Problemi interculturali legati alla dimensione verbale

Igiea Lanza di Scalea
(International University of Africa, Khartoum, Sudan)

Sommario 1 La lingua. Il tono di voce e la velocità di eloquio. – 2 La scelta delle parole e degli argomenti. – 2.1 Parole tabù. – 2.2 Terminologia specialistica. – 2.3 Titoli e appellativi. – 2.4 Formale e informale. – 3 Problemi di comunicazione legati ad alcuni aspetti grammaticali. – 3.1 Superlativi e comparativi . – 3.2 Tempi verbali . – 3.3 Negazioni. – 3.4 Problemi comunicativi legati alla struttura del testo. – 3.5 Tu/Lei e forme di cortesia. – 4 Le mosse comunicative. – 4.1 Attaccare, rimproverare. – 4.2 Dissentire, esporsi. – 4.3 Ordinare e proibire . – 4.4 Interrompere. – 4.5 Domandare. – 4.6 Riassumere e verificare la comprensione. – 4.7 Cambiare argomento, rimandare e/o abbandonare una discussione, tacere. – 4.8 Costruire insieme, cooperare, proporre, suggerire, concordare e venire a patti. – 4.9 Ironizzare e sdrammatizzare. – 4.10 Difendersi.

La comunicazione verbale non è un processo semplice volto alla mera esternazione di pensieri ed opinioni. Proprio in virtù di questa complessità, è bene che entrambi gli interlocutori si pongano in un rapporto di scambio attivo, scevro da pregiudizi, empatico e solidale. Vediamo brevemente insieme i principali elementi afferenti alla comunicazione verbale.

1 La lingua. Il tono di voce e la velocità di eloquio

Nella percezione internazionale (Gannon 1994), gli italiani sono soliti parlare con un tono di voce piuttosto alto, come segno di partecipazione e di coinvolgimento. Quantomeno nei contesti informali, dunque soprattutto in riferimento alle situazioni conviviali. In linea di massima, questo dato accomuna italiani e sudanesi poiché nel complesso anche i sudanesi adoperano un tono di voce 'alto', nonostante l'analisi del dato evidenzi come l'uso del tono «dipenda anche dalla persona che si ha davanti», ragion per cui si cerca di abbassare i toni in presenza di «persone anziane o con il proprio capo». Per i sudanesi il tono elevato «non è un problema», come del resto sembrerebbe non esserlo per gli italiani. Contrariamente agli italiani che adoperano toni alquanto elevati anche nella fase dello scambio verbale conflittuale, per i sudanesi sembrerebbe che il tono alto «non sia in uso per litigare», soprattutto con qualcuno più anziano, essendo «segno di maleducazione».

Comint 1 e-ISSN 2611-8033 | ISSN 2611-8025
DOI 10.30687/978-88-6969-244-4/006
ISBN [ebook] 978-88-6969-244-4 | ISBN [print] 978-88-6969-245-1
© 2018 | Creative Commons 4.0 Attribution alone

Il saluto per i sudanesi, musulmani e non, rappresenta un momento quasi ritualistico: sussiste uno scambio di auguri pacifici (*as-salaam ˁalekum*), la domanda «come stai / tutto bene?» (*keyf / tamām? Keyf miyya-miyya*?), infine, il ringraziamento a Dio in caso di risposta affermativa (*al-hamdulillah*). *Al-hamdulillah* può anche sostituire direttamente il riscontro positivo (bene grazie), che rimarrà sotteso nel «Grazie a Dio». Il tutto, colorato da toni piuttosto elevati e da grande partecipazione emotiva.

Per quanto concerne la velocità di eloquio, in linea di massima, in Sudan, essa è percepita dagli stranieri come «alta» o «molto alta», seppur la richiesta di parlare più lentamente venga accolta favorevolmente, senza creare dunque, nessun imbarazzo. Mentre, nonostante i toni alti e la velocità di eloquio, interrompere o sovrapporre la voce a quella dell'interlocutore non è, all'unanimità, «considerato un comportamento carino e gentile», ragion per cui «meglio lasciar finire prima l'interlocutore» e poi esprimere il proprio parere.

Questo aspetto può creare problemi interculturali perché per gli italiani, invece, il fatto di sovrapporre le voci e al limite interrompersi in situazioni di dialogo non conflittuale, non genera nessun problema (cf. Gannon 1994; Balboni, Caon 2015). Sempre secondo i sudanesi, in generale gli italiani tenderebbero normalmente ad interrompere sovrapponendo la propria voce a quella del proprio interlocutore. Quindi, anche in questo caso, si conferma il 'rischio' comunicativo da parte degli italiani di risultare involontariamente scortesi. Nonostante la tendenza di massima testé esposta, sussistono comunque delle differenze anche in Sudan in base alla natura del contesto, formale o informale, risultando il secondo un po' più elastico rispetto al primo.

