e il mondo slavo meridionale. Tuttavia, in occasione di eventi organizzati nell'area balcanica occidentale a cui partecipano rappresentanti di aziende o istituzioni italiane, è comune adeguarsi agli orari in cui gli ospiti sono soliti consumare il pranzo. Prima di iniziare il pasto, è ormai invalsa in Italia l'abitudine di augurare agli altri commensali 'buon appetito',⁴² formula che presenta in area slava meridionale due diversi corrispettivi: *dobar tek*, usato prevalentemente in ambiente linguistico croatofono, e *prijatno*, comune nel resto dell'area balcanica occidentale. Un uso pragmaticamente inappropriato o invertito delle suddette espressioni potrebbe essere visto negativamente da parte degli interlocutori slavi meridionali (per approfondimenti sul tema della scelta delle parole, cf. §§ 2.9. e 4.2).

Inoltre, non è infrequente, in occasione di eventi particolari (come le *slave*, feste di natura religiosa le cui celebrazioni possono essere organizzate anche a livello istituzionale), partecipare a pranzi durante i quali è comune che gli invitati cantino e ballino sulle note di canzoni tradizionali e popolari. Un simile comportamento, senza le adeguate conoscenze di natura interculturale, potrebbe risultare inappropriato agli occhi di un partner commerciale italiano, con il conseguente rischio che l'immagine sociale di chi se ne dovesse rendere protagonista venga condizionata.

Similmente, anche le consuetudini relative ai «linguaggi legati all'alcol» (Balboni 2007, 130) potrebbero contribuire a generare equivoci e problemi interculturali qualora gli interlocutori non avessero una precisa consapevolezza della dimensione culturale particolare, e non universale, delle suddette consuetudini: a tal proposito, come è già stato notato in precedenza (cf. §§ 3.3.2 e 5.1), «per i latini diventare brilli è infamante e ubriacarsi è una vergogna di cui scusarsi ufficialmente in seguito»; nel mondo slavo meridionale, invece, si registrano maggiore tolleranza e giustificazione nei confronti di simili comportamenti. Una spiegazione di tale diversa tendenza valutativa potrebbe essere ricercata nelle bevande alcoliche più frequentemente consumate in almeno alcuni degli eventi considerati: se in Italia è infatti comune servire vini non forti o cocktail dalla ridotta gradazione alcolica (un digestivo più *strong* viene generalmente offerto al termine del pasto), in area balcanica occidentale la *rakija*, un distillato

42 Si noti, però, che secondo le regole del galateo tale espressione non va utilizzata.

alla frutta caratterizzato da un tasso alcolico molto elevato, costituisce una bevanda particolarmente amata dai locali e tradizionalmente consumata anche durante i pasti.

Va inoltre rilevato come nelle culture slave meridionali, similmente a quanto accade comunemente in Italia, non sia generalmente ammessa l'eventualità di bere da soli, per cui l'ospite italiano potrebbe vedersi 'costretto' a consumare una *rakija* di fronte all'insistenza di uno slavo del sud. A tal proposito sembra appropriato ricordare il già citato episodio della riunione mattutina tra alcuni rappresentanti di un dipartimento di italianistica di un'università dell'area balcanica occidentale e il rettore della stessa, durante il quale la massima autorità universitaria, dopo aver realizzato di essere stato l'unico dei presenti ad aver ordinato una *rakija*, ha pregato ripetutamente il capo del dipartimento di italianistica di unirsi a lui nella condivisione della bevanda, vedendo alla fine quest'ultimo cedere a malincuore.

È opportuno segnalare altresì che lasciare del cibo nel piatto e non bere tutto il contenuto di un bicchiere rappresentano comportamenti tradizionalmente giudicati scortesi su entrambe le sponde dell'Adriatico. In alcune aree dei Balcani occidentali, lasciare la propria bevanda può nascondere addirittura dei significati scaramantici: un ospite che va via lasciando il proprio bicchiere non del tutto vuoto porterebbe infatti litigi nella casa in cui è stato invitato.

Si rileva infine che la postura da assumere a tavola nel mondo balcanico occidentale non sembra presentare delle regole universali: alcune informatici riferiscono di come sia necessario appoggiare le mani e gli avambracci sul tavolo, non i gomiti. Una simile postura va obbligatoriamente assunta in Italia in quanto indice di buona educazione e compostezza; altre informant slave meridionali, tuttavia, sottolineano che non esistono regole precise sulla posizione che le braccia dovrebbero tenere a tavola, limitandosi a bandire comportamenti quali quello di mangiare senza l'uso delle posate.

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

6 Conclusioni

Il percorso illustrato nel corso del presente lavoro ha permesso di evidenziare e analizzare i principali problemi di comunicazione interculturale che potrebbero manifestarsi nelle interazioni tra italiani e slavi del sud, con particolare riferimento alle dimensioni dei valori di fondo, dei linguaggi verbali e non verbali e degli eventi comunicativi. Con la presentazione delle differenze legate ai succitati aspetti si è inteso guidare il lettore nell'analisi di quei fattori potenzialmente in grado di generare equivoci e incomprensioni comunicative interculturali tra gli individui appartenenti alle culture considerate.

Le riflessioni, le considerazioni e gli esempi presentati in relazione alla concezione dei valori profondi, all'adozione dei comportamenti linguistici e alla gestione degli eventi comunicativi descritti rendono tale lavoro una guida il cui obiettivo è quello di orientare italiani e slavi meridionali nelle interazioni reciproche, rendendoli consapevoli dell'esistenza di una serie di fattori che, se non tenuti adeguatamente in considerazione, rischiano di determinare equivoci e incomprensioni comunicative interculturali. Acquisire una piena consapevolezza della diversità con cui i diversi aspetti succitati sono culturalmente considerati può permettere di evitare la formazione di giudizi affrettati sull'interlocutore e di contribuire allo sviluppo di un dialogo interculturale in cui la percentuale di problemi comunicativi legati alla diversa percezione di linguaggi, eventi, abitudini, ed elementi culturali verrebbe decisamente ridotta.

Si ritiene altresì opportuno ricordare nuovamente il carattere orientativo delle informazioni presentate e sottolineare come lo sviluppo da parte di un parlante di una piena capacità di approcciarsi a un'interazione con individui di lingua e cultura diverse dalla propria passi attraverso l'acquisizione di una serie di abilità relazionali che permettono di rendere proficuamente operative le indicazioni presentate nel corso dell'analisi proposta. Pertanto, è opportuno che il parlante nel suo approccio alla comunicazione interculturale si renda disponibile e 'si alleni' a sviluppare le capacità di osservare l'interlocutore, sospendere il giudizio nei confronti di quanto espresso da quest'ultimo, adottare le opportune strategie di decentramento e straniamento, relativizzare il proprio punto di vista, porsi in un atteggiamento di ascolto attivo e negoziare i significati trasmessi.

