

## 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 stimolate 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 vicepresidente 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.