2 La scelta delle parole e degli argomenti

La scelta degli argomenti e delle parole è un aspetto alquanto delicato all'interno di ogni contesto sociale, formale o informale che sia. Ogni cultura può mostrare maggiore o minore apertura verso taluni campi lessicali, considerati tabù in un contesto e non in un altro.

2.1 Parole tabù

Il limite relazionale posto dai tabù è molto importante poiché può influire sull'andamento della relazione fino ad interrompere drasticamente ogni flusso comunicativo.

Questo versante della comunicazione interculturale potrebbe assumere maggiore pregnanza in un paese come il Sudan, guidato dalla Sharia e dai principi da questa derivanti (cf. box *Sharia*, in Lobasso nel medesimo volume).

In linea di massima, in Sudan gli argomenti maggiormente tabuizzati sono legati alla sfera prettamente privata, quindi sesso e tutto quanto sia ad esso correlato «anche malattie», «differenza di genere, omosessualità, e denaro». In particolare, l'analisi dei dati evidenzia come tali tabù siano prevalentemente «sociali» quando ad esempio «di sesso ed omosessualità si parla apertamente solo con amici molto stretti». Vi è quindi un divario tra la comunicazione tra intimi e la comunicazione con conoscenti o quella istituzionale, dove i secondi rispettano maggiormente il veto sociale derivante dei tabù.

L'Italia, tendenzialmente restia ad affrontare una serie di argomenti 'tabù' (omosessualità, malattie particolari: tumori, disturbi mentali, disturbi dell'alimentazione), grazie ad un lavoro di profonda sensibilizzazione attraverso attività educative di informazione e formazione sia sociale sia scolastica, sembrerebbe stia superando lentamente queste 'paure collettive', risultando più disposta ad affrontare tematiche prima taciute. In Sudan invece, la malattia non sembrerebbe rappresentare uno tra i primi argomenti tabù, ma al contempo non risulta neanche argomento di discussione privilegiato essendo legato anche a fattori di origine culturale e religiosa.

2.2 Terminologia specialistica

La terminologia specialistica può, in base al paese in esame, subentrare spesso nei discorsi a livello tecnico-scientifico, come l'uso che se ne fa potrebbe rispecchiare la volontà di esprimere la propria appartenenza ad un gruppo di scienze ben definito (ad esempio le scienze mediche).

Gli italiani, ad esempio, negli ultimi decenni hanno sicuramente incrementato il ricorso ad una terminologia specialistica e agli anglicismi. L'italiano oggi definisce una situazione ottimale *win-win situation*, sostituisce la parola conoscenza a *know-how* o *knowledge*, il linguaggio giuridico adopera i termini *bullismo*, *stalking* e *mobbing* mentre quello aziendale definisce, sempre più di frequente, la carenza di organico in *sotto staffato* direttamente dall'inglese *under staffed*, traducendo sovente la riunione con *staff meeting*. Dal francese abbiamo preso il diffuso termine *chic*, *routine*, *atelier*, *bricolage*, *brioche*, addirittura sempre dal francese arrivano *biberon*, *brochure*, *bidet* e moltissime altre parole ancora.

I sudanesi in via generale adoperano poco i termini specialistici, sembrerebbe prevalere l'uso del dialettismo, anche nelle categorie specialistiche mediche. Tuttavia, si evidenzia una certa presenza di anglicismi ed italianismi nella lingua parlata. In tal senso, la colonizzazione così come il sistema di importazione e la globalizzazione hanno attivato un tenue processo di anglicizzazione per cui non è insolito che il sudanese ricorra al termine *mobile phone* (o solo *mobile*) per indicare il cellulare (invece di *haatif mahmuul*), dica *tilifon* (invece di *haatif*), *computer* (invece di *hasuub*), o *yalla go* (su, andiamo!).

Molteplici invece le parole comuni con la lingua italiana in generale: torta è *torta*, salsa è *salsa*, sala è *sala* come bastone è *bastone*. Inoltre di chiara assonanza *maˁkkaruun* (maccheroni), *zaˁfraan* (zafferano), *qutun* (cotone), *zabiib* (zibibbo), *limuun* (limone), *salata* (insalata, anche se in Sudan la *salaṭa* equivale ad un mix di verdure tra cui pomodoro, cetriolo e cipolla), e svariate altre ancora legate ai pesi, alle misure e alle pietre preziose.