Senza queste abilità relazionali, infatti, le conoscenze relative agli aspetti sui problemi di comunicazione interculturale tra italiani e slavi del sud precedentemente illustrati rischiano, nel momento dell'interazione concreta, di non essere supportate da un corretto e adeguato approccio personale all'altro.

Si ritiene, infine, che il modello teorico su cui si è basato tale studio, unitamente allo strumento di indagine adoperato per la conduzione delle interviste, possa rappresentare una solida base a partire dalla quale individuare percorsi di conduzione di lavori simili finalizzati a esplorare e ad analizzare i diversi aspetti che potrebbero generare equivoci, problemi e incomprensioni di natura comunicativa interculturale tra popoli. Le varie voci relative a tali aspetti, infatti, rappresentano fattori delicati, da trattare e considerare accuratamente in quanto potenziali fonti di equivoci interculturali tra interlocutori appartenenti a popoli e culture diversi. Si auspica, dunque, che il presente volume possa rappresentare una valida risorsa e un utile modello di riferimento per coloro che intendano esplorare i problemi e le questioni poste dal complesso, vasto e articolato universo della comunicazione interculturale.

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

Bibliografia

- Balboni, P.E. (1999). *Parole comuni, culture diverse. Guida alla comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Balboni, P.E. (2004). «La comunicazione interculturale nella classe con immigrati». Fiorucci, M. (a cura di), *Incontri. Spazi e luoghi della mediazione interculturale*. Roma: Armando.
- Balboni, P.E. (2006). *Intercultural Communicative Competence: a Model*. Perugia: Guerra. URL <http://arcaold.unive.it/bitstream/10278/2299/1/Nr.%202%20versione%20inglese.pdf> (2015-12-31).
- Balboni, P.E. (2007). *La comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Balboni, P.E. (2012). *Le sfide di Babele. Insegnare le lingue nelle società complesse*. Torino: Utet Università.
- Balboni, P.E. (2013). «Cultura e civiltà: processi e prodotti». Baldi B.; Borello E.; Luise M.C. (a cura di), *Aspetti comunicativi e interculturali nell'insegnamento delle lingue. Cittadini europei dal nido all'università = Atti del convegno* (Firenze, 14 marzo 2013). Alessandria: Edizioni dell'Orso.
- Balboni, P.E. (2014a). «Etica nell'approccio, nel metodo, nelle azioni dell'educazione linguistica». *E-journALL*, 1 (1). URL <https://iris.unive.it/retrieve/handle/10278/3659951/40136/etica%20JOURN.A.L.L%202014.pdf> (2015-12-31).
- Balboni, P.E. (2014b). *Didattica dell'italiano a stranieri*. Roma: Bonacci-Loecher.
- Balboni, P.E. (2015). «La comunicazione interculturale e l'approccio comunicativo: dall'idea allo strumento». *Educazione Linguistica. Language Education*, 4 (1). URL <http://edizionicafoscari.unive.it/it/edizioni/riviste/elle/2015/10/la-comunicazione-interculturale-e-lap-proccio-comu/> (2015-12-31).
- Balboni, P.E.; Caon F. (2015). *La comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Baldi, B. (2013). «Uguali e diversi: il paradosso della cultura». Baldi, B.; Borello E.; Luise M.C. (a cura di), *Aspetti comunicativi e interculturali nell'insegnamento delle lingue. Cittadini europei dal nido all'università = Atti del convegno* (Firenze, 14 marzo 2013). Alessandria: Edizioni dell'Orso.

- Bennett, M.J. (1998). «Intercultural communication. A current perspective». Bennett, M.J. (ed.), *Basic Concepts of Intercultural Communication: Selected Readings*. Yarmouth: Intercultural Press. URL http://www.mairstudents.info/intercultural_communication.pdf (2015-12-31).
- Bennett, J.M.; Bennett M.J. (2004). «Developing Intercultural Sensitivity: an Integrative Approach to Global and Domestic Diversity». Landis, D.; Bennett, J.M.; Bennett, M.J. (Eds.), *Handbook of intercultural training*. Thousand Oaks (CA): Sage Publications.
- Bennett, M.J. (a cura di) (2015). *Principi di comunicazione interculturale. Paradigmi e pratiche*. Milano: FrancoAngeli.
- Bešker, I. (2010). «Adriatico orientale, identità e globalizzazione». Botta, F.; Scianatico, G. (a cura di), *Lezioni per l'Adriatico. Argomenti in favore di una nuova euroregione*. Milano: FrancoAngeli.
- Bettoni, C. (2006). *Usare un'altra lingua. Guida alla pragmatica interculturale*. Bari: Laterza.
- Bogićević Milikić, B. (2009). «The Influence of Culture on Human Resource Management Processes and Practices: the Propositions for Serbia». *Economic Annals*, 54 (181). URL <http://www.doiserbia.nb.rs/img/doi/0013-3264/2009/0013-32640981093B.pdf> (2015-12-31).
- Borello, E. (2013). «Aspetti comunicativi ed interculturali nell'insegnamento delle lingue». Baldi, B.; Borello, E.; Luise, M.C. (a cura di), *Aspetti comunicativi e interculturali nell'insegnamento delle lingue. Cittadini europei dal nido all'università = Atti del convegno* (Firenze, 14 marzo 2013). Alessandria: Edizioni dell'Orso.
- Burzagli, G. et al. (2013). «Differenze culturali emergenti dall'analisi di 'Giù al nord' e 'Benvenuti al sud'». Baldi, B.; Borello, E.; Luise, M.C. (a cura di), *Aspetti comunicativi e interculturali nell'insegnamento delle lingue. Cittadini europei dal nido all'università = Atti del convegno* (Firenze, 14 marzo 2013). Alessandria: Edizioni dell'Orso.
- Byram, M.; Gribkova B.; Starkey H. (2002). *Developing the intercultural dimension in language teaching. A practical introduction for teachers*. Strasbourg: Council of Europe.
- Caon, F. (2010). *Dizionario dei gesti italiani. Una prospettiva interculturale*. Perugia: Guerra.
- Caon, F. (2012). «Competenza comunicativa interculturale e dimensione gestemica. Perché e come realizzare un dizionario dei gesti italiani». *Educazione Linguistica. Language Education*, 1 (1). URL <http://edizionicafoscari.unive.it/edizioni/riviste/elle/2012/1/competenza-comunicativa-interculturale-e-dimensione/> (2015-12-31).
- Capasso, D. (2005). «Quale lingua si parla in Bosnia ed Erzegovina?». Paciucci, G.; Pedone, E. (a cura di), *Sarajevo, guida storico turistica*. Lucca: Le Balze.
- Castiglioni, I. (2005). *La comunicazione interculturale: competenze e pratiche*. Roma: Carocci.

