

## 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.<sup>41</sup> 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

<sup>41</sup> 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',<sup>42</sup> 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.