2.3 Titoli e appellativi

In Sudan i titoli e gli appellativi sono molto usati e apprezzati: sembrerebbe essere un indicatore dello status sociale. Mentre ad esempio, per quanto concerne il contesto professionale inglese, gli appellativi si riducono a *Mr* e *Ms* (Lobasso, Pavan, Caon 2007), in Sudan i titoli e gli appellativi antecedono i nomi propri (solitamente vengono annoverati i primi due: il nome proprio e a seguire quello del padre: *Mohammad Ahmad* ecc).

In Italia si usano particolari appellativi che, pur essendo arcaici, vengono tutt'oggi talvolta utilizzati: nelle formule scritte ad esempio, il Rettore è 'Magnifico', l'Ambasciatore è 'Sua Eccellenza', il discendente reale è 'Sua Altezza Serenissima', l'aristocratico può, in talune realtà, essere nominato per titolo nobiliare di appartenenza (Il Principe Colonna, il Marchese del Grillo, ecc). La simpatia per titoli ed appellativi è tale comune ai due Paesi: se in Italia non è insolito che un parcheggiatore di Roma ad esempio, nella speranza di ottenere una mancia più cospicua o solo per bonaria simpatia, intitoli 'dottò' chiunque oltrepassi la soglia del parcheggio, in Sudan sembrerebbe molto diffuso l'*excellency*. «Quando non si conosce il giusto appellativo da affiancare alla persona, se usi excellency non sbagli, nessuno si offende».

In linea di massima, esclusi questi pochi esempi, nelle situazioni formali sudanesi, è bene antecedere sempre il titolo al nome (Prof. Mohammad), mentre i cognomi sono usati poco rispetto all'Italia dove, invece, il titolo antecede il cognome: 'Ing. Rossi'. In generale, per quanto concerne i titoli, l'Italia riflette orientativamente lo stesso scenario sudanese con la differenza che, il titolo 'dottore' è generico e spetta a qualsiasi laureato alla triennale universitaria, mentre in Sudan, come in altri paesi, dottore spetta ai medici e ai dottori di ricerca (PhD). In Italia la formula classica di presentazione formale è 'Dott. Rossi', qualora poi il Dott. Rossi fosse specializzato in una particolare disciplina, è comune adoperarla (Ing. Rossi, Avv. Rossi, Arch. Rossi, Notaio Rossi, ecc).

Indubbiamente italiani e sudanesi apprezzano molto il ricorso a titoli, appellativi e forme di cortesia a ciò connesse. In Sudan, ad esempio, «quando sei in macchina, la persona gerarchicamente più importante siede a fianco dell'autista»: anche in Italia, se ci spostiamo con il nostro capo e due colleghi di pari rango, è buona regola offrire il posto anteriore al primo,

lasciando ai colleghi il sedile posteriore. È indubbiamente difficile che il capo, a meno che non sia particolarmente giovane, lasci il posto anteriore sedendosi a fianco di un suo subalterno.

Per quanto riguarda i contesti informali, invece, il Sudan si caratterizza per una formula molto affettuosa; non è insolito difatti rivolgersi con «*ya habiibi / habiibti*» (ehi amore trad. lett. o tesoro, in uso tra gli intimi), mentre «*ya sadiiq/a*» (ehi amico) viene esteso ai meno intimi. In particolare, «*ya sadiiq*» ricorre anche nella formulazione di domande tra sconosciuti, nel caso della richiesta di informazioni stradali (ad esempio da parte dello straniero), la frase comunemente in uso potrebbe essere «*maˁ as-salaama, ya sadiiq*» ecc.

2.4 Formale e informale

Un aspetto fondamentale della comunicazione è legato al discernimento tra formalità ed informalità. Va da sé che essere troppo diretti dove ci si aspetta una formula più attenuata rischia di creare una frattura comunicativa. In Inghilterra ad esempio, la formulazione della domanda è molto *polite*, gentile. L'inglese non chiederà mai «passami l'acqua» ma formulerà una frase molto cortese ricca di «would you mind / would you please» ecc, nulla o poco cambia tra contesto formale e informale. Inoltre, è sempre previsto il 'per piacere' «please» e a seguire, il 'grazie' «thank you / you are welcome».

Anche l'Italia, nel complesso, si caratterizza per essere percepita, in chiave internazionale, come un paese gentile, romantico, prolisso di formalità (Gannon 1994; Balboni 2007). La classica richiesta avanzata dagli italiani si esprime «per cortesia / per piacere / gradiresti dell'acqua?» seguita infine dal «grazie / prego». Il Sudan sembrerebbe seguire questo stesso filone comunicativo, connotandosi per una gentilezza generalizzata, sia nel campo delle formalità relazionali che in quello delle relazioni informali, parentali, amicali. Con una differenza rispetto all'italiano, perché «il Sudanese è molto gentile nello scambio comunicativo, ma anche molto diretto». La formula grammaticale in arabo standard «*hal turid / turidin*» (gradiresti / vorresti) può essere, in linea di massima, anche sostituita dall'offerta diretta del tè e/o caffè, dell'acqua e quant'altro possa far sentire a proprio agio l'ospite in questione. Il sudanese «ti accoglie con '*tfaddal/i*' (prego, accomodati), è sempre pronto un tavolino con dell'acqua, del tea o del caffè per te» e questa caratteristica abbraccia tanto le relazioni formali quanto quelle informali, certamente, con le dovute sfumature.

