

Comint 1

e-ISSN 2611-8033
ISSN 2611-8025

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi

Traduzione integrale in lingua araba e inglese

Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea
Valeria Tonioli e Fabio Caon



Edizioni
Ca'Foscari

Tra lingue e culture. La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi

Comint

Comunicazione interculturale

Collana diretta da | A series edited by
Fabio Caon

1



Edizioni
Ca' Foscari

Comint

Comunicazione interculturale

Direttore | General editor

Fabio Caon (Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Comitato scientifico | Advisory board

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

Comitato di redazione | Editorial staff

Sveva Battaglia (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Annalisa Brichese (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Carlos Alberto Melero Rodríguez (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Claudia Meneghetti (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Camilla Spaliviero (Università Ca' Foscari Venezia, Italia) Valeria Tonioli (Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Revisori | Referees

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

URL <http://edizionicafoscari.unive.it/it/edizioni/collane/comint/>



Tra lingue e culture. La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi

Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli
e Fabio Caon

Venezia

Edizioni Ca' Foscari – Digital Publishing

2018

Tra lingue e culture. La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi
Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli e Fabio Caon

© 2018 Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli e Fabio Caon per il testo

© 2018 Edizioni Ca' Foscari – Digital Publishing per la presente edizione



Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons Attribuzione 4.0 Internazionale
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

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

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

Edizioni Ca' Foscari – Digital Publishing
Università Ca' Foscari Venezia
Dorsoduro 3246, 30123 Venezia
<http://edizionicafoscari.unive.it> | ecf@unive.it

1a edizione luglio 2018
ISBN 978-88-6969-244-4 [ebook]
ISBN 978-88-6969-245-1 [print]

La collana Comint è una evoluzione della collana SAIL con una focalizzazione specifica sulla comunicazione interculturale. Fanno parte di questo filone di studi anche i volumi

Cavaliere, Salvatore (2016). *Tra lingue e culture. La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali*.

Dalla Libera, Cristina (2017). *Tra lingue e culture. La comunicazione interculturale fra russi e italiani*.
usciti nella collana SAIL delle Edizioni Ca' Foscari.

Il volume è stato concepito unitariamente dagli autori. Nella stesura, Fabio Caon ha scritto i capitoli 1 e 5, Igiea Lanza di Scalea ha scritto il capitolo 4 e il box *Sharia*, Fabrizio Lobasso ha scritto il capitolo 3, Valeria Tonioli ha scritto i capitoli 2 e 6 e il box *Iftar*.

Il box *Malesh Syndrome* è di Igiea Lanza di Scalea e Fabrizio Lobasso.

Le revisioni linguistico-interculturali e la traduzione del volume in lingua araba sono di Najla Kalach.

Le revisioni linguistico-interculturali e la traduzione del volume in inglese sono di Lacie Raymond.

Il volume è stato realizzato con il contributo della Direzione Generale per gli Italiani all'Estero e le Politiche Migratorie del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale.

Tra lingue e culture. La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi / Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli, Fabio Caon — 1. ed. — Venezia: Edizioni Ca' Foscari – Digital Publishing, 2018. — 240 p.; 16 cm. — (Comint; 1). — ISBN 978-88-6969-245-1.

URL <http://edizionicafoscari.unive.it/it/edizioni/libri/978-88-6969-245-1/>
DOI 10.30687/978-88-6969-244-4

Tra lingue e culture.

La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi

Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli e Fabio Caon

Ringraziamenti

Acknowledgements

رسالة شكر

Gli autori desiderano ringraziare sentitamente:

The authors would like to sincerely thank:

يقدم المؤلفون الشكر بحرارة:

Per le preziose testimonianze dirette e per le interviste condotte:

For their invaluable testimonies and for the interviews conducted:

للمقابلات وللشهادات المباشرة التي أجريت:

Nino Papale, Chiara Aranci, Valeria Romare, Mattia Edallo, Bernardetta Gravili, Giuliana Ghia,
Ilaria Molineri

Per il supporto organizzativo fornito, oltre che per le testimonianze fornite:

For their organizational support, in addition to their testimonies:

للحصول على الدعم التنظيمي المقدم وكذلك على الشهادات المقدمة:

Luxury-Syrian House

Per l'indispensabile contributo di dati e informazioni:

For the indispensable contribution of data and information:

للمساهمة التي لا غنى عنها من أجل البيانات والمعلومات:

Ambasciata d'Italia in Sudan; Agenzia per la Cooperazione Italiana, Ufficio di Khartoum; Comboni College of Science and Technology; Ambasciata d'Italia a Khartoum; Ambasciata del Sudan a Roma; University of Khartoum; El Nilein University; International University of Africa; Sudanese Journalist Union; OVCI La Nostra Famiglia ONG; Emergency ONG ONLUS; AISPO, Sudan; COOPI, Sudan; OXFAM Italia; Khartoum International Community School - KICS, Khartoum; Khartoum American School; Italo-Sudanese Friendship Association; Tutti Frutti Caffè Gelateria, Khartoum; Hurria Printing Press.

Tra lingue e culture.

La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi

Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli e Fabio Caon

Sommario

Prefazione	11
Luigi Vignali	
Introduzione	13
Fabio Caon	
1	LE COORDINATE
Un modello di riferimento per l'analisi della comunicazione interculturale tra italiani e sudanesi	17
Fabio Caon	
L'indagine e la metodologia della ricerca	23
Valeria Tonioli	
2	LA RICERCA
Problemi di comunicazione interculturale dovuti a valori culturali	33
Fabrizio Lobasso	
Problemi interculturali legati alla dimensione verbale	57
Igiea Lanza di Scalea	
Problemi interculturali legati alla dimensione non verbale	71
Fabio Caon	
Gli eventi comunicativi	77
Valeria Tonioli	
Postfazione	87
L'italia, il Sudan, la comunicazione e la diplomazia interculturale Fabrizio Lobasso	
Riferimenti bibliografici	89

BETWEEN LANGUAGES AND CULTURES.
INTERCULTURAL COMMUNICATION BETWEEN THE ITALIANS AND SUDANESE

Preface Luigi Vignali	93
Introduction Fabio Caon	95
1 FRAMEWORK	
A Reference Model for Analysing Intercultural Communication between the Italians and Sudanese Fabio Caon	99
The Study and Research Methodology Valeria Tonioli	105
2 RESEARCH	
Problems in Intercultural Communication Related to Cultural Values Fabrizio Lobasso	115
Problems in Intercultural Communication Related to the Verbal Dimension Ignea Lanza di Scalea	139
Problems in Intercultural Communication Related to the Nonverbal Dimension Fabio Caon	153
Communicative Events Valeria Tonioli	159
Afterword Italy, Sudan, Communication and Intercultural Diplomacy Fabrizio Lobasso	169

بين اللغات والثقافات. التواصل الثقافي بين الإيطاليين والسودانيين

173

تقديم

Luigi Vignali

175

المقدمة

Fabio Caon

1 النقاط الأساسية

179

نموذج مرجعي من أجل تحليل ودراسة التواصل الثقافي ما بين الإيطاليين

والسودانيين

Fabio Caon

183

الدراسة ومنهجية البحث

Valeria Tonioli

2 البحث

193

مشاكل التواصل الثقافي المتعلقة بالقيم الثقافية

Fabrizio Lobasso

213

مشاكل التواصل الثقافي المتعلقة بالجوانب اللفظية

Igiea Lanza di Scalea

227

مشاكل التواصل الثقافي المتعلقة بالجوانب غير اللفظية

Fabio Caon

231

الأحداث التواصلية

Valeria Tonioli

239

الخاتمة

إيطاليا والسودان، التواصل والدبلوماسية بين الثقافتين

Fabrizio Lobasso

Tra lingue e culture.

La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi

Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli e Fabio Caon

Prefazione

È per me un vero piacere introdurre alla lettura di questo contributo, non solo in veste di Direttore Generale del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, che identifica nel confronto con la diversità uno dei suoi valori fondanti. Sono davvero compiaciuto anche come italiano, che incarna culturalmente un preciso modo di vivere, di aprirsi al mondo con accettazione, di saper 'fare gruppo' oltreconfine con la massima inclusività.

Un 'manuale di comunicazione interculturale' non è solo un potenziale forte collante per le comunità italiane all'estero e per i nostri connazionali che vivono quotidianamente la condizione di espatriati. È soprattutto uno strumento utile per ogni viaggiatore, per affrontare in modo sereno le differenze che lo separano dagli altri, osservarsi e osservare, cercare punti d'incontro con ciò che giudica, a volte frettolosamente, solo da una prospettiva personale.

L'intento di questo lavoro è dunque anche estremamente... pratico.

Esso è realizzato per dotare turisti, funzionari delle istituzioni, businessmen, operatori del mondo della cooperazione di strumenti concreti per affrontare al meglio la sfida della diversità, specie nella più complessa sfera umana dei valori, delle tradizioni, della comunicazione verbale e della comunicazione non verbale.

Il mio augurio più sincero è che tanti italiani e tanti sudanesi possano consultare queste pagine, conoscersi meglio, magari riconoscersi, rafforzando il reciproco sentimento di amicizia che lega i due paesi da moltissimo tempo.

Luigi Vignali

(Direttore Generale per gli Italiani all'Estero e le Politiche Migratorie
Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale)

Tra lingue e culture.

La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi

Fabrizio Lobasso, Igea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli e Fabio Caon

Introduzione

Fabio Caon

(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Con questo volume si apre la collana Comint dedicata specificamente alla dimensione interculturale della comunicazione.

Come direttore del laboratorio di comunicazione interculturale Labcom (<http://www.unive.it/labcom>) sono particolarmente contento della nascita di una collana specifica in quanto testimonia l'interesse sempre maggiore per questa tematica a livello nazionale e internazionale (e in questo senso il fondamentale supporto della Direzione Generale per gli Italiani all'Estero e le Politiche Migratorie del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale ne è evidente testimonianza).

La innovativa compresenza di tre lingue (italiano, inglese e arabo) nel volume è una ulteriore testimonianza dello sforzo che compiamo per poter allargare la riflessione interculturale ad un pubblico internazionale e per valorizzare il plurilinguismo e, quindi, la compresenza e l'interazione proficua tra le differenze.

A questa soddisfazione generale se ne aggiunge una specifica data dalla natura del Sudan che è un paese multilingue, multietnico, multitribale dove coesistono un forte attaccamento alle radici culturali, alle tradizioni e una vivace spinta verso il futuro e l'internazionalizzazione.

Si presenta dunque come un Paese estremamente affascinante per la sua complessità e stratificazione culturale.

Il Sudan, infatti, è un paese immenso (si pensi che la sola regione del Darfur è più o meno grande quanto la Francia). Al suo interno la diversità, la convivenza multiculturale, l'incontro interculturale, sono la regola, mentre l'innalzamento di barriere e ostacoli alla comunicazione sono l'eccezione.

In questo scenario, consci delle difficoltà a raggiungere aree più remote del paese, consapevoli delle barriere linguistiche che avrebbero limitato il risultato delle interviste alla base del nostro lavoro con gruppi sociali ubicati in periferia, come autori ci siamo concentrati nell'area della capitale, Khartoum, e della sua città gemella al di là del fiume, Omdurman, cercando però di differenziare al massimo la natura degli intervistati, in termini di età, estrazione sociale, etnia, radici culturali.