- Castiglioni, I. (2015). «Introduzione». Bennett, M.J. (a cura di), *Principi di comunicazione interculturale. Paradigmi e pratiche*. Milano: Franco-Angeli.
- Celentin, P.; Cognini E. (2005). *Lo studente di origine slava*. Perugia: Guerra.
- Diadori, P. (1999). *Senza parole. 100 gesti degli italiani*. Roma: Bonacci.
- Diadori, P. (2000). «Comunicazione non verbale nell'insegnamento dell'italiano a stranieri in prospettiva interculturale». Catricalà, M. (a cura di), *Lettori e oltre... confine = Atti del corso di aggiornamento per lettori di italiano all'estero organizzato dal Mae, dall'Mpi e dall'Università per Stranieri di Siena* (Siena, 11-15 ottobre 1999). Firenze: Aida. URL <http://www.siena-art.com/diadori/Testi/08dNV.pdf> (2015-12-31).
- Diadori, P. (2013). «Gestualità e didattica della seconda lingua: questioni interculturali». Baldi, B.; Borello, E.; Luise, M.C. (a cura di), *Aspetti comunicativi e interculturali nell'insegnamento delle lingue. Cittadini europei dal nido all'università = Atti del convegno* (Firenze, 14 marzo 2013). Alessandria: Edizioni dell'Orso.
- Fragai, E. (2005). «L'italiano tra stranieri: il caso della Bosnia-Erzegovina». URL http://www.associazione-ilsa.it/bollettiniprecedenti/dcp_gen-marz05/Eleonora%20Fragai.pdf (2015-12-31).
- Franzinetti, G. (2001). *I Balcani: 1878-2001*. Roma: Carocci.
- Gannon, M.J. (1994). *Understanding Global Cultures. Metaphorical Journeys through 17 Countries*. Thousand Oaks (CA): Sage Publications.
- Giaccardi, C. (2012). *La comunicazione interculturale nell'era digitale*. Bologna: Il Mulino.
- Goffman, E. (1988). *Il rituale dell'interazione*. Bologna: Il Mulino.
- Guglielmi, L. (2008a). «Balcani, un presente remoto». *Bollettino Itals*, Anno VI, nm. 26.
- Guglielmi, L. (2008b). «Studenti serbofoni e croatofoni. Lingue gemelle e diversi fenomeni di transfer nell'apprendimento dell'italiano LS». *Bollettino Itals*, Anno VI, nm. 26.
- Guglielmi, L. (2008c). «L1 lingua serba (e croata) e italiano LS. Sistemi verbali in contatto e transfer». *Bollettino Itals*, Anno VI, nm. 26.
- Guglielmi, L. (s.d.). *Serbia e penisola balcanica*. URL http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a_id=158382 (2015-12-31).
- Guglielmi, L.; Rolandi F. (2008). «L'insegnamento dell'italiano in Bosnia-Erzegovina». *Bollettino Itals*, Anno VI, nm. 26.
- Hall, E.T. (1998). «The Power of Hidden Differences». Bennett, M.J. (ed.), *Basic Concepts of Intercultural Communication. Selected Readings*. Yarmouth: Intercultural Press. URL <http://homes.lmc.gatech.edu/~herrington/classes/4406f2000/Hall.pdf> (2015-12-31).
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. London: McGraw-Hill.

- Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences. Comparing Values, Behaviours, Institutions and Organizations Across Nations*. Thousand Oaks (CA): Sage Publications.
- Hösch, E. (2006). *Storia dei Balcani*. Bologna: Il Mulino.
- Humphrey, D. (2002). «Intercultural Communication: A Teaching and Learning Framework». Database of llas, Centre for Languages, Linguistics and Area Studies of the University of Southampton. URL https://www.llas.ac.uk/resources/paper/1303#toc_2 (2015-12-31).
- Hymes, D. (1972a). «Models of Interaction of Language and Social Life». Gumpers, J.J.; Hymes, D. (Eds.), *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston. URL <https://www.jyu.fi/hum/laitokset/kielet/tutkimus/hankkeet/paattyneet-hankkeet/fidipro/en/courses/models-of-interaction> (2015-12-31).
- Hymes, D. (1972b). «On Communicative Competence». Pride, J.B.; Holmes, J. (Eds.), *Sociolinguistics. Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin. URL <http://wwwhomes.uni-bielefeld.de/sgramley/Hymes-2.pdf> (2015-12-31).
- Klajn, I. (2007). *Grammatica della lingua serba*. Beograd: Zavod za udžbenike.
- Lobasso, F.; Pavan, E.; Caon, F. (2007). *Manuale di comunicazione interculturale tra italiani e greci*. Perugia: Guerra.
- Matera, V. (2008). *Comunicazione e cultura*. Roma: Carocci.
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication*. Chicago: Aldine-Atherton.
- Merlicco, G. (a cura di) (2010). «Balcani tra orizzonte europeo e tensioni interetniche. I casi di Bosnia-Erzegovina e Macedonia». *Osservatorio di politica internazionale*, nm. 9.
- Milović, J. (2011). «Croato, serbo, montenegrino, bosniaco. Quattro lingue o una lingua con quattro nomi?». *Studi di Glottodidattica*, 5 (2). URL <http://ojs.cimedoc.uniba.it/index.php/glottodidattica/article/view/133/4> (2015-12-31).
- Nakazawa, T. (2015). «The Making of "Montenegrin Language". Nationalism, Language Planning, and Language Ideology after the Collapse of Yugoslavia (1992-2011)». *Südosteuropäische Hefte*, 4 (1). URL http://suedosteuropaeische-hefte.org/wp-content/uploads/2015/04/nakazawa_sh-2015-4-1-9.pdf (2015-12-31).
- Pavan, E. (2011). «L'intercultural speaker parla inglese?». *Glottodidattica giovane. Saggi di 20 giovani studiosi italiani*. Perugia: Guerra.
- Pelusi, S. (2008). «Lingua e identità nazionale. La moltiplicazione degli idiomi nella ex-Jugoslavia». *Cives*, nm. 7. URL https://ia600802.us.archive.org/28/items/LinguaEIdentita.LaMoltiplicazioneDegliIdiomiNellaEx-jugoslavia/Pelusi_Cives_7-2008.pdf (2015-12-31).