Nello scambio comunicativo diretto invece, contrariamente all'Italia, ove la formalità relazionale si palesa nella distinzione in uso tra 'tu' e 'lei', il Sudan non prevede l'uso del lei ricorrendo solo al tu (*anta/anti*). Solo in casi del tutto eccezionali, quando ci si trovi in compagnia di una persona particolarmente illustre (Presidente, ecc) il Sudanese adopererà una

formula di massimo rispetto prevista nel 'voi', un po' come nel meridione dell'Italia, soprattutto nelle zone tra Napoli e Salerno quando ancora lo studente da del 'Voi' al professore, declinando finanche l'apposito verbo («Voi Professò, lo gradireste un bel caffè?»).

In generale, negli scambi in contesto formale con un sudanese (ad es. conversazione tra un commerciante ed un cliente) «è meglio mostrare rispetto ma essere informali»; il rispetto, di norma, viene connotato da una modalità comunicativa diplomatica, neutrale, calma e pacata, senza insulti, né urli pur essendo in disaccordo.

3 Problemi di comunicazione legati ad alcuni aspetti grammaticali

Gli aspetti grammaticali possono creare problemi di comunicazione interculturale nel momento in cui veicolano valori. Vediamone nel dettaglio alcuni.

3.1 Superlativi e comparativi

In linea di massima i sudanesi, così come gli italiani, non hanno ostacoli nel ricorrere a superlativi e comparativi, sia nelle normali conversazioni, per descrivere luoghi, oggetti o persone, sia nelle presentazioni («*mashuur/a giddan*», «*gamiil/a giddan*», etc: molto famoso/a, molto bello/a ecc), formali e/o informali. Il sudanese è, generalmente, piuttosto fiero e orgoglioso, ragion per cui non mancherà di utilizzare entrambi, superlativi e comparativi, come non mancherebbe di apprezzare una qualche forma di complimento generale, rivolto al paese, alla cultura, non ultimo, a lui precisamente diretto.

3.2 Tempi verbali

Non si evincono particolari differenze in uso tra sudanesi e italiani. In linea di massima, sono adoperati tutti i tempi verbali, seppur con delle normali differenze tra formale e informale e tra arabo standard e arabo dialettale. Il «*kul/i*» (mangia) diretto ad un bambino/a o il «*maashi*» (andiamo!/va bene) diretto ad un intimo, è in uso tanto in Sudan quanto in Italia. Mentre però, l'arabo standard soprattutto in uso nel mondo accademico e/o massmediale, adopera ogni forma verbale nella sua apposita costruzione grammaticale, l'arabo dialettale «usa di più sempre il presente ed è comunque più snello».

Va invece evidenziata una particolarità per quanto concerne l'uso del futuro. Dobbiamo partire dal presupposto che nell'intercalare sudanese إن شاء الله *Inshallah* è in linea di massima, il termine più adoperato a fine frase. A maggior ragione quando si parla del futuro. Il sudanese «non

sapendo cosa sarà del futuro perché non sa cosa succederà domani», a fine frase è solito aggiungere (إن شاء الله, Se Dio vuole), per esprimere la speranza che l'evento, sotto guida di Allah, possa avverarsi, a Dio piacendo.[1] Anche per il tempo modale futuro, emerge la differenza tra arabo standard e arabo dialettale, preferendo il secondo l'uso della forma al presente, magari seguita da «*bukra*» (*ana maashi bukra ..., inshallah*: trad. let. Io cammino / vado + domani, arabo dialettale in uso per dire «domani andrò .. se Dio vuole»).

3.3 Negazioni

Il modo in cui un sudanese intende la negazione è un fattore molto importante da conoscere, al fine di poter significare taluni eventi che altrimenti potrebbero essere mal interpretati. Mentre, nel complesso, il rapporto tra gli italiani e la negazione è legato più a caratteristiche personali – per quanto l'Italia non appartenga alla schiera dei paesi «a negazione diretta» – per il sudanese «non è educato usare il no». La negazione secca è percepita come una profonda mancanza di rispetto, ragion per cui, un sudanese tendenzialmente potrà dire sempre di sì e poi esternarti il no a mezzo dell'operato concreto. In generale, per i sudanesi, rispondere negativamente «rappresenta mancato rispetto», negare è ritenuto «rude e innaturale», dunque «maleducato».