Altre note fondamentali per orientarsi in questo volume:

- il pubblico ideale a cui si rivolge questo volume è generico: specialisti della materia ma anche - e soprattutto - persone comuni che, per varie ragioni (lavoro, affetti, vita, semplice curiosità), si interessano alle relazioni tra Italia e Sudan nello specifico. Per questo ci siamo basati su un modello di riferimento nato nel mondo accademico (Balboni 1999, 2007; Balboni, Caon 2015) ma abbiamo tenuto uno stile comunicativo non accademico che potesse facilitare la lettura ai 'non addetti ai lavori';
- il suo scopo è quello di focalizzare alcuni punti chiave della comunicazione interculturale e non ha nessuna pretesa di esaustività; le interviste, per quanto orientate ad offrire una panoramica più diversificata possibile, non possono certo offrire una mappatura delle infinite sfumature dei comportamenti umani: come diremo più volte nei capitoli, a comunicare non sono culture ma persone, ognuna con il proprio modo originale di rielaborare gli stimoli e i condizionamenti che la sua cultura offre.

Sulla base di queste premesse, i risultati di questo lavoro sono presentati nei capitoli a seguire che speriamo possano offrire alcuni spunti di riflessione non solo rispetto alla cultura degli 'altri' ma anche rispetto alle nostre abitudini con l'obiettivo di relativizzarle e vederne il loro valore e la loro parzialità.

1 Le coordinate

Tra lingue e culture.

La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi

Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli e Fabio Caon

Un modello di riferimento per l'analisi della comunicazione interculturale tra italiani e sudanesi

Fabio Caon

(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

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

La pertinenza di questi studi nell'ambito dell'educazione linguistica è da ricercarsi nel concetto di competenza comunicativa e nella continuità tra il modello di competenza comunicativa e quello di competenza comunicativa interculturale, di cui abbiamo già approfondito le correlazioni in altre sedi (Balboni, Caon 2015).

Per riprendere, in estrema sintesi, tale prossimità affermiamo che se è vero che l'insegnamento delle lingue seconde e straniere mira alla competenza comunicativa e che comunicare in lingua seconda e straniera implica necessariamente la presenza di due interlocutori con differenti *software mentali* (Hofstede 1991) e matrici culturali, allora la dimensione interculturale, cioè l'interazione tra due culture (o, più precisamente, tra due persone che interpretano in modo originale tali matrici) all'interno di uno scambio comunicativo, è oggetto di attenzione e, nelle forme e nei limiti del possibile, di insegnamento.

1 La competenza comunicativa interculturale

Presentiamo il modello di competenza comunicativa interculturale (elaborato in Balboni, Caon 2015) su cui si basa questo volume.

Il modello (come quello di competenza comunicativa da cui deriva, cf. Balboni, Caon 2015) scinde tra le competenze situate nella mente e le competenze che consentono la *performance* in eventi comunicativi situati nel mondo. Ecco come leggere lo schema:

- a. come nel modello di competenza comunicativa, nella 'mente' abbiamo delle competenze, cioè dei sistemi di 'regole' da osservare, per sapere se ci sono potenziali punti critici interculturali: la lingua,

Comint 1 e-ISSN 2611-8033 | ISSN 2611-8025

DOI 10.30687/978-88-6969-244-4/003

ISBN [ebook] 978-88-6969-244-4 | ISBN [print] 978-88-6969-245-1



© 2018 |   Creative Commons 4.0 Attribution alone



Figura 1. Il modello di competenza comunicativa interculturale

gli altri codici, i valori culturali; la stessa osservazione va fatta nel 'mondo' in ordine ai meccanismi che regolano gli eventi comunicativi. Questi elementi dello schema hanno uno scopo *descrittivo* e possono orientare l'osservazione;

- b. tra mente e mondo troviamo il ponte costituito non solo dalle abilità linguistiche proprie del modello di competenza comunicativa ma anche da quelle relazionali, che vanno sviluppate modificando la propria *forma mentis* in ordine alla reazione *emozionale* di fronte ad azioni o parole di interlocutori di altre culture che riteniamo incomprensibili, poco appropriate o spiacevoli e *sociale* di fronte a quelle che percepiamo come offese, mancanze di attenzione, segnali di 'maleducazione' e così via. Questo elemento dello schema ha invece uno scopo *processuale* ovvero di intervenire sul modo di gestire i propri pensieri, il proprio stato emotivo e l'interazione con l'interlocutore.

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

In un volume dal titolo *Eccessi di Culture*, Marco Aime (2004) scrive: «a incontrarsi o a scontrarsi non sono culture, ma persone».

Come introduzione ad una collana di studi tenuti insieme da un modello di riferimento, ci sembra fondamentale richiamare l'attenzione su un rischio possibile nella lettura di questo volume e di tutti i contributi che verranno in seguito e che hanno anche generato l'evoluzione del modello di Balboni (1999, 2007) a quello di Balboni, Caon (2015), ovvero di operare una lettura 'rigida' delle informazioni contenute nelle voci che vengono presentate. Con 'rigida' intendiamo assoluta, quasi che le informazioni fossero delle certezze incontestabili.

Le parole di Aime rappresentano invece una fondamentale chiave di lettura di quanto verrà scritto: se sono persone e non culture ad incontrarsi, e se le persone sono uniche, irripetibili e rielaborano in modo personale gli stimoli culturali, allora le informazioni – per quanto documentate da persone competenti e attraverso indagini qualitative (questionari ed interviste in primis) – hanno necessariamente un carattere *orientativo*.

Le aree di osservazione (aspetti verbali, non verbali, valori di fondo, eventi comunicativi) forniscono quindi degli spunti importanti su cui il comunicatore interculturale può soffermarsi con attenzione per poter evitare o ridurre i rischi di fraintendimento, incomprensione, conflitto con l'altro o, almeno, per gestire le possibili situazioni problematiche sorte in contesti multiculturali o internazionali.

Le informazioni presentate però vanno lette con un atteggiamento equilibrato tra fiducia e sfiducia, per cui si renda necessaria sempre una 'verifica sul campo' atta a non cadere nella generalizzazione pregiudiziale. La ragione di tale atteggiamento va ricercata nel fatto che le culture sono dinamiche e le relazioni sono influenzate da fattori contingenti e di volta in volta specifici, che non possono pertanto essere 'fermati' in un qualsiasi saggio o volume.

Le informazioni, le esemplificazioni e gli eventuali aneddoti che verranno presentati nei vari contributi, quindi, non devono essere interpretate come delle indicazioni 'normative' sui comportamenti certi dei possibili interlocutori. Tale interpretazione, infatti, può generare un fraintendimento sul loro valore e sul loro significato, rischiando così di fare proprio ciò si vuole evitare, ovvero classificazioni statiche delle culture e indicazioni predittive dei comportamenti delle persone sulla base della loro appartenenza geografica e culturale.

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

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

Nell'evoluzione della nostra riflessione, chiariti l'utilità e i limiti del modello nella sua parte di analisi, abbiamo quindi deciso di affiancare una esplicita dimensione *processuale* alla dimensione *conoscitiva*.

Tale scelta è dovuta proprio al fatto che, come abbiamo detto, le situazioni sono dinamiche e rispondono non a rigide regole preordinate, ma ad una serie di variabili contestuali che rendono tali situazioni talvolta imprevedibili e chiamano i comunicatori a negoziazioni di significati in tempo reale.

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

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

3 Le abilità relazionali in ambito interculturale

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

Nella nostra prospettiva, le abilità relazionali fondamentali sono:

- a. *saper osservare (decentrarsi e straniarsi)*
- b. *saper relativizzare*
- c. *saper sospendere il giudizio*
- d. *saper ascoltare attivamente*
- e. *saper comprendere emotivamente (empatizzare ed exotopizzare)*
- f. *saper negoziare i significati*

Le abilità qui presentate possono aiutare a sviluppare quel saper *negoziare i significati* che è il punto d'arrivo di questa parte del modello.

Il saper negoziare i significati muove dall'idea che l'attribuzione dei significati ai comportamenti (connotati culturalmente e, di conseguenza con alta probabilità differenti nelle manifestazioni), sia da cercare nella *co-costruzione di un discorso comune* che espliciti il più possibile quegli impliciti culturali che spesso creano problemi comunicativi in ambito interculturale.

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

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

Accorgersi di noi stessi mentre comunichiamo con gli altri, dei nostri paradigmi che diamo spesso per scontati (e spesso per aprioristicamente giusti o come gli unici possibili) è il primo grande obiettivo per poter darci una possibilità di scelta che altrimenti, restando staticamente nella nostra cornice culturale, non potremmo avere.

La grande possibilità che ci offre la comunicazione interculturale è, quindi, quella di guardare meglio gli altri grazie ad uno sguardo più attento ma, prima ancora, di guardare meglio noi stessi attraverso gli altri, potendo disporre di angolazioni plurali e inaspettate, valorizzando il maggior potenziale di differenze rappresentate da lingue e linguaggi diversi.

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

Tra lingue e culture.

La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi

Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli e Fabio Caon

L'indagine e la metodologia della ricerca

Valeria Tonioli

(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Sommario 1 La metodologia utilizzata nel volume. – 1.1 Il focus metodologico. – 2 La raccolta delle informazioni. – 2.1 Partecipanti e contesto. – 2.2 Tecniche e strumenti di raccolta dei dati. 2.3 L'analisi dei dati.

Nel presente capitolo si presenterà la metodologia utilizzata nel volume per raccogliere informazioni, trattare ed elaborare i dati, istituire un campione di riferimento per l'analisi e la discussione dei dati stessi.

1 La metodologia utilizzata nel volume

Sulla base del modello di comunicazione interculturale presentato in questo volume, si è deciso di strutturare un'indagine sul campo finalizzata alla realizzazione di uno studio di caso che fornisca i dati necessari per la nostra ricerca.

Per rispondere a tale necessità abbiamo deciso di adottare una metodologia qualitativa che si basa sull'analisi di contenuto e nella quale abbiamo raccolto dati misti, qualitativi e quantitativi.

Nelle sezioni successive si dettaglieranno l'approccio metodologico del presente lavoro di ricerca, le tecniche e le modalità impiegate per raccogliere informazioni e gli strumenti di utilizzati per analizzare i dati.

1.1 Il focus metodologico

In linea con le precedenti ricerche nell'ambito della comunicazione interculturale (Balboni 2007; Balboni, Caon 2015; Cavaliere 2016; Lobasso, Pavan, Caon 2007; Dalla Libera 2017), abbiamo deciso di condurre uno studio qualitativo e di tipo empirico che fosse in una prima fase di tipo esplorativo ed in una seconda fase di tipo descrittivo.

Nella prima fase, infatti, abbiamo deciso di realizzare una serie di interviste a sudanesi ed italiani residenti in Sudan e che hanno quotidianamente relazioni e scambi rispettivamente gli uni con gli altri. Ci riferiamo, per esempio

a scambi verbali e non verbali che avvengono sul luogo di lavoro, all'interno di ospedali o centri pubblici di salute, riunioni tra amici o colleghi ecc.

In particolare, l'obiettivo era quello di esplorare sul campo le caratteristiche della comunicazione interculturale (aspetti verbali, non verbali e valoriali) all'interno di diversi eventi comunicativi per poterle classificare e rilevare le problematiche comunicative che possono sorgere causate dalle differenze culturali.

Per raccogliere le informazioni necessarie ci siamo basati sul modello di comunicazione interculturale di Balboni e Caon (2015) e sulla griglia di osservazione della comunicazione interculturale da loro elaborata.