- Pirjevec, J. (2002). *Serbi, croati, sloveni. Storia di tre nazioni*. Bologna: Il Mulino.
- Podrug, N.; Pavičić, J.; Bratić, V. (2006). «Cross-Cultural Comparison of Hofstede's Dimensions and Decision-Making Style within CEE Context». *Proceedings of the ICES 3rd International Conference "From Transition to Sustainable Development: The Path to European Integration"*. Sarajevo: School of Economics and Business. URL http://bib.irb.hr/datoteka/268819.Podrug_Pavicic_Bratic_Sarajevo.pdf (2015-12-31).
- Prnjat, Z.; Guglielmi, L. (2008). «La competenza comunicativa interculturale e l'apprendimento delle lingue straniere». *Bollettino Itals*, Anno VI, nm. 26.
- Schmidt, E. (1990). *Comunicare nelle organizzazioni. La teoria sistemica della comunicazione nella formazione aziendale*. Milano: Unicopli.
- Scollon, R.; Wong Scollon, S. (1995). *Intercultural Communication: A Discourse Approach*. Cambridge: Blackwell.

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

Appendice

Sommario Finalità. – Struttura concettuale. – Modalità d'uso. – 1 Valori di fondo. – 1.1 Il tempo. – 1.2 Lo spazio. – 1.3 Il 'fair play', l'onestà. – 1.4 La famiglia. – 1.5 La gerarchia. – 1.6 *Political correctness*. – 1.7 L'idea di conoscenza, di saper fare. – 1.8 Il senso del denaro e del guadagno. – 1.9 Gli status symbol. Cosa viene considerato uno status symbol? – 1.10 Il nazionalismo. – 2 Linguaggi non verbali. – 2.1 Uso del corpo. – 2.2 Distanza tra corpi. – 2.3 Altri problemi relativi al linguaggio corporeo? – 2.4 Uso di oggetti. – 3 Aspetti verbali. – 3.1 Uso della voce. – 3.2. Scelta delle parole e degli argomenti. – 3.3 Altri aspetti linguistici che provocano problemi comunicativi interculturali? – 4 Mosse comunicative. – 4.1 Mosse prevalentemente up. – 4.2 Mosse ambivalenti. – 4.3 Mosse prevalentemente down. – 5 Eventi comunicativi in situazioni lavorative, istituzionali, di rappresentanza. – 5.1 Dialogo, conversazione, meeting. – 5.2 Telefonata. – 5.3 Conferenza e presentazione della propria azienda, dei propri prodotti. – 5.4 Invito a cocktail, party in piedi, pranzo o cena. – 5.5 Riunione. – 5.6 Il caffè. – 5.7 Email e sms (di lavoro).

Finalità

Il presente questionario serve per raccogliere dati specifici sui problemi di comunicazione tra italiani e serbi.

Struttura concettuale

Il questionario è diviso in cinque sezioni:

- a. *valori* di alcuni elementi non propriamente comunicativi, quali il senso del tempo e della gerarchia, che tuttavia influiscono sulla comunicazione;
- b. *strumenti non verbali* di comunicazione (gesti, posture del corpo, vestiti, *status symbol*, ecc.);
- c. *aspetti verbali* della comunicazione: uso della voce, modo di argomentare, ecc.;
- d. *mosse comunicative*, cioè l'uso degli strumenti (vedi sopra) per mediare, attaccare, ritirarsi, rimandare, ecc.;
- e. alcuni *generi ed eventi comunicativi*: la telefonata, la lettera, la conferenza, la presentazione di un progetto, il gruppo di lavoro, incontri sociali (*party*, cena, ecc.).

Modalità d'uso

- a. Gli *informant* ricevono una copia del questionario e possono prendere appunti, pensarci, ecc.
- b. Negli incontri con gli *informant* si discute dei vari temi, registrando (se serve) e comunque prendendo appunti negli spazi o in fogli bianchi, riportando il numero della domanda.

1 Valori di fondo

In questa sezione si focalizzano alcuni elementi non direttamente collegati alla comunicazione, ma le cui differenze tra culture possono essere rilevanti sul piano delle relazioni interpersonali - e quindi assumere valore comunicativo.

1.1 Il tempo

Per gli americani, il tempo è denaro: non va buttato il proprio, non va rubato quello degli altri. Per questo una telefonata americana va dritto all'obiettivo, una telefonata italiana investe qualche tempo in convenevoli. Per i thailandesi, il tempo è un elastico rilassato, che ogni tanto viene tirato dagli eventi esterni, poi torna ad essere indefinito.

- a. Che senso hanno i serbi del tempo?
- b. In che modo guardano i serbi alle *schedule* (programmi, piani) fisse? Tendono a rispettarle o sono disposti a modificarle?
- c. Che senso hanno i serbi della puntualità? Si tratta di un aspetto considerato sempre in maniera uniforme o che cambia al variare del contesto?
- d. Il silenzio è 'tempo vuoto': come si comportano i serbi di fronte al silenzio, per esempio, a tavola?
- e. Si può usare il tempo per dimostrare il proprio potere, facendo "fare anticamera": come viene vissuta la cosa in Serbia?

1.2 Lo spazio

- a. In Serbia quel che è pubblico è 'di tutti' (quindi ci si lamenta di chi sporca un parco, una piazza) o è 'di nessuno' (quindi nel piazzale dell'azienda si possono buttare pacchetti vuoti di sigarette?)
- b. Come viene vissuta in Serbia la struttura di uffici *open space*?
- c. In un luogo di lavoro, un tavolo ecc., c'è la sensazione di 'questo è il mio spazio', 'questa è la mia parte del tavolo'? O si fanno cose in comune?

- d. Si usano gli spazi comuni (atrio, bar, caffè, mensa, ecc.) per risolvere problemi relazionali? Per parlare di lavoro?

1.3 Il 'fair play', l'onestà

- a. È possibile/è consuetudine risolvere una situazione (ad esempio uno stallo burocratico) dietro il pagamento di una 'mancia' o facendo dei 'regali'? Se sì, in quali situazioni?
- b. Se qualcuno chiede una mancia per fare il suo dovere, si tratta di corruzione spicciola o è una sorta di premio di produzione a chi, avendo uno stipendio basso, si dà più da fare degli altri?
- c. Un calciatore che si butta a terra e simula di aver subito un fallo e riceve un rigore a favore sarebbe considerato dai serbi 'furbo' o 'disonesto'?

1.4 La famiglia

- a. La famiglia serba viene concepita come una cerchia ristretta di persone, cioè il nucleo familiare vero e proprio, o in maniera estesa? In quest'ultimo caso, chi comprenderebbe?
- b. La famiglia è allargata a comprendere i parenti, gli amici? Cioè: se divento amico di un serbo, divento in qualche modo parte della sua famiglia e del suo gruppo di amici?
- c. L'azienda viene vista come una famiglia (cioè: se tu critichi la mia azienda, stai criticando la mia famiglia virtuale)?