Questa difficoltà alla negazione sembrerebbe una variabile di stampo culturale, difficile da sradicare e, al contempo, importante da consapevolizzare per evitare di trovarsi in situazioni imbarazzanti derivanti da un impegno preso, senza che poi venga rispettato nelle modalità o nelle tempistiche pattuite.

La difficoltà sudanese alla risposta negativa emerge dall'esempio canonico della richiesta di informazioni stradali: «si percepisce proprio una difficoltà a dire no, non so, quindi è possibile che ti dicano sì facendoti forse sbagliare strada».

3.4 Problemi comunicativi legati alla struttura del testo

Il testo anglosassone è conciso e diretto, spezza solitamente il periodo in tante brevi frasi nucleari. Il testo italiano al contrario, si avvicina a quello russo, prolisso, digressivo, ricco di esempi, rimandi e descrizioni. È in generale molto difficile per un italiano riuscire a sintetizzare un concetto senza accom-

1 «A Dio piacendo» è un'espressione sempre più in disuso ma che rivela come anche nella lingua italiana vi sia un importante influsso della religione.

pagnarlo a preamboli e divagazioni. Anche il testo tedesco ha una struttura complessa ricca di subordinate senza però concedersi troppe divagazioni ed approssimazioni (Balboni 2007). Il testo scritto sudanese riflette, in linea generale, la struttura 'medio-orientale' e dunque uno stile meno conciso e più prolisso, poetico e ricco di descrizioni. Ovviamente sussistono differenze legate alla natura del testo, se epistolare, accademico o professionale ma, in tutti i casi, la caratteristica principale emergente è «la ripetitività», «il riferimento religioso», nonché la ridondanza terminologica e concettuale.

La principale differenza tra testo scritto e orale consiste nell'uso della lingua: arabo standard nel primo caso e dialettale nel secondo. Lo *speech* orale appare caratterizzato da maggiore lungaggine espositiva: in particolare, «se devi chiedere un favore si inizia dalla notte dei tempi, come va, tutto bene? Senti…». Dunque, infine, il testo scritto appare lievemente meno prolisso rispetto a quello orale.

3.5 Tu/Lei e forme di cortesia

Come abbiamo avuto modo di vedere nel paragrafo dedicato alla distinzione tra «Formale e informale» (§ 2.4), la lingua araba non contempla il 'lei', adoperando, in linea di massima, il 'tu'. Questa tendenza trova una eccezione specifica nel caso in cui si debba interloquire con un personaggio di particolare rilievo (Presidente, ecc) che sarà interpellato con il 'Voi', seguito dal verbo appositamente declinato.

Ad eccezione di questo caso specifico, il 'Lei' – che in talune culture, inclusa l'Italia, serve a demarcare il formale dall'informale e viene utilizzato come segno di rispetto e cortesia (il giovane che interloquisce con l'adulto, ecc) – trova in Sudan valide alternative nel ricorso agli appellativi. Ad esempio, «*hadratak/ik*» (Signoria Vostra) può essere diretto ad un Professore ma anche un anziano/a, «*sa'datak/i*» (Sua eccellenza) rivolto ai militari (anche in pensione) cui segue il verbo declinato in seconda persona singolare (maschile/femminile). Tra le altre forme di cortesia, esclusa la generosità sudanese già discussa precedentemente e riassunta nella formula «*tfaddal/i*», il Sudanese esprime la propria gentilezza e rispetto, avanzando complimenti anche nei saluti, nel rispetto massimo e assoluto dei propri genitori, e in atteggiamenti generalizzati di pacifica e talvolta curiosa accettazione dello straniero. Anche l'Italia è famosa, notoriamente, per una tendenza favorevole al salamelecco, non a caso, il termine 'salamelecco' ha una chiara matrice culturale arabeggiante nella radice stessa «*salaam – lek*» (che la Pace sia con te), noto saluto sudanese (arabo) di profondo rispetto, pace e amore.

Vi è una differenza tra le due culture in questione: mentre l'Italia risulta tendenzialmente ossequiosa anche nelle scuse, il sudanese «si scusa ma si giustifica sempre», perché in linea generale, «ha difficoltà nell'avanzare scuse dirette». Dobbiamo sempre tenere a mente come il sudanese (musulmano)

leghi qualsiasi atto/fatto al volere di Dio (*Inshallah*) e difatti, nel novero dei termini in uso comune, accanto a إن شاء الله (*Inshallah*, Dio Volendo), الحمد لله (*al-ḥamdulillāh*, Grazie a Dio), ما شاء الله (*ma shaa' Allāh*, a Dio Piacendo), non mancherà mai معلش (*malesh*, una via di mezzo tra scusa, pazienza e non fa niente).