Essa si compone di quattro sezioni che riportiamo di seguito nella tabella:¹

Tabella 1. Griglia di osservazione della Comunicazione Interculturale (Balboni, Caon 2015)

1. Problemi di comunicazione dovuti a valori culturali
1.1 Problemi comunicativi legati al concetto di tempo
1.2 Problemi comunicativi legati al concetto spazio
1.3 Problemi comunicativi legati alla gerarchia, al rispetto, allo status
1.4 Problemi comunicativi legati al concetto di famiglia
1.5 Problemi comunicativi legati al concetto di onestà, lealtà, fair play
1.6 Problemi comunicativi legati al mondo metaforico
1.7 Problemi comunicativi legati al concetto di pubblico e privato
1.8 Problemi comunicativi legati alla sessualità
1.9 Problemi comunicativi legati alla sfera religiosa
1.10 Problemi comunicativi legati ad altri modelli culturali
1.11 Altre peculiarità culturali utili per la comunicazione interculturale
2. Gli strumenti della comunicazione non verbale
2.1 La 'cinesica': comunicare con il corpo <ul style="list-style-type: none">- la testa, il viso- le braccia, le gambe- la postura- gli odori e i rumori del corpo- altro
2.2 La 'prossemica': la distanza tra corpi come forma di comunicazione
2.3 L' 'oggettemica': comunicare con oggetti e status symbol <ul style="list-style-type: none">- i vestiti, l'abbigliamento, le uniformi- gli status symbols- il denaro- il cibo, le bevande- altro
3. Problemi interculturali legati alla lingua
3.1 Problemi di comunicazione legati al suono della lingua
3.2 Problemi di comunicazione legati alla scelta delle parole e degli argomenti

¹ La griglia è scaricabile dal sito del Laboratorio di Comunicazione Interculturale e Didattica LabCom al sito <http://www.unive.it/pag/16978>.

- 3.4 Problemi comunicativi legati alla struttura del testo
 - 3.5 Problemi comunicativi di natura sociolinguistica
 - 3.6 Problemi pragmatici di comunicazione: le mosse comunicative
 - 3.7 Altro
-

4. Gli eventi comunicativi

- 4.1 Dialogo e telefonata
 - 4.2 Riunione formale, lavoro di gruppo
 - 4.3 Il cocktail party, il pranzo, la cena, il barbecue
 - 4.4 Il monologo pubblico: conferenza, presentazione dei risultati di un gruppo
 - 4.5 La festa, il relax, il gioco
 - 4.6 Il corteggiamento
- Altri generi, da aggiungere a seconda dei propri interessi
-

Come si può notare dalla tabella, la griglia fornisce una serie di elementi da osservare durante gli scambi comunicativi. Ogni voce, tuttavia, è integrabile da altri aspetti che possono risultare di interesse a seconda dei diversi ambiti in cui si svolge una comunicazione.

Nel caso del presente volume, infatti, abbiamo deciso di estendere le domande e l'analisi degli eventi comunicativi anche alle seguenti aree:

- Area della didattica della lingua italiana presso Enti o Università;
- Area del commercio e dell'imprenditoria;
- Area delle comunicazioni (giornalisti della radio e della tv);
- Area della salute (medici, operatori sanitari e operatori della cooperazione internazionale)
- Area della diplomazia interculturale (Ambasciata d'Italia a Khartoum).

Alle voci 'altro' della griglia, in particolare per quanto riguarda la sezione dedicata ai valori ed agli eventi comunicativi, sono state aggiunte delle sezioni riguardanti, per esempio:

- La visita medica;
- La riunione di lavoro;
- La comunicazione della malattia;
- La lezione di italiano.

Nella seconda fase della nostra ricerca, invece, di tipo descrittivo, abbiamo riportato le informazioni ottenute durante la fase esplorativa sul campo. Quanto emerge dalla ricerca non ha carattere generalizzabile a tutte le situazioni comunicative tra italiani e sudanesi e non ha la pretesa di essere rappresentativo ma si configura come uno studio di caso di un dato numeri di partecipanti in un certo contesto di riferimento.

Il dettaglio delle informazioni raccolte sarà disponibile nei capitoli successivi.

1.1.1 Lo studio di caso e l'analisi del contenuto

Come afferma Neuman (2000), le caratteristiche della ricerca di tipo qualitativo e descrittivo sono le seguenti:

- Fornire un'immagine precisa e dettagliata dell'ambito studiato;
- Trovare nuovi dati che eventualmente possano contraddire quelli raccolti in precedenza;
- Creare un insieme di categorie o di classificazioni;
- Documentare un processo o un meccanismo;
- Informare rispetto ad un contesto o ad una situazione;
- Rispondere alle domande 'cosa' e 'come'.²

Nello specifico del nostro volume abbiamo deciso di seguire una metodologia esplorativa, nella prima fase, per capire 'cosa' caratterizzasse la comunicazione tra italiani e sudanesi e 'come' si svolgesse all'interno di eventi comunicativi differenti.

Grazie alla ricerca esplorativa abbiamo tentato di costruire un sapere basato su quanto raccolto dai partecipanti e dall'osservazione compiuta durante la nostra indagine.

Queste sono le ragioni che ci hanno spinto ad indagare grazie ad uno studio di caso la comunicazione tra alcune persone all'interno di determinati eventi comunicativi.

La scelta di utilizzare gli studi di caso viene supportata dalla necessità di esplorare in maniera olistica le caratteristiche di un evento comunicativo. A questo proposito Yin (1994, 3) suggerisce di impiegare gli studi di caso in quanto «essi forniscono al ricercatore di indagare in maniera olistica e significativa le caratteristiche degli eventi quotidiani e reali».

In linea con quanto affermato da Yin e citato in precedenza da Neuman utilizziamo quindi nel nostro lavoro lo studio di caso come metodologia sia descrittiva sia esplorativa del fenomeno della comunicazione interculturale.

2 La raccolta delle informazioni

Nei paragrafi successivi si specificherà il tipo di dati raccolti ed il momento in cui è stata svolta l'indagine.

2 La traduzione è nostra così come tutte le traduzioni successive nel volume.

2.1 Partecipanti e contesto

I partecipanti dello studio di caso sono stati in totale 49 così suddivisi:

- Cooperazione internazionale: 6
- Imprenditori: 7
- Studenti di lingua italiana in Sudan: 14
- Giornalisti: 9
- Ambasciata d'Italia ed expats: 9
- Medici ed operatori socio-sanitari: 4

Ai partecipanti sono state somministrate delle domande tratte dalla griglia di osservazione della Comunicazione Interculturale (cf. § 2.1.1) durante interviste individuali o focus groups.

Entrambe le modalità di raccolta dati sono state svolte in Sudan presso la città di Khartum nei periodi di maggio-giugno 2017 ed ottobre-novembre 2017.

Il gruppo di lavoro era composto da:

- Membri dell'Ambasciata italiana;
- Ricercatori dell'Università Ca' Foscari;
- Somministratori locali italiani e sudanesi.

In particolare, nei mesi precedentemente indicati, alcuni ricercatori dell'Università Ca' Foscari di Venezia si sono recati sul luogo per condividere con l'intero gruppo di lavoro:

- Metodologia di somministrazione delle domande;
- Tipologia di domande;
- Tempi di realizzazione dell'indagine.

I ricercatori dell'Università hanno quindi realizzato una prima fase di formazione dei somministratori locali rispetto alla metodologia ed alla griglia di osservazione della comunicazione ed una seconda fase di somministrazione di alcune domande e supervisione del lavoro svolto.

A loro volta in una terza fase, i somministratori locali hanno intervistato diversi informants per raccogliere le informazioni necessarie allo svolgimento della ricerca.

2.2 Tecniche e strumenti di raccolta dei dati

Di seguito si dettaglieranno le tipologie di interviste e di focus groups impiegati per raccogliere i dati.

2.2.1 Le interviste

All'interno della nostra ricerca abbiamo deciso di impiegare delle interviste semi strutturate che partendo dalle domande classificate nella griglia della comunicazione interculturale dessero la possibilità agli informants ed ai somministratori di modificare o ampliare parti della stessa intervista.

Inoltre la scelta di impiegare le interviste semi strutturate è stata influenzata da:

- Tempo limitato degli informants durante le interviste;
- Maggiore flessibilità data da una intervista semi strutturata di poter ampliare o espandere i commenti anche ad altri ambiti collegati al tema della conversazione.

Sia Gilbert (1993) sia Flick (2014), sottolineano l'importanza di utilizzare domande aperte e di essere flessibili nella riorganizzazione generale della struttura dell'intervista precedentemente impostata.

Su questa base, abbiamo svolto alcune domande anticipandole o posticipandole rispetto alla scaletta prestabilita cercando però sempre di tenere in mente la struttura della griglia di osservazione della comunicazione interculturale.

Le domande che abbiamo posto sono state di tre tipologie, sulla base di quanto esposto da Flick (2014):

- a. *Open questions*;
- b. *Theory-driven, hypotheses-directed questions* che si basano sulla letteratura scientifica di riferimento o su alcuni presupposti teorici del ricercatore a proposito di un tema. Questo tipo di domande serve per elicitarne informazioni, collegarle alla teoria di riferimento e rendere espliciti alcuni aspetti dell'argomento trattato;
- c. *Confrontational questions*. Si tratta di domande realizzate dall'intervistatore per riassumere quanto detto dagli intervistati fino a quel momento per riesaminare in maniera critica le risposte e confrontarle tra loro.

In totale le domande sottoposte ad ogni informants sono state circa 100, collegate ai diversi aspetti della comunicazione interculturale e visibili nei capitoli seguenti (cf. §§ 3, 4, 5 e 6).

Di seguito, per questioni di economicità del presente contributo, riportiamo solo alcuni esempi per ciascuna delle tre tipologie di interviste elencate da Flick:

a. *Open questions:*

S: Qual è la struttura degli spazi pubblici in Sudan?

I: Sono diversi indubbiamente, le scuole divise per sesso. Scuole maschili e femminili...

b. *Theory-driven, hypotheses-directed questions:*

S: Per gli americani, il tempo è denaro: non va buttato il proprio, non va rubato quello degli altri. Per questo una telefonata americana va dritto all'obiettivo, una telefonata italiana investe qualche tempo in convenevoli. Per i sudanesi il tempo viene considerato come un elastico, cioè è flessibile?

I: Sì, la concezione del tempo è diversa. La vita è strutturata in modo diverso...

c. *Confrontational questions:*

S: Alcuni di voi hanno detto che è possibile ed accettato arrivare in ritardo ad un appuntamento. Siete d'accordo?

I: Sì, generalmente le persone arrivano in ritardo...

Alcuni autori come J.H. Rubin e S.I. Rubin (1995, 175) affermano l'importanza di approfondire eventuali aspetti culturali durante una intervista. Per farlo suggeriscono di richiedere esplicitamente ai partecipanti di esplicitare eventuali stereotipi fornendo esempi illustrativi, narrando fatti o storie accadute. Sulla base di questa indicazione teorica abbiamo tentato durante la nostra ricerca di richiedere ai partecipanti di fornire esempi rispetto ad eventuali situazioni in cui hanno dovuto affrontare problematiche legate a diversi aspetti culturali di riferimento o stereotipi.

2.2.2 I focus groups

J.H. Rubin e S.I. Rubin (1995, 27) definiscono il focus group come «una forma di valutazione nel quale gruppi di persone sono riunite per discutere sfide potenziali o opinioni condivise».