1.5 La gerarchia

- a. La gerarchia italiana operante in Serbia viene accettata come naturale o vissuta come una sorta di colonialismo, di imposizione dall'esterno?
- b. Un capo con i suoi dipendenti o con chi gli è sotto nella scala gerarchica tende a familiarizzare o mantiene un certo livello di formalità e distacco?
- c. La gerarchia serba è esplicita, diretta (si capisce chi comanda e chi prende le decisioni) oppure implicita, velata?
- d. La comunicazione in una struttura gerarchica è permeabile (l'operaio può fare una proposta, un'osservazione a un capo importante) o impermeabile (la proposta, l'osservazione devono seguire la scala gerarchica, per cui solo il braccio destro del capo può fargli un'osservazione)?
- e. Come si manifesta il rispetto per i superiori?
- Posture?
 - Gestì?

- Atteggiamenti?
 - Si ascolta in silenzio senza interloquire?
 - Altro?
- f. Cosa può fare 'perdere la faccia' (per esempio, chiedere scusa, giustificarsi o dare spiegazioni in seguito a un errore commesso, ammettere i propri errori, ecc.)?

1.6 *Political correctness*

Nelle società attuali c'è una duplice tendenza: accettare le differenze (interetniche, di sesso, religione, ecc.) ma evitare di parlarne in modo da generare discriminazione sociale o umiliazione personale. Cioè: le discriminazioni rimangono, ma non se ne parla.

- a. Come viene vissuta in Serbia questa tendenza antidiscriminatoria?
- b. Nella vita aziendale, sociale, pubblica, ci sono problemi legati a:
 - etnia?
 - Orientamento sessuale?
 - Religione?
 - Tipo di professione (ad esempio; la domestica chiamata 'colf', lo spazzino chiamato 'operatore ecologico', ecc.)?
 - Altro?

1.7 L'idea di conoscenza, di saper fare

- a. L'idea che si ha di conoscenza è ripetitiva o critica? Nozionistica o concettuale?
- b. Se si chiede a uno 'hai capito?', 'sai fare?' la risposta è tendenzialmente 'sì' anche se non è vero (per ragioni di rispetto, per paura di sanzioni o di 'perdere la faccia', ecc.)?

1.8 Il senso del denaro e del guadagno

- a. Parlare di soldi (ad esempio, quanto si guadagna) è un argomento taboo o è comune parlarne? Se sì, in quali situazioni?
- b. È comune prestarsi soldi?
- c. La gente ostenta la ricchezza? In che modo?

1.9 Gli status symbol. Cosa viene considerato uno status symbol?

1.10 Il nazionalismo

- a. Quanto è forte il sentimento etno-nazionale dei serbi?
- b. Qual è l'opinione che i serbi hanno di se stessi?

- c. In che modo i serbi parlano di sé con gli stranieri?
- d. In che modo i serbi valutano i croati, i serbi di Bosnia ed Erzegovina, i bosgnacchi e i montenegrini?
- e. Da cosa potrebbe sentirsi offeso un serbo in riferimento ai propri sentimenti etno-nazionali?

2 Linguaggi non verbali

La maggior parte della comunicazione procede per canali non verbali e il maggior numero di informazioni che giungono al cervello attraverso canali sensoriali proviene dall'occhio. Su questa base ci chiediamo che problemi pongano il corpo, le distanze tra corpi e gli oggetti sui corpi nel processo di comunicazione.

2.1 Uso del corpo

- a. *Sorriso*
 - In Italia significa un generico accordo, o almeno la comprensione di quanto si sta dicendo; in Oriente può voler dire 'no', anche se il diniego non è espresso per non offendere. Che ruolo ha il sorriso in Serbia?
 - Sorridere è un gesto compiuto frequentemente in un'interazione? Rispetto agli italiani, i serbi sorridono di più, di meno o non ci sono differenze in tal senso?
 - Ci sono situazioni generali in cui sorridere può essere una mossa comunicativa rischiosa?
- b. *Occhi*. Guardare negli occhi è inteso da noi come segno di franchezza. In Oriente può essere una sfida. In Serbia?
- c. *Espressioni del viso attraverso le quali si comunicano pensieri e stati d'animo*. In Italia e USA sono date per 'ovvie', in Europa settentrionale si chiede che siano abbastanza controllate. In Oriente sono vietate. In Serbia?
- d. *Braccia e mani*
 - Tenerle incrociate davanti al petto può essere un modo per mantenere le distanze. Alcune culture non accettano le mani in tasca. In Serbia?
 - Si ritiene che una stretta di mano stritolante dimostri sincerità e 'virilità'. In Serbia?
 - La mano spesso sottolinea le parole: ma i gesti hanno diversi significati: il segno americano di 'OK' ad esempio è volgare in molte culture. Quali gesti delle mani sono volgari in Serbia? Quali gesti italiani vanno evitati?
 - Gesti offensivi.

- Gestì che possono passare per richiami sessuali.
 - Altri gesti che creano incomprensioni.
 - Ci sono gesti tipici di altre culture slave meridionali che nella cultura serba sono considerati negativamente e sono quindi da evitare?
 - Gli italiani muovono molto le mani mentre parlano: ciò spesso li fa ritenere aggressivi, invadenti. I serbi muovono le mani? Come vivono la gestualità italiana?
- e. *Gambe e piedi*. Accavallare le gambe è accettato in molte culture, incrociarle un po' meno; gli arabi non gradiscono questi atteggiamenti, mentre alcune culture permettono, in situazioni di informalità, togliersi le scarpe. In Serbia?
- f. *Sudore (e profumo)*
- Il sudore è bandito in culture come quella italiana, mentre in altre è considerato normale. Asciugarsi il sudore, in Europa, è spesso sanzionato negativamente. In Serbia? Ci sono differenze legate alla vista o all'odore del sudore tra uomini e donne?
 - Quanto ai profumi, la definizione di 'buono' e di 'modica quantità' varia da cultura a cultura. In Serbia quanto si profumano uomini e donne?
- g. *Rumori corporei*. Soffiarsi (anche se con minimo rumore) il naso è permesso o vietato nelle varie culture. Lo stesso vale per il ruttare, dar sfogo a rumori intestinali, produrre altri rumori con la bocca durante un pasto (ad esempio quando si magia una zuppa, si beve, ecc.). In Serbia?

2.2 Distanza tra corpi

Esiste un'unità di misura 'biologica', tipica di tutti gli animali, che coincide con la distanza di sicurezza. Negli uomini, essa è la distanza del braccio teso (circa 60 cm.).