Questa caratteristica culturale, ha originato la simpatica sigla IBM (Obayani 2014), nata in Libia e diffusa a seguire in tutto il Nord Africa e Middle East, stante per: *Inshallah* (se Dio Vuole), *Bukra* (domani in arabo dialettale), *Malesh* (pazienza, non fa nulla). Si evidenzia che, per quanto il modello – inneggiando ad Allah – sembrerebbe rappresentare una realtà prettamente musulmana, in realtà parrebbe in uso (culturale) anche tra le minoranze religiose (Copti, ecc).

Volendo concludere con un breve riferimento culturale, riprendiamo anche qui le formule italiane «ci vediamo domani, se Dio vuole / a Dio piacendo / Dio permettendo», che legano il concetto del futuro anche prossimo, alla sfera aleatoria e non scibile del volere Divino.

4 Le mosse comunicative

Il concetto di mossa, cosi come descritto da Balboni, presuppone una visione della comunicazione come una «partita a scacchi» (Balboni 1999). L'eccezionalità delle mosse comunicative, calate in un contesto interattivo, potrebbe risiedere nella possibilità che la vittoria di uno non significhi la sconfitta dell'altro (Balboni, Caon 2015).

La comunicazione interculturale, per essere efficace, dovrebbe essere connotata da uno sforzo interpretativo culturale, atto a comprendere, ponderare e rielaborare le informazioni ricevute, nella forma verbale e non verbale, al di fuori di ogni pregiudizio.

Le principali mosse comunicative sono una ventina e, come accennato, vengono valutate in modo diverso a seconda della cultura di appartenenza: da qui ne consegue l'importanza di un'analisi interculturale come questa, atta a fornire spunti interpretativi per osservare se stessi e gli altri attraverso dei punti di vista differenti e di sapersi decentrare nell'interpretazione degli atti comunicativi.

4.1 Attaccare, rimproverare

Attaccare e rimproverare sono mosse dirette che possono essere interpretate differentemente a seconda del contesto. L'attacco indirizza il pensiero verso l'esterno, dunque all'avversario, mentre il rimprovero richiama contesti più chiusi, protetti, familiari e/o professionali. Attacco il concorrente equiparabile al 'nemico' mentre rimprovero il nipote o riprendo il collega.

L'italiano, tendenzialmente non attacca ma se deve, lo fa con appositi giri di parole atti a camuffare ed addolcire entrambe le mosse. Fatte salve le dovute eccezioni (Balboni, Caon 2015).

Il sudanese, sulla scia dell'italiano, non ama attaccare né rimproverare e, conseguentemente, non ama essere attaccato né rimproverato. Entrambe le mosse sono pertanto valutate negativamente, tanto in fase input quanto output.

4.2 Dissentire, esporsi

Il dissenso e l'esposizione diretta appartengono a tutto il genere umano con le dovute differenze culturali e sociali: mentre un inglese dissentirà velatamente approvando dapprima e dubitando a seguire «yes… it could be… but», il greco, amante della chiarezza, andrà diretto al punto anche esponendosi e/o dissentendo. Il sudanese percepisce negativamente entrambe le mosse. Il dissenso è ammesso ma «con grande cortesia», inoltre sembrerebbero entrambi atteggiamenti da custodire nella ristretta cerchia privata.

Al contrario, l'italiano – che prima abbiamo definito non amante dell'attacco – dissente e si espone esplicitamente. Anche per difesa. Questa caratteristica accomuna maggiormente il mondo giovanile e quello mediatico: se il primo però richiama una cultura valoriale oppositiva (ad esempio al modello parentale, ecc), il secondo sembrerebbe seguire strategie pro audience e quant'altro possa tornare utile allo *share*.

4.3 Ordinare e proibire

L'ordine e la proibizione esplicita come le restanti mosse comunicative seguono un preciso schema sociale, mutevole di cultura in cultura. In linea di massima, l'inglese – ritenendo l'imperativo poco cortese – si nasconde dietro alla formula *polite*, «would you mind opening the door? / would you mind keeping quiet?», mentre i greci, in linea con quanto già visto, sono più diretti e meno convenevoli.

I sudanesi ritengono entrambe le mosse inappropriate, soprattutto l'ordine: «mai di fronte a qualcuno, semmai è un atto più privato». Mentre la proibizione sembrerebbe più accetta, «in relazione al ruolo e all'età».