Gilbert (1993, 143) afferma che il valore dei focus groups stia nel fatto che forniscano al ricercatore la possibilità di non focalizzarsi solo sulle risposte dei singoli partecipanti ma anche sulle dinamiche e sulle interazioni tra essi.

Per queste ragioni, al fine di poter raccogliere quante più possibili informazioni all'interno di un gruppo di informants sono stati realizzati due focus groups all'interno di due classi di didattica della lingua italiana in Sudan. Gli studenti, di età compresa tra 20 e 40 anni hanno risposto in gruppo alle domande basate sul modello di osservazione della comunicazione interculturale.

2.3 L'analisi dei dati

La presente sezione è dedicata alla metodologia che abbiamo impiegato per analizzare tutte le informazioni raccolte durante la ricerca.

2.3.1 Trascrizione e trattamento dei dati

Le interviste ed i focus sono stati registrati con registratore audio e poi trascritti e tradotti.

Le interviste sono state tutte trattate in forma anonima previa autorizzazione dei partecipanti.

Come affermano Creswell (2009) e Flick (2014), nella raccolta di informazioni, registrazione ed osservazione, il ricercatore può incorrere in una serie di problematiche etiche. Tali questioni e per questa ragione è stata garantita la confidenzialità dei partecipanti nella ricerca.

Le domande sono state svolte in lingua italiana ed inglese e poi trascritte e tradotte per realizzare il presente volume.

Una volta trascritte le interviste, le risposte sono state raggruppate a secondo delle quattro voci di cui si compone il modello di comunicazione interculturale (Balboni, Caon 2015):

- Aspetti verbali;
- Aspetti non verbali;
- Valori di fondo;
- Eventi comunicativi.

Dopo aver raggruppato le singole risposte per ogni voce i singoli autori hanno provveduto ad elaborarne i dati nei capitoli successivi.

2.3.2 Corpus dei dati

In sintesi, il corpus dei dati raccolti è il seguente:

Tabella 2. Corpus dei dati raccolti

Tipologia	Corrispondenze degli informants
Cooperazione internazionale	6
Imprenditori	7
Studenti italiani	14
Giornalisti	9
Ambasciata italiana ed expats	9
Medici ed operatori socio-sanitari	4

2 La ricerca

Tra lingue e culture.

La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi

Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli e Fabio Caon

Problemi di comunicazione interculturale dovuti a valori culturali

Fabrizio Lobasso

(Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, Italia)

Sommario 1 Il concetto di tempo. – 1.1 Il tempo religioso. – 1.2 La puntualità. – 1.3 La programmazione. – 1.4 Il tempo strutturato nelle riunioni. – 1.5 Il tempo vuoto: il silenzio. – 2 Il concetto di spazio. – 2.1 Spazio pubblico e spazio privato. – 2.2 Il riempimento dello spazio. – 2.3 Lo spazio lavorativo. – 2.4 Lo spazio per il tè ed il caffè. – 3 Gerarchia, rispetto, status. – 3.1 Gerarchia tra connazionali. – 3.2 Gerarchia con gli stranieri. – 3.3 Gerarchia e rispetto per il capo. – 3.4 Indicatori di ruolo gerarchico. – 3.5 Gerarchia e reddito. – 4 Famiglia, familiarità, appartenenza. – 4.1 La famiglia. – 4.2 La familiarità e la cortesia. – 4.3 Altre forme di appartenenza: ‘gli immigrati’. – 5 La questione di genere. – 5.1 La figura femminile. – 5.2 Diversità sessuale. – 5.3 Abbigliamento, decoro, pudore. – 6 Politically correct. – 6.1 Nudità, intimità. – 6.2 Malattia. – 6.3 Pubblico e privato: la questione morale. – 6.4 La questione tribale e quella religiosa. – 7 Religione. – 8 Onestà, dignità. – 8.1 Onestà. – 8.2 Dignità. – 9 L’idea di conoscenza, di saper fare.

La dimensione valoriale di un gruppo sociale è forse la componente a cui porre maggiore attenzione in fase di approccio interculturale.

I valori, infatti, rappresentano il livello più profondo delle radici culturali di un essere umano. Per riprendere la metafora di uno dei padri dell’intercultura (Hofstede 1991), in una figura a cerchi concentrici, la dimensione valoriale si pone nel punto più profondo, rappresentando le radici identitarie più granitiche degli esseri umani, l’equilibrio, l’ordine esistenziale, la visione di passato, presente e futuro.

Tale profondità è strategica (e quindi fondamentale da indagare) anche perché le singole categorie valoriali non sono strutturate a comparti stagni ma interagiscono costantemente tra loro creando dinamiche non sempre prevedibili razionalmente, anche all’interno del medesimo gruppo sociale.

1 Il concetto di tempo

Il tempo è una componente della vita umana che implica consapevolezza ed inconsapevolezza allo stesso tempo.

Per un sudanese, e più in generale per un musulmano, il tempo è una variabile appartenente a Dio, non gestibile dall’essere umano se non per quanto concesso dall’Alto. Ogni riferimento al tempo, allo scorrere dello

stesso, a scadenze o ad eventi sono sempre accompagnati dall'espressione *Inshallah*, 'se Dio vuole', concetto che ricorda vagamente la forma italiana 'a Dio piacendo', amplificato tuttavia in modo rilevante in ambito musulmano.

Vedremo nei successivi capitoli come l'*inshallah* è un'espressione che rispecchia un atteggiamento che in qualche modo si lega ad una modalità culturale tipica di alcuni gruppi sociali basata su di una più ampia dilatazione nel tempo delle proprie azioni e dei relativi risultati, nonché su una sorta di resilienza in caso di ritorni negativi. Dilatazione temporale e resilienza a loro volta si sostanziano in espressioni verbali come *bukra*, ossia il 'rimando a domani', e *malesh*, una sorta di 'mannaggia', ma anche di 'pazienza', o anche 'non fa nulla, non c'è problema'.

Importanza del tempo, da una parte; non gestibilità e apparente dilatazione improduttiva del tempo, dall'altra: agli occhi di un visitatore italiano ciò potrebbe rappresentare una sorta di paradosso.

In altre parole, il valore tempo in Sudan è sì tenuto in altissima considerazione, eppure (stranamente per uno straniero) non sarebbe gestibile dall'essere umano. Una tale situazione ovviamente può creare alcune incomprensioni comunicative interculturali soprattutto se l'evento comunicativo avesse luogo in aree più periferiche del paese, dove la dilatazione spazio-temporale si rafforza maggiormente rispetto agli usi della capitale Khartoum, in cui le consuetudini internazionali (e quindi una visione del tempo più rigida, come 'corda', cf. Hofstede 1991; Balboni, Caon 2015) si diffondono più velocemente.

1.1 Il tempo religioso

La giornata sudanese gira attorno a momenti inderogabili di preghiera. Nei paesi musulmani ne sono previsti cinque e tale elemento può creare situazioni di disagio interculturale per uno straniero non soggetto a tale precetto e quindi all'obbligo di preghiera in orari fissi della giornata.

La prima preghiera è all'alba. La presenza di numerosissime moschee nel Paese rende quasi certa la vicinanza delle stesse alle abitazioni, agli hotel, agli edifici in genere. Inoltre, il concetto di preghiera nei paesi musulmani è fortemente legato all'idea della 'chiamata a raccolta', dell'azione di gruppo e perciò le moschee sono dotate di altoparlanti affinché il capo religioso possa appunto 'chiamare i fedeli'.

Tale elemento, che di per sé si configura come un'alleanza valoriale molto forte tra tempo, religione e senso di comunità, potrebbe essere fonte di crisi interculturale per l'ignaro visitatore straniero che in qualche modo avesse programmato un risveglio mattutino ad un'ora più tarda.

È anche vero che, in linea con il modo di dire italiano, 'tutto il mondo è paese' e, per dirla con le parole di un informant sudanese, «nell'ultima mia

vacanza in Italia, la domenica mattina avrei dormito un po' di più se non fosse stato per le campane a festa della chiesa all'angolo che mi hanno svegliato».

In Sudan si rispetta il fine settimana islamico, quindi i giorni di festa sono il venerdì e il sabato. Tra i due, il venerdì è il giorno più importante (un po' come la domenica italiana): c'è meno gente per le strade, i negozi sono chiusi o aperti molto tardi e solo dopo le preghiere. La sera è dedicata al convivio. Il sabato è un giorno di maggiore operatività e, ad onta della festività, la vita gira in modo più regolare.

Più in generale, conoscere la struttura temporale del luogo (soprattutto se intrisa di senso religioso), magari in condizioni di permanenza lavorativa non breve, può agevolare molto la programmazione interculturale di una giornata di attività: un seminario formativo lungo, una giornata di negoziati, un giorno intero di visite o di incontri commerciali, una conferenza, sono tutti eventi che dovranno poter essere adattati alle necessità di preghiera locali (e da lì, alle abitudini temporali che ne conseguono, come ad esempio lo schema dei pasti), o quanto meno discussi preventivamente per definirne con chiarezza inizio, fine, pause, break, prima colazione, pranzi, cene.

Per fare un esempio, si registra in Sudan una notevole differenza rispetto ai tempi dei pasti consumati in Italia.

Una prima colazione italiana è, in genere, mattiniera, ha luogo prima di andare al lavoro, ed più o meno abbondante a seconda degli usi. Nel paese africano, il pasto mattutino – il cosiddetto *futuur* – occorre tra le dieci e le undici. Esso è in genere salato, abbondante, e potrebbe essere considerato a metà tra la prima colazione e il pranzo di un italiano.

Quanto sopra comporta implicazioni rilevanti: un pranzo di lavoro (inteso come pasto del mezzogiorno) organizzata da un italiano in Sudan, con ospiti sudanesi, potrebbe registrare invitati o poco appetenti (perché hanno consumato il *futuur* prima) o, al contrario, molto appetenti (poiché, sapendo dell'invito 'all'ora italiana', essi hanno digiunato per ore – quindi dalla sera prima – per onorare l'invito).

1.2 La puntualità

Esiste una certa differenza in Sudan tra la gestione del tempo lavorativo e quello personale.

L'interpretazione del valore tempo in termini lavorativi è stato influenzato – a causa dei rapporti del Sudan con la comunità internazionale (e quindi con culture *altre*, come quelle occidentali) – ed ha progressivamente portato alla formazione di similitudini consolidate in termini di gestione temporale lavorativa tra sudanesi ed italiani. Ecco perché un appuntamento fissato per le dieci del mattino sarà prevalentemente rispettato e, anzi, l'interlocutore sudanese potrebbe ben sorprendersi in presenza di ritardo non preavvisato.

Diverse sono le condizioni nel tempo libero. Ricordando quanto sopra detto sul tempo religioso, specie riguardo la non gestibilità da parte degli esseri umani di un valore considerato divino, il ritardo sarà una condizione sperimentabile con maggior frequenza, e per questo da tollerare con maggiore apertura anche da parte di uno straniero.

Il tempo per i sudanesi non significa danaro o produttività. Il ritardo non è necessariamente concepito come maleducazione.

Una giornata di lungo viaggio per partecipare ad un evento sociale non necessariamente è considerata tempo sprecato.

Il far attendere un ospite ad un appuntamento non significa in Sudan espressione di potere.

1.3 La programmazione

Quanto detto in precedenza si riflette anche sulla programmazione degli eventi.

Il graduale accorciamento delle distanze spazio-temporali nel mondo, ad opera di una internazionalizzazione crescente di usi, costumi, abitudini, tendenze, estende i propri effetti anche in Sudan.