- a. *Contatto frontale*
- Le culture mediterranee accettano di solito di scendere sotto la distanza base anche tra persone estranee, ma possono sembrare invadenti alle persone di altre culture (che sembrano invece 'gelide' agli italiani). In Serbia?
 - Altre osservazioni?
- b. *Contatto laterale*
- Vigono svariate regole: molti mediterranei si prendono a braccetto (addirittura per mano nei paesi arabi) anche tra maschi, cosa esclusa nel nord. In Serbia?
 - Altre osservazioni?
- c. *Baci e abbracci*

- Sono frequenti?
- Quanti baci ci si dà? In quali occasioni?

d. *Saluti*

- Quali sono le forme di saluto comunemente usate in situazioni formali tra uomo e uomo, tra donna e donna e tra uomo e donna? E in situazioni informali?
- Quali sono le forme di saluto comunemente usate in situazioni informali tra uomo e uomo, tra donna e donna e tra uomo e donna?

2.3 Altri problemi relativi al linguaggio corporeo?

2.4 Uso di oggetti

Nella comunicazione “l’abito fa il monaco”.¹

a. *Vestiaro*

- Un vestito ‘formale’ in Italia include camicia, cravatta, giacca; negli USA è sufficiente la cravatta, anche con una camicia a maniche corte e la giacca poggiata sullo schienale — atteggiamento che da noi sarebbe di amichevole informalità. Un abito spezzato è perfettamente formale in Italia ma a un americano ricorda quello degli immigrati poveri. In Serbia?
- Una situazione formale cosa richiede a una donna in riferimento al look, al trucco, all’apparenza in generale?
- Come vengono visti nella cultura serba:
 - l’uomo che porta l’orecchino?
 - L’uomo rasato?
 - L’uomo che porta i capelli lunghi?
 - I tatuaggi?

b. *Status symbol*. Gli *status symbol* variano da cultura a cultura, da classe a classe: stemmini sul bavero, Rolex al polso, gioielli, orecchini, telefonini, borse, *Mont Blanc* nel taschino. In Serbia quali sono i principali *status symbol*?

c. *Offerta di sigarette, liquori, ecc.*

- Si tratta di problemi legati sia a ciò che si può offrire sia al fatto che l’insistere nell’offrire o lo schernirsi nell’accettare siano

¹ L’espressione richiama il proverbio italiano ‘l’abito non fa il monaco’, modo di dire che suggerisce che spesso le persone non appaiono come sono a prima vista e con il quale si invita dunque a diffidare delle apparenze, molto spesso ingannevoli ed illusorie, nel giudicare una persona, evitando quindi di esprimere valutazioni precipitose e prive di una riflessione critica sul conto di qualcuno. Con l’espressione ‘l’abito fa il monaco’ si vuole, al contrario, sottolineare l’importanza dell’apparenza e della prima impressione che un interlocutore comunica.

previsti dalla cultura, come nel sud d'Italia. In Serbia si insiste? E quanta insistenza bisogna accettare prima di 'cedere'?

- Esistono problemi relativi a certi prodotti, come ad esempio l'alcol (generalmente bandito nel mondo arabo) oppure il fumo (sempre più bandito negli USA)?

d. *Regali*

- Cosa si porta in regalo in Serbia?
- Lo si porta al padrone o alla padrona di casa?
- Lo si presenta prima, durante o dopo l'invito?
- Si apre un regalo ricevuto o no?
- Quanta sorpresa e riconoscenza bisogna esprimere?
- Che ruolo hanno i regali floreali? A chi si regalano? È più comune regalare mazzi di fiori, singoli fiori, un certo numero di fiori o una composizione?
- Quale rilevanza ha la confezione (in Giappone ad esempio esiste una cultura dell'incartare)?

e. *Denaro*

- Il denaro ha valore simbolico e valore pratico. Sul piano simbolico, come indicatore di ricchezza, le culture differiscono molto: dichiarare a tavola il proprio reddito annuo e chiederlo agli altri commensali non è inusuale in America mentre è vietato in Italia, come ogni esibizione esplicita di danaro. In Serbia?
- Dal punto di vista pratico: in Serbia chi paga alla fine di un pranzo? È necessario fare la scena 'pago io'? Dopo quanti tentativi desistere? È ovvio che chi invita paga? Come si dà la mancia?

3 Aspetti verbali

3.1 Uso della voce

La lingua è prima di tutto espressione sonora. A secondo dell'uso che noi facciamo del tono di voce possiamo essere percepiti come fragili o aggressivi, invadenti o gentili.

- a. *Tono*. Gli italiani sono soliti parlare con un tono di voce alto o molto alto come segno di partecipazione e coinvolgimento, ma questo comportamento può essere visto da altre culture come qualcosa di buffo o di fastidioso. I serbi che tono di voce tengono generalmente in una conversazione?
- b. *Velocità*. L'alta velocità del parlato è sempre una forma di violenza e può scatenare reazioni di ripulsa. Lo usano volentieri gli americani per ribadire che non gli interessa il resto del mondo. I serbi?

- c. *Sovrapporre le voci, parlarsi sopra, interrompersi.* Sono ritenuti aggressivi in molte culture. in Serbia?
- d. *Altre osservazioni sul tono di voce?*

3.2 Scelta delle parole e degli argomenti

- a. *Argomenti tabù.*
 - Esistono dei campi lessicali che sono tabù in una lingua e non in altre: ad esempio parlare del proprio corpo, dei propri malanni (soprattutto digestivi) è fuori luogo nel mondo anglosassone, mentre parlare di danaro in maniera diretta non è ritenuto sconveniente. In Serbia?
 - Non è il caso di parlare di nazismo conversando con tedeschi, di mafia o psicoanalisti con italiani, di famiglia reale con gli inglesi. Con i serbi?
- b. *Terminologia specialistica.* Un altro problema relativo al lessico riguarda l'uso di terminologia specialistica, di tecnicismi, di anglicismi, di sigle, ecc. Che uso se ne fa in Serbia?
- c. *Superlativi e comparativi.* Anche il più umile paesino del MidWest americano ha qualcosa in cui è *the best, the most*, perché il concetto di superlativo e di confronto è proprio della cultura americana; al contrario, un inglese ama l'*understatement*, per cui un nano 'non è molto alto' e Bill Gates 'non ha problemi di danaro'.
 - Quella serba è una cultura competitiva?
 - Il confronto va accentuato o mascherato?
- d. *Titoli e appellativi*
 - Gli appellativi come 'signore/a/ina' o i titoli ('Dott.', 'Ing.', ecc.) differiscono da cultura a cultura e sono oggetto di *political correctness*. Come ci si regola in Serbia?
 - Si può chiamare una persona per cognome, come si fa in Italia sia con subalterni sia tra colleghi (cosa vietatissima in America)? Oppure si fa sempre precedere il cognome da un titolo o da un appellativo (per esempio *Mr, Miss, Mrs, Ms* negli USA)?
- e. *Formale/informale*
 - In Serbia è comune mantenere l'uso del 'lei' o si passa rapidamente al tu (come avviene ad esempio in Italia tra colleghi)? E in quali occasioni e tra chi?
 - Chi propone generalmente di passare al 'tu'?
 - Ci sono altre regole di formalità linguistica, oltre al solito evitare parole sconce, ecc.? In Italia, per esempio, si fa un ampio uso del condizionale nelle domande ('sarebbe possibile...'), nelle offerte ('vorresti'), si ricorre spesso a termini come 'grazie', 'per piacere', ci si scusa spesso, è comune chiedere pareri e autoriz-

zazioni ('secondo te, posso...', 'che ne dici se...'). I serbi come si comportano?