Gli italiani, similmente agli inglesi, tendono a mascherare l'imposizione dietro ad una formula suggestiva «che ne diresti di controllare se il pacco è arrivato in segreteria?» oppure «ti suggerisco vivamente di non trattare affari con quel personaggio!», lasciando comunque intendere da aspetti non verbali la perentorietà celata nella cortesia espositiva.

4.4 Interrompere

L'interruzione in Sudan non è percepita né vissuta favorevolmente, essendo qualcosa «che non si fa», che potrebbe infastidire l'interlocutore; si cerca di evitare, aspettando il proprio turno di parola, anche in caso di dissenso. Gli italiani al contrario, sono famosi, come del resto i greci, per questo fare caotico, a dire di taluni, «un po' maleducato». La tendenza all'interruzione tipica degli italiani tuttavia, come abbiamo già detto, spesso assume toni collaborativi con chi sta parlando, quasi per una co-costruzione del discorso (Balboni, Caon 2015).

4.5 Domandare

Per alcune culture domandare appare una mossa neutrale, come ad esempio l'Italia o l'Inghilterra, mentre per altre culture può rappresentare un ostacolo alla comunicazione. La cultura sudanese interpreta negativamente questa mossa comunicativa legata ad una ammissione di 'non comprensione' e dunque lesiva del forte orgoglio nazionale. Gli italiani al contrario non oppongono particolari resistenze alla domanda «scusi, può riformulare il punto B», talvolta ritenuta necessaria al fine di ottenere maggiori spiegazioni e approfondimenti o semplicemente, strategica al fine di guadagnare più tempo in ordine di elaborare la risposta.

4.6 Riassumere e verificare la comprensione

Riassumere un concetto appena esposto non è considerato negativamente dai sudanesi sempre tuttavia in riferimento «al modo, al contesto e all'interlocutore». Questa mossa può essere definita neutra: sarà ben accetta, ad esempio, da parte del Professore o del datore di lavoro e non risulterebbe sgradita neppure se provenisse da un amico/parente.

La verifica su ciò che si è compreso assume toni diversi essendo, in generale, ritenuta negativamente dai sudanesi: è come se, nell'atto stesso di verifica, si nascondesse la certezza dell'incomprensione totale dell'interlocutore. Nel complesso, «se la persona ha il potere di farlo, esempio il Professore all'università che chiede allo studente di riformulare il concetto per verificare la comprensione, va bene», lasciando intendere che non sia prassi comunque gradita nella normale conversazione *peer to peer*.

4.7 Cambiare argomento, rimandare e/o abbandonare una discussione, tacere

Queste mosse possono essere interpretate come rinunciatarie e perdenti quando invece, modulate in base al contesto possono produrre ripensamenti, cambi di strategia e attenuare conflitti.

In Italia, cambiare argomento, rimandare e/o abbandonare una conversazione rappresentano, in linea di massima, strategie volte a camuffare una sconfitta comunicativa; tuttavia, se chi rimanda e temporeggia si trova in un ruolo dominante, tali mosse possono interessare anche posizioni di potere.

Il silenzio per gli italiani ha diversi significati in base al contesto. Non sempre questa mossa va considerata negativamente, a fianco del silenzio 'asimmetrico', legato ad una posizione di subalternità (silenzio reverenziale di massimo rispetto, il silenzio mortificato del segretario che con click involontario cancella l'agenda del capo, il silenzio rassegnato), esiste il silenzio quale atto di forza, pensiamo al silenzio assenso o al silenzio come implicito rifiuto (il capo che temporeggia e/o tace innanzi a particolari richieste derivanti da uno dei suoi inquadrati). Certe volte il silenzio assume solo un valore legato alla dimensione temporale: «taccio, ci penso, riformulo i concetti e poi, a mente fredda, darò una risposta». In Sudan tutte queste mosse sono valutate positivamente: il sudanese non avrà problemi a cambiare argomento, rimandare la conversazione, e/o a tacere. Il silenzio in particolare, potrebbe celare anche una forma di rispetto, una ammissione di responsabilità, poiché per il sudanese «il silenzio può celare anche una scusa».

4.8 Costruire insieme, cooperare, proporre, suggerire, concordare e venire a patti

Questo gruppo di mosse assume toni positivi in entrambe le culture. Il neolaureato italiano alla ricerca del primo lavoro, nell'atto di compilare il cv, scriverà inequivocabilmente «orientato al team building», «capacità al lavoro di gruppo», «ottime qualità interpersonali» (pur non avendo mai lavorato prima) ecc. Queste mosse, rappresentando la chiave segreta per un *team working* ottimale e vincente, sono tutte ritenute altamente positive.

Il discorso rimane tendenzialmente lo stesso per il Sudan, dove questo gruppo di mosse comunicative viene valutato all'unanimità 'utile' e 'positivo'.