In ambito lavorativo, sarà quindi probabile una programmazione consapevole e a media scadenza di eventi, attività, visite, appuntamenti, ma in minor grado si assisterà ad una programmazione di lungo o lunghissimo periodo.

Sempre in ambito lavorativo, è importante non essere troppo rigidi in fase organizzativa: in Sudan, spostamenti, prenotazioni, documentazione a supporto, incombenze varie potrebbero spesso essere il frutto di decisioni all'ultimo momento. Tale elemento a sua volta è spesso causa di incomprensioni interculturali se l'interlocutore straniero ha in qualche modo programmato alcune attività sulla base della realizzazione di simmetriche attività da parte del suo interlocutore sudanese.

Ad esempio, la concessione di un visto per l'Italia, la partecipazione ad una conferenza, la prenotazione relativa ad un viaggio o ad un alloggio, richiedono spesso che i partecipanti si attivino contemporaneamente e, talvolta, risentono del citato diverso approccio culturale e possono creare dei problemi. Una tardiva programmazione in tal senso da parte sudanese, elemento del tutto possibile se non frequente (in quanto, come riferito da un informant «manca il pressing dettato dalla scadenza»), può creare nella controparte italiana una irritazione o peggio una sensazione di star interagendo con chi mostra poca professionalità, elemento che a sua volta può sfociare in conflitto interculturale.

1.4 Il tempo strutturato nelle riunioni

L'approccio temporale sudanese non rigido, tollerante, si riflette nella strutturazione delle riunioni di lavoro. Anche in questo caso, gli scambi internazionali nella progettazione di attività ed eventi hanno avvicinato le usanze sudanesi a quelle italiane o di molte culture straniere. Inizio, ordine del giorno, tempistica per prendere la parola, prosiegua, finale sono tutte fasi riconducibili ad un senso comune, riconoscibile ai più tra gli stranieri.

La conoscenza di alcune peculiarità sudanesi, tuttavia, potrebbe giovare all'incontro comunicativo: l'inizio di una riunione non è mai fissato troppo presto. In Sudan non è uso programmare una riunione, per esempio, alle 8 del mattino. Una riunione di lavoro nel tardo pomeriggio sarà un'eccezione, poiché il pomeriggio è strutturato diversamente. Per un sudanese, esso è condizionato dall'importanza del ritorno a casa prima del tramonto al fine di onorare la preghiera.

Diverso è l'approccio temporale scolastico, specie per i più piccoli: in media l'inizio della mattina scolastica si aggira attorno alle 7.30 e, di recente, in Sudan vi sono stati ulteriori anticipi dovuti alle decisioni governative di portare indietro le lancette di un'ora definitivamente (e non sotto forma di ora legale) per guadagnare più luce nella fascia pomeridiana.

a. L'ordine del giorno

Gli usi internazionali hanno indotto molte entità pubbliche e private sudanesi ad abbracciare il concetto di ordine del giorno, e quindi a dotarsi di una programmazione delle attività secondo una scaletta predeterminata da far seguire ai partecipanti. L'ordine del giorno non è un must né una costante. Per questo motivo esso è modificabile, cancellabile, commentabile o in ultima analisi può rappresentare solo un canovaccio teorico che nella pratica potrà essere cambiato dalle dinamiche della conversazione reale.

L'inizio di una riunione, comunque, specie negli ambienti più istituzionali e negli incontri più importanti ed allargati, viene con una certa regolarità occupato da alcune formule iniziali di preghiera, una sorta di ringraziamento e di richiesta di benedizione divina per i partecipanti e per i lavori.

La tempistica nelle riunioni, pur prevista come fissa, subisce variazioni con una certa frequenza. Talvolta incontri fissati ad un certo orario cominciano con un po' di ritardo. Con più frequenza invece si assiste ad un allungamento imprevisto degli stessi, dovuto ad interventi lunghi e non preventivati da parte dei partecipanti.

Abbastanza in uso in Sudan è una sorta di riassunto post riunione di quanto detto o fatto, per lasciare traccia e definire punti per attività future.

b. Passaggi di parola e interruzioni

La tempistica conversativa in Sudan non è caotica. Nelle riunioni si aspetta con pazienza la fine di un intervento e si richiede di partecipare a propria volta con un segno della mano. Non vi è interruzione né passaggi di parola bruschi, e parimenti l'interruzione non è considerata come una mossa offensiva. Si nota quindi una certa ambivalenza e la compresenza di più mosse comunicative, con una preferenza per il rispetto dei tempi dell'interlocutore. Altresì, notiamo una certa differenza con quanto si sperimenta spesso in Italia dove l'aggressività (o l'eccesso di assertività) comunicativa nel corso della riunione tende a sottrarre tempo all'interlocutore, attraverso la mossa dell'interruzione. La mossa dell'interruzione in Italia, a sua volta, potrà avere valenze diverse. Da una parte si potrebbe avere interruzione aggressiva, con l'intento di sottrarre tempo e argomenti all'interlocutore; dall'altra l'interruzione sarà stata solo strumentale, quasi ad aiutare l'interlocutore anticipando ciò che vuole dire in una sorta di collaborazione comunicativo-relazionale.

Medesima situazione nelle interruzioni in conversazioni comuni. L'italiano spesso partecipa al dialogo interrompendo, in fondo come atto di supporto al suo interlocutore («ti dimostro che sto capendo, anticipandoti, quindi interrompo»). Il sudanese non è abituato a tale modalità.

Di base, il sudanese predilige l'armonia nel momento comunicativo, e ciò influenza la sua attitudine verso l'interlocutore che viene rispettato nei suoi tempi di parola e con il quale si collabora alla ricerca di contenuti condivisi. Come detto, un intervento in una riunione, conferenza, evento pubblico a sua volta potrebbe essere molto lungo, e andare a danno della tempistica concessa ad altri partecipanti. Una caratteristica, questa, che andrebbe inquadrata nel più ampio spettro di un peculiare individualismo sudanese, che convive in armonia con la dimensione sociale musulmana prevalentemente collettivistica (Hofstede 1991).

1.5 Il tempo vuoto: il silenzio

Per un italiano, il silenzio è mediamente un fattore che provoca abbastanza disagio. Un silenzio prolungato viene percepito come sintomo di un problema comunicativo e a cui si mette riparo con conversazioni anche molto leggere.

Anche in Sudan non vi è un particolare apprezzamento del silenzio. La natura sudanese è cordiale, gioviale, conversativa e dunque anche nel paese africano il tempo vuoto in compagnia verrà riempito dialogando.

2 Il concetto di spazio

L'uso dello spazio, le dinamiche all'interno di un luogo chiuso o aperto, piccolo o grande, possono determinare le condizioni per un incontro comunicativo interculturale talvolta problematico, talvolta meno. Osserviamo alcune situazioni.

2.1 Spazio pubblico e spazio privato

La modalità di gestire gli spazi (o il proprio spazio) resta un elemento chiave di osservazione per prevenire possibili conflitti interculturali.

Come in Italia, lo spazio può essere *di tutti*, e quindi difendibile dalla collettività in quanto bene comune, o *di nessuno*, e quindi risentire di maggiore indifferenza in caso di degrado o disuso. In Sudan gli spazi pubblici tendono ad essere considerati *di nessuno*. Da qui un certo disinteresse per la cura delle aree comuni, a possibile beneficio della collettività. Diversa è la situazione negli spazi privati, maggiormente curati e soggetti ad una attenzione più visibile.

Un esempio chiaro lo si testimonia nelle zone di parcheggio delle autovetture, zone che in Sudan sono definibili più attraverso il buon senso del guidatore e del suo posizionarsi in sosta piuttosto che da vere e proprie delimitazioni definite nello spazio, nel tempo e con costi eventuali per usufruirne.

In tal senso, la crisi comunicativa interculturale tra un italiano e un sudanese potrebbe risiedere nella differente interpretazione di ciò che chiamiamo 'senso civico'. Una visione limitata, etnocentrica, potrebbe portare quindi ad emettere un giudizio negativo in presenza di una diversa gestione dello spazio e delle sue modalità di fruizione.

2.2 Il riempimento dello spazio

Più in generale, un possibile confronto interculturale tra un italiano e un sudanese risiede nel concetto stesso di riempimento dello spazio: in Sudan le code ordinate e monodirezionali non sono la regola. Si assiste invece ad un approccio diversamente ordinato che, in una visione tutta italiana, potrebbe essere interpretato come disordine o, peggio, prevaricazione.

In un mercato, in un negozio, presso un ufficio pubblico, non è raro vedersi affiancare e superare da un utente locale che sta acquistando qualcosa o che richiede informazioni. Ad un attenta osservazione, tuttavia, non si rileveranno intenti ostili o prevaricatori in quell'utente: semplicemente sarà stato messo in moto un meccanismo culturalmente autoctono di manifestarsi nello spazio - pur in presenza di altre persone

con lo stesso scopo, per di più giunte prima – diverso dai concetti di ‘fila’ e di ‘ordine’ in Italia.

Un interessante fenomeno in tal senso può essere osservato nel traffico.

Il sudanese si contraddistingue in genere per cordialità, amichevolezza e genuina generosità. Tuttavia, alla guida in auto si assiste ad una lotta senza quartiere per la conquista dello spazio libero, a sorpassi avventati e a curve ardite anche partendo dalla corsia opposta. Il tutto, condito con l’uso indiscriminato di clacson ad alto volume e piede ‘a manetta’ sull’acceleratore. Tutti fenomeni che, letti attraverso chiavi di significato altre, porterebbero ad additare il guidatore sudanese come un soggetto malizioso e prevaricatore.

Non è così. Di nuovo, osserviamo una rilevante diversità nella traduzione sudanese del concetto di ordine e di riempimento degli spazi, da tenere in debito conto per prevenire crisi comunicative interculturali ed evitare di emettere giudizi prematuri.

2.3 Lo spazio lavorativo

Nonostante vi sia un’attenzione non maniacale nella decorazione di esterni ed interni di edifici pubblici e privati lavorativi, in Sudan le aree dove si concentra la forza lavoro, soprattutto in ufficio, sono piuttosto grandi. Non abbiamo notato particolari carenze di stanze nelle istituzioni o nelle aziende di medio-grandi dimensioni. Anzi.

Di conseguenza, il concetto in espansione a livello internazionale come l’*open space* – e quindi la condivisione consapevole di spazi lavorativi e di strumentazione come scrivanie o pc – non prende piede in Sudan.

Permangono invece situazioni in cui i funzionari lavorano in stanze singole o al massimo condivise da due, tre colleghi.

2.4 Lo spazio per il tè ed il caffè

La proverbiale amichevolezza sudanese genera la necessità di dotarsi di spazi per dialogare.

Alla presenza crescente di bar intesi all’italiana – nel senso di un’area interna con bancone, più o meno curata e decorata, con eventualmente un’area esterna per consumare seduti, con maggiorazione di pagamento – in Sudan proliferano ancora luoghi di incontro all’aperto molto più improvvisati. Essi sono spesso allestiti negli spazi o nei giardini laterali alle strade a scorrimento di autovetture. Si tratta talvolta di esercizi fissi ma, il più delle volte, tali luoghi sono contraddistinti per la mobilità del fornitore di servizi (nella quasi totalità, donne) che allestisce per l’occasione un banco per la preparazione di bevande come tè e caffè, procura

seggiole e tavolini e propone prezzi decisamente più bassi rispetto ai locali ufficiali.