- f. *Struttura del testo.* Il testo anglosassone è chiaramente indirizzato al suo scopo, *straight to the point*, senza divagazioni, i concetti sono espressi in maniera chiara, semplice, diretta; il testo latino è invece costellato di frasi subordinate, distinguo, precisazioni, preoccupazioni per la chiara definizione dei termini, è evidente una grande attenzione nella scelta delle parole e nella formulazione delle frasi che ad uno straniero potrebbero dare l'impressione di scarsa chiarezza, volontà di nascondere qualcosa o addirittura paura di esprimersi; il testo orientale procede per approssimazioni progressive al focus del discorso. Il testo serbo?
- g. *Negazioni.* Alcune culture non hanno problemi nel rispondere direttamente 'no', mentre molte culture orientali e africane vietano un 'no' ad un ospite, ad uno straniero, ad un superiore per non mancargli di rispetto. La cultura nord-europea e quella anglosassone legano affermazione e negazione nella risposta negativa: 'yes... but...' pone in evidenza quello su cui si concorda anche se minimo - prima di giungere a negare un fatto, un permesso, un accordo; la cultura mediterranea (ma qui stiamo correndo il rischio di una forte generalizzazione, perché molti professionisti avvezzi all'ambiente internazionale hanno assunto modelli anglosassoni) tende invece a dire 'no... (ma...)', cioè a mettere immediatamente in evidenza il problema, anche se si tratta di un elemento secondario, e poi a indicare che sul resto c'è accordo. I serbi come si comportano?

3.3 Altri aspetti linguistici che provocano problemi comunicativi interculturali?

4 Mosse comunicative

Avere la scacchiera e i pezzi non basta per vincere, cioè per dare un esito felice alla propria comunicazione: bisogna conoscere le mosse e le regole che le governano. Nello specifico, avremo mosse up e mosse down a seconda che esse tendano a favorire chi le compie nel tentativo di prendere controllo dell'evento oppure che mirino piuttosto a permettere di evitare un'*escalation*, cioè un diverbio, lasciando raffreddare gli animi, prendendo tempo, ammettendo l'errore, e così via.

4.1 Mosse prevalentemente up

Si tratta di mosse compiute da chi vuol prendere controllo dell'evento. Come vengono vissute in Serbia le seguenti mosse?

- a. *Attaccare.*
- b. *Rimproverare.*
- c. *Costruire insieme, cooperare.*
- d. *Dissentire in maniera esplicita.*
- e. *Esporsi, dire chiaramente quel che uno farebbe o non farebbe.*
- f. *Ordinare o proibire esplicitamente.*
- g. *Proporre, suggerire, come variante formale dell'ordinare.*
- h. *Riassumere, come atto di potere, in cui si sceglie quel che ci va bene tra tutto quel che è stato detto.*
- i. *Verificare la comprensione (in molte culture è offensivo).*

4.2 Mosse ambivalenti

Ci sono delle mosse la cui direzione up o down dipende dalla situazione. Come vengono vissute in Serbia le seguenti mosse?

- a. *Cambiare argomento.* In alcune culture serve per non far perdere la faccia o per non ammettere di aver sbagliato;
- b. *Domandare* (in alcune culture è ritenuta una posizione debole, da inferiore);
- c. *Ironizzare* (in alcune culture non si fa, in altre è obbligatorio);
- d. *Interrompere;*
- e. *Rimandare*, soprattutto per non ammettere che si è perso o si sta perdendo un confronto;
- f. *Sdrammatizzare.* In alcuni paesi la battuta viene vissuta come insulto, in una discussione;
- g. *Tacere.* Può dimostrare superiorità o inferiorità.

4.3 Mosse prevalentemente down

- a. *Abbandonare una discussione, lasciar perdere.*
- b. *Concordare, venire a patti, a compromesso.*
- c. *Difendersi*, anche verso un superiore, se si viene accusato di un errore ecc.
- d. *Scusarsi* (in certe culture fa perdere la faccia).

5 Eventi comunicativi in situazioni lavorative, istituzionali, di rappresentanza

5.1 Dialogo, conversazione, meeting

Intendiamo sia il dialogo a due sia il meeting con più persone. I principali problemi su cui concentrare l'attenzione e le principali domande su cui riflettere sono i seguenti:

- a. Il passaggio lei > tu: chi lo propone? Come si attua? Si tratta di una tendenza comune? Se sì, in quali situazioni prevalentemente?
- b. Il passaggio lei > tu rappresenta l'unico elemento di informalità che ci si può aspettare nei contesti individuati o ve ne sono altri (per esempio, il passaggio dal cognome al nome di battesimo per rivolgersi a una persona, l'uso di forme linguistiche più libere, di parole tabù, ecc.)?
- c. Quanto spazio si dedica ai convenevoli?
- d. Chi propone il passaggio dai convenevoli o dal discorso generico (tempo, famiglia, viaggio) al business?
- e. Dove si parla di affari?
- f. Le interruzioni reciproche. I latini le ammettono, entro certi limiti; gli anglosassoni le evitano. I serbi?
- g. Chi segnala la conclusione di un incontro? In che modo?
- h. L'uso delle pause e dei silenzi: gli italiani non tollerano il silenzio, che per loro crea imbarazzo, mentre gli scandinavi e i baltici apprezzano le pause. I serbi?
- i. Altre eventuali osservazioni?