4.9 Ironizzare e sdrammatizzare

L'italiano può sdrammatizzare per alleggerire toni comunicativi pesanti, per ottenere coraggio, per darsi forza. L'italiano sdrammatizza a parole e

a gesti. L'ironia invece, poiché se male interpretata sconfina nel sarcasmo, è meno utilizzata, soprattutto nei contesti formali. Tuttavia l'ironia, dal punto di vista psicosociale, se ben dosata, è creativa e apprezzata, mentre il sarcasmo è negativo. Ad ogni modo, se si è propensi a sdrammatizzare, attenzione a farlo con ironia. Quest'ultima, proprio per questa caratteristica 'borderline' che la lega al pericolo sarcasmo, è ritenuta assai rischiosa. Il discorso è il medesimo sia per quanto concerne il contesto formale che quello informale, ad esempio amicale.

Il sudanese raramente sdrammatizza e fa ironia. Quantomeno, «sdrammatizza a modo suo». Richiamando quanto detto precedentemente sul modello IBM (cf. § 3.4), la formula maggiormente in uso potrebbe essere «*malesh*», «*bukra*» e «*inshallah*»: 'mannaggia, mi dispiace' (*malesh*), 'speriamo che tale evento si risolva, domani' (*bukra*), 'se Dio vuole' (*Inshallah*). Questa *forma mentis* è tale grazie anche alla forte influenza esercitata dalla Religione.

Box *Malesh Syndrome*

L'atteggiamento di resilienza, pazienza, quasi stoicità rispetto agli avvenimenti della vita, inclusi quelli negativi, e che si sostanzia della quasi intraducibile espressione apotropaica *malesh*, merita qui un breve approfondimento.
Malesh – termine colloquiale che in Arabo standard equivale a 'nessun danno' – anzitutto è una filosofia di vita, variabile e adattabile alle varie situazioni quotidiane, traducibile in una via di mezzo tra 'non importa', 'mannaggia', 'non c'è problema', 'mi dispiace'.
Qualche esempio?
A Khartoum non c'è una scuola italiana? *Malesh*.
Non ho rispettato le scadenze per la consegna del progetto? *Malesh*.
Arrivo con 1 ora di ritardo all'appuntamento in ufficio? *Malesh*.
Tizio mi ha tamponato! *Malesh*.
Salendo le scale spintono inavvertitamente Caio: *Malesh*.
Le strada sono piene di buche? *Malesh*.
Gli affari vanno male per ora, che guaio! *Malesh*.
Un'attenta osservazione dell'atteggiamento sudanese (e arabo in generale) ci porta infatti a pensare che tale trend sia così radicato nelle dinamiche esistenziali autoctone da poter rivelare molto di più della cultura locale. Porsi nei riguardi degli accadimenti della vita, anche quelli importanti, in 'modalità *malesh*' significa probabilmente molto di più di 'mannaggia / mi dispiace / nessun danno'. In un *malesh* vi è la resilienza davanti alla malasorte, tolleranza per l'incauto comportamento o l'errore commesso da se stessi o da un interlocutore. Vi è autoindulgenza che, ai massimi livelli, potrebbe implicare appiattimento e magari indolenza esistenziale. In un *malesh* vi è sacro e profano, spiritualità e intelletto, resistenza e debolezza, pavidità e coraggio.
La 'modalità *Malesh*' verrà essere maggiormente studiata, analizzata e ricondotta ad una più generale teorizzazione che potremmo chiamare, anticipando studi prossimi più approfonditi, '*malesh* syndrome'. La Malesh Syndrome è un trend diffuso pur tuttavia, ancora in gran parte da scoprire. È per questo che, da questo primo breve accenno, chi scrive insieme ad altri studiosi del comportamento umano di varia estrazione accademica, approfondirà la tematica sino a scandagliarne le più occulte e affascinanti componenti con lo scopo si renderla manifesta ad un pubblico su larga scala.

4.10 Difendersi

L'italiano accusato dal proprio capo di aver commesso un errore, tenderà generalmente a difendersi avanzando timide scuse per poi, eventualmente, cadere in un silenzio profondo frutto del riconoscimento del proprio errore e della subalternità relazionale.

Il sudanese non sembrerebbe allontanarsi molto da questa realtà, «consapevole del potere assoluto nelle mani del superiore». Tendenzialmente già poco affine alle scuse, nell'ipotesi di un ritardo clamoroso in ufficio, come anche ad un semplice appuntamento, potrebbe reagire giustificando il ritardo dovuto ad un evento al di fuori di ogni umana previsione (sveglia rotta, gomma dell'auto bucata, incidente, cellulare caduto nel tombino, necessità di ospedalizzare un parente, ecc), o semplicemente, tacendo sul rimprovero.