È in quei luoghi che tanti sudanesi si incontrano, prendono una pausa, si fermano per dialogare amabilmente davanti ad una bevanda o una bibita. Al di là del prodotto consumato e del suo minor prezzo, ciò che rileva è lo stare insieme attorno al tavolo che rivela una peculiarità profonda del sudanese: il convivio e l'armonia interpersonale come una delle sue espressioni esistenziali migliori.

Il fenomeno nella sua profondità comunitaria si accentua nel mese del Ramadan, quando anche la condivisione di pasti e di cibo si moltiplica ai lati delle strade in occasione dell'*Iftaar*, della rottura del digiuno al calar del sole.

3 Gerarchia, rispetto, status

La gerarchia è uno di quei valori che fa registrare spesso differenze di approccio culturale tali da creare i presupposti per un disagio interpersonale, in assenza di conoscenza, comprensione o di atteggiamento empatico nei confronti del diverso approccio al tema da parte di culture *altre*.

La gerarchia generalmente può essere osservata seguendo due direttrici cardine: esplicita/implicita (visibile agli occhi esterni o meno), permeabile/impermeabile (grande o poca distanza tra il vertice gerarchico e la base).

3.1 Gerarchia tra connazionali

Il Sudan è un paese multietnico, multireligioso, multiculturale, variegato e complesso, la cui diversità intrinseca non sempre è di agevole gestione. Le dinamiche interetniche, interreligiose, intertribali e persino interclaniche sono molto presenti nella vita sociale sudanese e ne regolano relazioni, apparentamenti e alleanze. La presenza di 17 Stati, uniti sotto un sistema federale, rende cruciale il rapporto centro/periferia, condizione da cui si evidenzia la necessità per un non sudanese di capire a fondo le regole gerarchiche e di potere (usiamo talvolta i termini come sinonimi, ben consapevoli delle rispettive differenze semantiche) su cui reggono le strutture e le entità pubbliche e private.

A dispetto di una tolleranza e di una tendenza innata sudanese all'accettazione della diversità, esiste una stratificazione sociale sia di tipo verticale sia di tipo orizzontale da cui scaturiscono consuetudini, aspettative, limiti e consensi. Ciò è visibile sia a livello lavorativo (in politica, ad esempio, dove il principio di rappresentatività anche etnica è molto importante) sia a livello personale.

In quest'ultimo caso, la natura dei matrimoni e la talvolta sperimentata ristrettezza della scelta dello sposo o della sposa, lasciano trasparire una

velata preferenza sociale sudanese per un compagno/a di vita dalle radici socioeconomiche il più possibile comuni.

La gerarchia sudanese è abbastanza esplicita. Il capo, specie nelle strutture lavorative più articolate come quelle pubbliche ed istituzionali, si riconosce dall'aspetto, dalle persone attorno, dal rispetto che gli altri gli manifestano. In questo, vi è una certa similarità con il concetto gerarchico italiano, dove parimenti una posizione di comando è facilmente riconoscibile.

Tuttavia, proprio per la ramificazione sociale sopra descritta, sarà importante comprendere come per i sudanesi, la famiglia, il clan, la tribù, l'etnia, lo stato federato hanno i loro capi, i loro vertici gerarchici con i quali sarà importante interagire nelle attività lavorative quotidiane. Ad esempio, un progetto di cooperazione allo sviluppo da svolgere in uno stato sudanese periferico non potrà non tenere conto di tutta una serie di dinamiche relazionali da imbastire con le figure apicali di quello Stato, e finanche della concentrazione etnico-tribale di maggioranza.

In Italia la gerarchia è principalmente di tipo impermeabile. Ciò significa che nella maggioranza di strutture complesse, la base può comunicare con il vertice solo attraverso il filtro di figure intermedie.

In Sudan la gerarchia è maggiormente permeabile. Pur nel rispetto di chi ha responsabilità di comando, la distanza tra vertice e base si riduce, e quest'ultima ha possibilità più dirette di contatto e di comunicazione con le figure apicali. In questo, la stratificazione familiare e parentale molto estesa in Sudan, nonché un senso condiviso di comunità basato anche e soprattutto su radici socio-religiose, facilita detto contatto e agisce da fluidificante per connettere base e vertice.

3.2 Gerarchia con gli stranieri

Le dinamiche di gerarchia e di potere sopra descritte tendono a stemperarsi nel rapporto con gli stranieri.

Lo straniero, in genere, è positivamente accolto e considerato e, in caso di occidentali, anche molto rispettato. Il Sudan è un paese aperto alla diversità di cui gli stranieri sono portatori: un paese tollerante, amichevole nei confronti dei membri della comunità internazionale. La decolonizzazione delle decadi passate non ha prodotto particolari sentimenti di *revanche* contro lo straniero.

Esiste tuttavia un palpabile distinguo, specie nelle classi sociali meno aperte alla diversità, tra l'essere sudanese ed essere un *khawaja*, uno straniero. Il termine non è dispregiativo, come potrebbe capitare in altre culture, ma definisce con chiarezza *lo straniero* e quindi la differenza da un autoctono. In fondo, il senso di comunità, specie se basato su imperativi di tipo religioso come in Sudan, porta necessariamente ad operare una differenziazione, talvolta sotto forma di distanza, anche se non ostile,

nell'intento di preservare usi, costumi, consuetudini, imperativi e obblighi che possono essere modificati dalla eccessiva mescolanza conseguente al contatto con la diversità.

Il tutto, comunque, in un quadro comunque di grande apertura e di cordialità nei confronti di chi è straniero.

Una delle manifestazioni più evidenti di tale apertura si riscontra negli inviti a eventi conviviali come cene, matrimoni, festeggiamenti. In particolare nelle citate occasioni di *Iftaar* durante il mese Ramadan abbondano gli inviti a stranieri nelle case sudanesi per condividere momenti di armonia legati allo stare alla stessa tavola. Più l'incontro interculturale avverrà in periferia e maggiormente lo straniero sarà accolto con amicizia.

L'italiano gode in Sudan di grande simpatia e rispetto, ed è visto a sua volta come un portatore di amicizia, di cultura e di bellezza. Per questo motivo gli italiani sono molto amati, anche in termini lavorativi. Tale sentimento si manifesta con ottimi rapporti gerarchici nel caso in cui il responsabile di una struttura di comando è italiano e parte della forza lavoro è sudanese. Un esempio chiaro di tale armonia lavorativa si riscontra all'interno delle istituzioni italiane operanti in Sudan (come la Cooperazione Italiana) dove la presenza di forza lavoro sudanese raramente crea problematiche legate alla gerarchia con i responsabili delle strutture.

3.3 Gerarchia e rispetto per il capo

In Sudan chi dirige porta soluzioni. Pur in un'atmosfera di condivisione e di rispetto per le altrui idee, la figura del capo, sia nelle strutture pubbliche che private sudanesi, deve decidere.

Raramente si assisterà ad un passaggio di ordini o istruzioni basato sulla violenza verbale. In genere nell'impartire un compito ci sarà sempre una certa pacatezza e un tono di voce non aggressivo, ma di certo assertivo. Il 'trattare male' i propri dipendenti non rientra (a livello di sentire sudanese generale) nelle corde locali. Un elemento, questo, che ci dà un importante suggerimento in termini di collaborazioni interculturali in ambito commerciale, dove un capo italiano di una struttura mista italo-sudanese potrà ottenere il meglio dai suoi dipendenti attraverso il dialogo, il rispetto, la chiarezza espressiva e in definitiva la decisione assertiva e non scortese.

D'altro canto sarà difficile vedere dipendenti sudanesi in aperto contrasto con il loro capo. La parola sarà presa solo se interpellati, e comunque in modo sommesso, e le decisioni del capo o le sue istruzioni non verranno apertamente discusse.

Come per alcuni paesi come l'Italia - in un quadro che pure ha visto rapidi cambiamenti negli ultimi decenni - l'ordine gerarchico è direttamente proporzionale alla differenza di età.

In Sudan vige ancora l'equazione 'esperienza acquisita/posto di comando' ed è raro, specie nelle istituzioni pubbliche, trovare giovani che ricoprano posti di massimo potere.

L'incontro gerarchico si manifesta quasi sempre in Sudan in modalità evidente, chiara. Nei confronti del capo vi è deferenza sia negli atteggiamenti corporali che nei modi di comunicare, salutare, accomiarsi. Nessuna esagerazione, anche una certa informalità ma con evidenza chiara su chi comanda e chi semplicemente collabora.

Il dialogo tra capo e dipendenti può essere franco e non mancherà l'occasione per tutti per esprimere la propria opinione. Tuttavia, in linea con quanto sopra descritto, una linea rossa di distanza non sarà oltrepassata e, alla fine, vi sarà una sola voce decisiva, un'opinione prevalente ed un comando proveniente dal più in alto della scala gerarchica.

3.4 Indicatori di ruolo gerarchico

Come detto, la gerarchia in Sudan è un valore che si manifesta esplicitamente, come del resto accade in Italia. Un capo è visibile da una serie di indicatori che vanno da un auto di grossa cilindrata, a vestiti più eleganti e/o anelli pregiati, da bastoni intarsiati a suppellettili di maggior pregio in spazi in ufficio più ampi, dal maggior numero di persone che lavorano per lui a un posizionamento ai piani alti dell'edificio.

Per le donne, uno status sociale superiore (specie in termini di famiglie altolocate o danaro) potrà essere rivelato dalla presenza di monili d'oro a corredo dell'abbigliamento.

Una curiosità: talvolta la figura del capo, specie a livello tribale e nelle aree più periferiche del paese, si manifesterà con la presenza di scarpe per così dire stravaganti (da un punto di vista di uno straniero), e cioè una sorta di pantofole *di lusso* ricoperte da pelle (di coccodrillo, di serpente) o da pellame maculato (come potrebbe essere quello di tigre o ghepardo).

Anche in Italia, tranne alcune eccezioni, la gerarchia si manifesta più o meno con simboli e segnali chiari.

Un elemento culturale importante da sottolineare nelle interloquazioni con i sudanesi che ricoprono ruoli di comando, è la possibilità che in eventi conviviali ufficiali essi vestano in modo differente a seconda dell'occasione: talvolta il sudanese vestirà con abiti che ricordano usi occidentali, come giacca e cravatta; altre volte essi indosseranno il tradizionale costume sudanese, la *jallabia*, una sorta di tunica bianca con turbante (*emma*), usata soprattutto in occasione di feste e cerimonie (spesso serali). L'elemento non è da sottovalutare in quanto può comportare, specie nelle prime occasioni di incontro, un certo smarrimento per lo straniero inconsapevole, che potrebbe stentare a riconoscere l'interlocutore incontrato nei giorni precedenti in camicia e pantaloni.

Tale cambio di vestiario dovrebbe per lo più essere legato all'importanza o meno dell'occasione conviviale, nel senso che vestire in modo tradizionale scandisce in modo più sentito la partecipazione sudanese all'occasione importante; pure, come riferito da alcuni informant, la calura dei mesi più torridi e la necessità di vestirsi in modo molto leggero potrebbero ben essere stimoli maggiori all'uso della *jallabia* rispetto alla giacca.

In alcuni casi in Sudan la gerarchia è visibile non solo a livello interpersonale ma altresì interistituzionale, con una cura maggiore per l'ambiente e per gli spazi lavorativi per alcune entità rispetto ad altre. Parliamo soprattutto di importanti strutture governative, considerate prioritarie per il funzionamento dell'architettura istituzionale del Paese e quindi premiate con maggiori stanziamenti per la cura dei rispettivi edifici.