5.2 Telefonata

Oltre a quanto detto per il dialogo, è opportuno riflettere sui seguenti aspetti o sulle seguenti domande:

- a. L'apertura e la chiusura della telefonata. Ad esempio, in Cina chi chiama non si presenta, in Italia ciò è d'obbligo. In Serbia?
- b. La natura e la lunghezza dei convenevoli. Nella tua cultura, la domanda 'come stai' richiede una risposta standard ('bene, grazie, e tu?') oppure è plausibile una risposta autentica, in cui chi risponde può, ad esempio, accennare a problemi fisici, familiari, lavorativi, di salute, ecc. o ad altro?
- c. I modi per tagliare corto nelle telefonate internazionali o in quelle sgradite.
- d. In quali orari è opportuno telefonare?
- e. Altre osservazioni?

5.3 Conferenza e presentazione della propria azienda, dei propri prodotti

- a. Convenevoli iniziali e loro natura: gli americani, ad esempio, iniziano con lodi sperticate dell'ospite (ridicole alle orecchie degli italiani, che si limitano ad una presentazione essenziale), spesso fanno battute. Cosa avviene in Serbia? Ci si attende che chi fa la presentazione faccia convenevoli, ringrazi, ecc., o che inizi subito?
- b. Per gli anglosassoni una battuta, soprattutto per rompere il ghiaccio, risulta spesso gradevole, mentre altri popoli tendono ad accettarla di meno. Cosa succede in Serbia?
- c. In che modo si mostra attenzione verso chi parla?
- d. Si preferisce schematicità, organizzazione per punti oppure un discorso globale, complesso, con delle digressioni?
- e. Uno dei principali punti da curare è il rapporto tra enfasi e *understatement*, cioè esplicitezza e implicitezza, nell'indicare progetti, risultati, ecc. Cosa si fa in Serbia?
- f. L'oratore deve avere una postura tranquilla, accanto a un leggio o a un tavolo, oppure può muoversi, camminare, avanzare verso il 'pubblico'? Deve stare in piedi o può restare seduto?
- g. Altre osservazioni?

5.4 Invito a cocktail, party in piedi, pranzo o cena

- a. È previsto che si sia puntualissimi? È previsto, come in molti cocktail americani, anche l'ora di chiusura, entro la quale tutti gli ospiti devono essere andati via?
- b. Chi inizia a mangiare? Si dice un corrispondente di 'buon appetito'?
- c. Quali sono gli orari del pranzo e della cena?
- d. Chi si occupa di servire la tavola? E nel caso delle grigliate e della 'slava'?
- e. Si portano tutte le pietanze insieme a tavola o, come in Italia, sono previsti diversi momenti?
- f. Se si va a mangiare fuori, è prassi dare la mancia al cameriere?
- g. È prassi che l'ospite si presenti con un regalo in caso di invito a cena in una casa? Se sì, di che tipo?
- h. Chi versa da bere? E cosa? E come? In molte culture, ad esempio, si versa il vino con la mano destra piegando la bottiglia verso sinistra perché altrimenti si vuole comunicare disprezzo per la persona a cui si versa da bere.
- i. Lasciare qualcosa nel piatto è scortese in Italia e anche il bicchiere andrebbe vuotato. In Serbia?
- j. Argomenti tabù; argomenti 'diversivi' e riempitivi a tavola: ce ne sono in Serbia? E' possibile il passaggio a discorsi d'affari mentre si sta mangiando o bevendo?

- k. Chi dichiara la conclusione dell'evento?
- l. Bisogna ricambiare l'invito?
- m. Esistono gesti e posture obbligate (le mani sul tavolo per gli italiani, la sola mano destra sul tavolo per gli americani) o vietate (i gomiti sul tavolo, ad esempio)?
- n. Come esprimere soddisfazione? In certe culture è comune ruttare o espellere flatulenze intestinali, in altre battere gentilmente con i polpastrelli sul tavolo. In Serbia?
- o. Che ruolo ha l'alcol? Come viene visto il consumo di alcolici in situazioni formali o istituzionali?
- p. Altri problemi?

5.5 Riunione

- a. Come viene mascherata o evidenziata la gerarchia in una riunione in Serbia? Per esempio, come si riconosce il capo (siede a capotavola, entra per primo nella stanza del meeting, prende per primo la parola, ecc.)?
- b. Chi apre e chiude la seduta, chi e come passa la parola, chi e come può interrompere?
- c. Cosa ci si attende dal leader in termini di registro linguistico, di funzione di negoziatore, di passaggio di parola tra gli altri interlocutori?
- d. È possibile ricorrere a storielle, aneddoti, ecc. per rasserenare la situazione?
- e. Ci sono argomenti tabù?
- f. È necessario attenersi strettamente all'ordine del giorno, come pretendono tedeschi e scandinavi, o c'è più flessibilità, alla latina, per cui certi argomenti presenti in scaletta all'inizio possono essere trattati anche alla fine?
- g. Gestione dei conflitti interpersonali: entro che limiti si può discutere? Per gli inglesi, ad esempio, gli italiani non discutono ma litigano.
- h. Un Italiano tende a dire 'no' se in una proposta c'è anche un dettaglio che non va: il resto viene dato per accettato e si focalizza l'attenzione sul dettaglio. Un americano dice '*yes... but...*' e mette prima in evidenza ciò su cui vi è accordo rispetto a ciò che invece crea disaccordo. I serbi come si comportano?
- i. Gestione del tempo: si preferisce la sintesi e la concisione (il rischio è che questi atteggiamenti possano essere interpretati da chi appartiene a una cultura diversa come decisionismo) o l'analisi e l'approfondimento (il rischio è, in questo caso, che questi atteggiamenti possano essere visti da chi appartiene a una cultura diversa come perdita di tempo)?
- j. Altre osservazioni?

5.6 Il caffè

- a. Che ruolo ha nella tua cultura il caffè? Quali sono le caratteristiche di questo rito?
- b. Qual è generalmente la durata di un caffè?
- c. Quali sono gli orari in cui ci si incontra per un caffè?
- d. Altre osservazioni?

5.7 Email e sms (di lavoro)

Quali sono le caratteristiche stilistiche (per esempio, formule di apertura e di chiusura, elementi fissi, registro, ecc.)?

Spesso si ritiene che per poter comunicare efficacemente in contesti interculturali basti conoscere l'idioma dell'interlocutore o una lingua franca comune. In realtà, nelle interazioni con parlanti con cui non si condivide la medesima cultura materna entrano in gioco numerosi altri fattori che possono influenzarne l'esito. Nel presente volume si affronta il tema della comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi del sud. Vengono esplorati, in particolare, aspetti legati ai valori profondi che entrano in gioco nelle interazioni, all'uso dei linguaggi verbali e non verbali e alla gestione di particolari eventi comunicativi. Tali aspetti possono risultare notevolmente diversi tra le culture considerate e la loro conoscenza si rivela quindi fondamentale per non incorrere in errori comunicativi che potrebbero compromettere l'interazione.



Università
Ca'Foscari
Venezia