3.5 Gerarchia e reddito

Come nella maggior parte dei paesi al mondo, anche in Sudan un posto di comando viene retribuito con uno stipendio maggiore.

Riscontriamo tuttavia una certa differenza con l'Italia nei livelli retributivi di cariche apicali in alcune istituzioni pubbliche (ministeri, organi politici). In Sudan il livello delle retribuzioni in tal senso è decisamente più basso, quasi a sottolineare la prevalenza del carattere di servizio alle istituzioni rispetto alla retribuzione stessa.

Al contrario, quasi a compensazione del dislivello sopra citato, si osserva – specie negli organismi pubblici – una concessione più generosa di benefit temporanei, come ad esempio la partecipazione in numero elevato (rispetto alla composizione media di una delegazione italiana) di unità inviate in missione per partecipare ad un evento internazionale.

In generale, l'ostentazione gerarchica fuori luogo non sembra essere nelle corde sudanesi, anche ai livelli più alti. Una certa sobrietà appare da subito nei comportamenti di chi ricopre ruoli di alto e altissimo livello nelle istituzioni pubbliche e private.

Diversa è la situazione nelle abitazioni private. Suppellettili, decorazioni importanti, ampiezza di spazi ed eleganza (sempre in termini relativi) di mobili e rifiniture sono tutti elementi visibili e sicuramente superano la sobrietà che caratterizza le case sudanesi di chi non ricopre ruoli apicali.

4 Famiglia, familiarità, appartenenza

Ogni struttura sociale in generale poggia fortemente sul concetto di famiglia. Tale termine può essere inteso in maniera ristretta (legami di sangue) o allargata (apparentamenti, parentele acquisite). Il concetto in sé si presenta come estremamente dinamico se si interseca con altri elementi che

in qualche modo richiamano il valore dell'appartenenza (l'essere parte di una stessa tribù o avere radici etniche comuni).

4.1 La famiglia

In Sudan la famiglia è un elemento fondante delle dinamiche societarie e relazionali.

Essa può essere considerata solo la punta manifesta di un iceberg che invece nasconde una stratificazione sociale più articolata che si declina in clan, tribù ed etnie. Tale stratificazione talvolta innesca confronti basati appunto sull'essere parte dello stesso gruppo o meno.

La 'questione tribale' in Sudan è molto sentita. Arabi e africani, nordisti e sudisti, sudanesi dell'est e dell'ovest, musulmani e non musulmani, autoctoni stanziali e nomadi: tutte espressioni di diversità ed alterità (pensiamo alle decine di dialetti e di lingue compiute) che si riflettono sulla composizione finale di una famiglia.

Un primo elemento ci porterà a notare come in Sudan convivano armonicamente tutte e due le interpretazioni di famiglia sopra citata (ristretta e allargata). Una famiglia di sangue si distingue come tale, ma ad essa si giustappone indubbiamente un concetto più comune di famiglia allargata che includerà nei parenti anche i non consanguinei, che a loro volta diventano parte di una famiglia in senso più ampio con il diritto a godere dei benefici connessi all'appartenenza.

Basta osservare le centinaia di invitati ai matrimoni sudanesi per capire quanto il concetto di famiglia sia multi-inclusivo. O ancora, si noterà con chiarezza quanto al concetto di famiglia allargata si giustapponga la convivenza multifamiliare sotto lo stesso tetto, in grandi case, magari su più piani, ognuno con i propri spazi ma anche con aree condivise.

La famiglia sudanese, come del resto si osservava sino a qualche decade orsono soprattutto nell'Italia meridionale, è indubbiamente caratterizzata da una forte impronta maschile (e patriarcale). Il nonno, il papà, poi il primogenito sono assi fondanti sui quali ruota il resto del gruppo. Rispetto per gli anziani, ruolo guida della figura maschile, aspettative di trasmissione del sapere paterno al primogenito: sono tutti elementi che delineano una famiglia che in Sudan ha un suo carattere predominante nella figura del maschio, elemento propulsivo.

Anche la figura femminile incarna un ruolo fondamentale, e non certo di ripiego, in quanto custode dell'armonia, dell'unione, dell'inclusione evolutiva, dell'accoglienza e dell'ospitalità. Nelle parole di un informant locale «sia dentro che fuori casa, sarà difficile trovare uomini sudanesi che urlano nei confronti delle loro donne, e tanto meno che su di esse alzino le mani».

Rispetto ad altri paesi musulmani, la figura della donna in Sudan appare maggiormente emancipata. Vi è in generale un effettivo rispetto per la fi-

gura femminile che, talvolta (anche se in misura piuttosto ridotta rispetto al genere maschile) ricopre posizioni apicali in ambito lavorativo anche se sono eccezioni in uno scenario come detto caratterizzato dalle figure maschili. Nonostante questa situazione, il trend sudanese sembra comunque più orientato a trovare dei punti d'incontro con l'evoluzione e la crescita della figura femminile in altre parti del mondo.

Come detto, la famiglia incardina la struttura portante della società sudanese.

È attraverso il contatto allargato ed una possibile scoperta di parentele alla lontana che un sudanese cercherà la soluzione di un problema, o investirà di una questione un altro interlocutore. A detta di un informant locale, il sudanese, prima di affrontare da solo una questione spinosa, «chiede aiuto a chi conosce nella rete familiare».

Rispetto al più generale concetto di appartenenza, notiamo come in Sudan l'*Islam* faccia da evidente collante per la comunità (prevalentemente) musulmana. In zone del paese a maggioranza non musulmana, invece, il senso di appartenenza si ritroverà nelle radici etno-culturali comuni. Nella diaspora sudanese, fatta di migliaia di sudanesi residenti all'estero, il senso dell'appartenenza risiede nella propria terra e si identifica nella parte di famiglia rimasta in Sudan.

Tutto questo per dire che il Sudan è un paese dalle grandi diversità e sa manifestare molti modi per dirsi unito. Ma nonostante tali diversità, la sua gente è fortemente orgogliosa di essere sudanese. Nelle parole di un accademico locale intervistato «il sudanese vive la sua individualità tribale sotto molti aspetti, ma se viene attaccato ricorda di essere solo e semplicemente sudanese».

4.2 La familiarità e la cortesia

I sudanesi si contraddistinguono per una grande generosità. Sia nell'ambito delle relazioni tra connazionali che con gli stranieri. Tra questi, come detto, gli italiani occupano un ruolo di grande considerazione.

I sudanesi amano far sentire a proprio agio lo straniero. Gli inviti ad eventi conviviali, anche privati come ad esempio il matrimonio di una figlia, abbondano.

In Sudan è molto amato lo stare bene assieme, in fratellanza e armonia relazionale.

Nei rapporti di lavoro è molto difficile che, una volta ospitati nei locali di un sudanese, possano mancare sulla tavola datteri, acqua, bibite, snack, frutta, e ogni possibile riferimento al convivio. Più alto è il livello dell'ospite sudanese, più abbondante sarà il livello delle vivande offerte.

In termini comparativi, italiani e sudanesi sono accomunati da un senso di spontanea cortesia nelle relazioni interpersonali, elemento che a livello

di rapporti commerciali diventa un importante facilitatore delle relazioni di affari. Un businessman sudanese si è spinto in un'intervista a raccontarci del suo «preciso cambio di fornitore, da un rappresentante di un paese europeo ad uno italiano, una volta cominciato ad apprezzare il livello di cordialità espressa dall'italiano e il piacere a fare affari nei quali trova posto anche un senso di amicizia spontanea».

Più ci si allontana dalla capitale Khartoum e più la cortesia del sudanese verso l'altro, soprattutto straniero, è palpabile. Ciò che sorprende positivamente è che tale inclusività raggiunge livelli altissimi nelle fasce più umili della popolazione, se si pensa soprattutto al probabile sacrificio economico del sudanese per procurare cibo e bevande allo straniero in visita.

4.3 Altre forme di appartenenza: 'gli immigrati'

Il Sudan si contraddistingue per migliaia di chilometri di frontiera, necessariamente permeabili, per lunghezza e per dimensioni, al quotidiano scambio interetnico. Molto spesso famiglie intere in Eritrea o in Sud Sudan o in Chad dipendono dalle attività dei propri membri in missione lavorativa oltreconfine, per fare affari o lavorare in territorio sudanese e far rientro nelle proprie case all'imbrunire. Da questo quadro si può dedurre quanta naturale apertura il Sudan possa avere per le forme di immigrazione regolare, votate alla produttività e al lavoro condiviso.

Sono migliaia i sudanesi che accolgono abitanti dei paesi vicini per periodi brevi o lunghi, consentendo la sopravvivenza di scambi, relazioni commerciali e passaggi sulle strade interstatali.

Il fenomeno migratorio ha quindi ragioni storiche (prima della colonizzazione, soprattutto in Africa il concetto di confine era molto labile) e da una gestione produttiva, seppur attenuata negli ultimi anni dall'inasprimento delle condizioni socio economiche dei citati paesi vicini, e di conseguenza dall'aumento dei flussi migratori irregolari e clandestini.

Il Sudan ha intrapreso anche sotto la spinta della comunità internazionale una serie di attività per attenuare il fenomeno e contrastare gli ingressi irregolari nel proprio paese (che tra l'altro porta con sé problemi sociali e sacche criminose di importazione) e la fuga di parte della propria gente. Di base, resta solida e genuina l'attitudine sudanese all'accoglienza (sia di immigrati regolari ed economici sia di esseri umani in fuga dalla tragedia del proprio paese), in un quadro tuttavia che non sembra tendere tanto all'integrazione interetnica e strategica di lungo periodo, quanto a quello della gestione tattica e congiunturale del fenomeno sulla base di previsioni più a corto raggio.

5 La questione di genere

Una delle dimensioni valoriali maggiormente controversa in termini interculturali è il rapporto uomo/donna, la reciproca attribuzione di diritti e doveri, il ruolo in società, le funzioni, gli equilibri e le dinamiche che ne conseguono nella vita privata e nella vita professionale.

Il valore legato alla questione di genere presenta possibilità di incomprensioni interculturali rilevanti, intersecato com'è con altre componenti valoriali quali religione, famiglia, political correctness (o incorrectness).

Osserviamo lo scenario sudanese.

5.1 La figura femminile

Come abbiamo già avuto modo di accennare, il ruolo della donna in Sudan è caratterizzato da regole, possibilità e limitazioni di natura socio-religiosa. La figura femminile cede il passo davanti una società (a forte prevalenza musulmana) dalla forte caratterizzazione maschile dove la leadership nel privato e nel pubblico è prevalentemente della figura maschile.

Nondimeno in Sudan si percepisce grande rispetto per la figura femminile, il suo ruolo e la sua partecipazione attiva in società. Un dato su tutti: la maggioranza degli studenti nelle numerose università sudanesi sono donne.

Nel settore pubblico, il numero di donne impiegate è molto elevato. Si riscontra una certa presenza femminile anche a livello apicale in università, politica, associazionismo socio-culturale, in un quadro comunque molto minoritario. Certo, stiamo parlando di uno scenario diverso da quello a cui un italiano potrebbe essere abituato, soprattutto negli ultimi anni in cui le cosiddette 'quote rosa' si sono imposte fortemente nel settore pubblico e privato. Pur tuttavia, in Sudan la figura femminile è rispettata, apprezzata, e alla stessa si concedono maggiori spazi rispetto ad altri paesi dove pure vige la *Sharia*, la legge islamica. Basti pensare che in Sudan, a differenza di altri paesi a maggioranza musulmana e dove vige la citata *Sharia*, la stretta di mano ad una donna è un atto assolutamente naturale.

5.2 Diversità sessuale

La legge islamica in vigore in Sudan è molto chiara e critica nei confronti della diversità sessuale, intesa come alternativa all'usuale suddivisione tra uomo e donna. In particolare l'omosessualità non è accettata. Anzi, essa è potenzialmente reprimibile anche ai sensi di legge. Il tema non è oggetto di conversazione. La vita sessuale, familiare, la relazione uomo/donna in genere sono molto spesso oggetto di specifiche indicazioni dai testi sacri musulmani quali Corano e Sunna.

5.3 Abbigliamento, decoro, pudore

In Sudan si osserva una certa sobrietà nel vestiario femminile, di base legato a dettami religiosi che richiedono la copertura consapevole di collo e capelli (*hijab*) e una copertura di gambe e braccia con abiti lunghi. Molto meno, in percentuale, sono le donne che indossano il *niqab* e cioè la copertura totale del corpo femminile con una tunica di color nero, un velo che funge da copricapo e che fornisce la copertura quasi totale del volto (sono liberi solo gli occhi).

È raro vedere in strada donne sudanesi (anche giovanissime) in t-shirt, tanto meno in gonne corte o con abiti molto attillati, trasparenti o senza maniche. Una donna vestita in modo succinto per strada sarebbe oggetto di sguardi ripetuti e imbarazzati (e non solo da parte maschile).

Il concetto di esternazione della femminilità differisce fortemente dagli scenari a cui si è abituati in Italia soprattutto nella stagione estiva. Nondimeno, una certa tolleranza è ammessa e visibile pur in un quadro di regole fisse ed aspettative conseguenti. Sono molte le donne che non indossano l'*hijab* in senso stretto ma appoggiano elegantemente solo un velo sulla testa a copertura parziale di capelli e collo. Ciò è d'uso soprattutto per le donne di mezza età, e diventa allo stesso tempo un simbolo di rispetto ed eleganza.

Sono comunque numerose le donne che decidono di non portare alcun velo (in particolar modo di origine sud sudanese) e in genere non incontrano ostilità pubblica (soprattutto se trattasi di donne straniere).

Anche ricollegandoci alla questione dello spazio, vi è sempre una precisa distinzione tra le toilette maschili e femminili (ovviamente laddove possibile), così come si noteranno differenti aree di preghiera.

In tema di sanità è raro trovare medici maschi che visitino donne, o viceversa. La netta distinzione tra sessi in ambito medico è quindi evidente.

La donna sudanese, inoltre, non fuma in pubblico, e non avrà atteggiamenti sguaiati come posture volgari o voce alta.

In fondo, anche per il genere maschile (giovani e meno giovani) l'abbigliamento si presenta abbastanza standardizzato e sobrio. Sicuramente esso non è stravagante o provocatorio. Questo può accadere tra i giovanissimi, più soggetti alla contaminazione dall'esterno e magari più propensi ad una certa anticonvenzionalità.

In generale in Sudan c'è un senso comune e condiviso di decoro che, come detto, tende forse (nel giudizio di un osservatore esterno) ad una certa standardizzazione nel modo di vestire.

6 Politically correct

L'accettazione della diversità, la tolleranza, l'atteggiamento non aggressivo nei confronti di tematiche più rischiose in termini interculturali non significa automaticamente che se ne voglia o se ne possa parlare liberamente.

Al contrario, in alcuni paesi vi sono temi ed argomenti dei quali si conversa a fatica o di cui non si deve parlare.

Vediamone alcuni.

6.1 Nudità, intimità

Come in precedenza accennato, la sessualità non rappresenta per la società sudanese un elemento conversativo di particolare fascino. Argomenti ad essa collegati non saranno oggetto di dialogo. Talvolta nemmeno di accenno.

Più in generale il nudo, il sesso, e tutto ciò che in qualche modo riguarda l'intimità corporale non sono argomenti di conversazione: imbarazzano, provocano disagio e restano confinati nella privacy dei pensieri di ciascuno.

6.2 Malattia

Se è vero che per le malattie comuni e correnti il sudanese ricorre al medico (in minor misura) e al farmacista (con maggiore frequenza, quasi nell'intento di favorire un 'fai da te' curativo), le malattie più gravi non sono oggetto di naturale conversazione. A differenza dei dialoghi osservabili in Italia – pensiamo alle sale d'attesa dei presidi medici dove perfetti estranei in attesa dei propri turni di visita si raccontano con dettagli le reciproche condizioni di salute, senza troppi pudori – in Sudan la malattia grave non è oggetto di frequente condivisione.

Il silenzio cala maggiormente in presenza di malattie gravi (cancro, HIV), o quando si sperimenta in famiglia la presenza di un disabile (soprattutto se mentale). Nelle aree periferiche rispetto alla capitale Khartoum, o nei villaggi e nelle aree più remote, le malattie talvolta si mescolano con il campo della superstizione, con il risultato che un malato grave o un diversamente abile potrebbe in qualche modo essere considerato vittima di cause negative, esogene, soprannaturali.

Ancora più in generale, il concetto stesso di malattia è il più delle volte legato dal sudanese ad un'eventualità divina, sulla quale l'essere umano non ha presa. La malattia diventa così un effetto del volere divino (magari una punizione di Dio).

Da ciò si spiega perché il concetto di prevenzione medica non è molto diffuso in Sudan, elemento che agli occhi esterni può che apparire dannoso e autolesionista.

6.3 Pubblico e privato: la questione morale

Come nella quasi totalità dei paesi al mondo, il malaffare è una piaga che danneggia lo stato e i cittadini, specie le fasce della popolazione più vulnerabile.

Il Sudan non si sottrae da questa sciagura e testimonia livelli di interconnessione non sempre chiara tra interessi pubblici e privati. Il sudanese non ama parlare di ciò apertamente.

La questione morale, in generale, in Sudan non è un argomento facile da affrontare, a tutti i livelli, anche tra la popolazione più semplice, contrariamente all'Italia dove il tema sarebbe invece un 'classico' da chiacchiere al bar.

6.4 La questione tribale e quella religiosa

Come accennato in precedenza, la stratificazione sociale in Sudan porta ad evidenziare l'esistenza di un livellamento societario che risente di appartenenze a famiglie, clan, tribù, etnie.

I sudanesi non amano rimarcare tali differenze, evocando al contrario una unità-paese più auspicata che effettiva.

Di base, la questione tribale in Sudan esiste; apparentamenti importanti come nel caso dei matrimoni risentono con una certa frequenza di scelte basate su una comunanza sociale (etnica, ma anche socio-economica) che limita o orienta l'individuazione dello sposo o della sposa.

Anche la tematica religiosa non sfugge al paradosso del *politically correct*, specie in termini comunicativi. Il Sudan si propone (anche costituzionalmente) come paese in cui le diversità religiose coesistono pacificamente. Ciò è vero: la maggioranza di musulmani in Sudan non ostacola l'esercizio di fedi di altra natura.

È un fatto tuttavia che la proliferazione di credo e luoghi legati a religioni diverse da quella musulmana non è un'eventualità in Sudan accettata con totale passività. La *Sharia* in Sudan regola la maggior parte degli aspetti giuridici e sociali della vita dei cittadini. È naturale che l'appartenenza a fedi differenti da quella musulmana comporti una qualche frizione nel dispiegarsi delle attività pratiche quotidiane, elemento probabilmente inevitabile. Pensiamo ad esempio alla non facile convivenza delle festività islamiche settimanali (il venerdì e il sabato) e alla sacralità cristiana della domenica, considerata nei paesi musulmani un giorno lavorativo (il nostro lunedì, per intenderci).

Anche in questo caso, il tema non è oggetto di facile conversazione e il sudanese, specie a livello istituzionale, non ama che esso possa acquisire connotati negativi verso l'esterno, verso l'opinione pubblica.

Di base, il sudanese non ama ironizzare sulla questione religiosa, soprattutto sulla fede islamica: sarebbe una mancanza di rispetto verso Dio.

7 Religione

La dimensione religiosa, in tutti i paesi del mondo, è rilevante, presente in maggiore o minore misura nella vita degli esseri umani. Le differenze principali risiedono nel grado di pervasività sulla società, nella commistione o meno con gli aspetti quotidiani e quindi la conseguente mescolanza tra la vita spirituale e quella ordinaria.

Il cosiddetto 'secolarismo' in molti paesi separa la religione dagli aspetti della vita sociale, giuridica, culturale di un essere umano e fanno sì che la dimensione spirituale appartenga all'intimità del singolo o del gruppo che volontariamente si riunisce per coltivare tale dimensione.

Al contrario, in alcuni credo come quello musulmano, la presenza religiosa irrompe nella vita quotidiana e, in maggiore o in minore misura, incide sui comportamenti e sulle azioni degli esseri umani.

In Sudan la dimensione religiosa accompagna la vita del cittadino giorno e notte, dall'alba al tramonto, cadenzando azioni, regole, aperture, chiusure, obblighi, diritti e doveri.

La dimensione religiosa permea la vita del sudanese in tutto e per tutto: nei saluti e nelle espressioni verbali, negli auspici, negli affari, nelle tempistiche, nei luoghi, negli spazi, nelle relazioni in genere.

In Sudan come detto vige la legge islamica, la *Sharia*. Non abbiamo la pretesa di ridurla a poche righe, ma sembra quanto mai opportuno in questo lavoro dedicarvi un approfondimento specifico ad uso pratico e istruttivo del lettore.

Il Sudan è anche paese di numerose sette sufiche.

Il Sufismo è diffusissimo in tutti gli ambienti sociali e, probabilmente, esso ha permesso l'amalgama più morbida tra Islam e mondo africano nelle decadi passate. Il Sufismo è considerato un Islam più esoterico, estatico. La preghiera, i canti spirituali, le danze sono predilette dai membri delle sette sufi, e praticati in genere il venerdì.

Ciò che rileva nella presenza del Sufismo in Sudan è la portata di non violenza e di resilienza che ispira i fedeli. Nel Sufismo si pratica 'l'amore per Dio', laddove un Islam più ortodosso predilige il concetto di 'timore di Dio'.

Il contributo del Sufismo nell'aver forgiato negli anni una popolazione cordiale, ospitale, amichevole, inclusiva, in Sudan può essere considerato fondamentale.

Box *Sharia*: brevi cenni

Sharia significa letteralmente ‘sentiero’. Il termine *Sharia* appare nel Corano una sola volta «Allora ti abbiamo posto sul chiaro sentiero dell'ordine; seguilo e non seguire i capricci di quelli che non sanno» (45:18). La giustapposizione terminologica tra ‘sentiero’ e ‘capricci’ esprime esattamente l'intento di ‘salvezza e guida’ portato dalla religione Islamica attraverso la rivelazione del Corano. L'origine divina rende questo sistema immutabile (Corano, 10:15). In Sudan la *Sharia* è entrata in vigore nel 1983 e vige tutt'oggi. Trova la sua prima fonte nel Corano (parola di Dio), seguita dalla Sunna (tradizione e detti del Profeta).

La *Sharia*, secondo un punto di vista occidentale, potrebbe essere definita come ‘condotta lecita’, oltretutto: legge. *Sharia*, soprattutto in quei paesi dove trova applicazione normativa, equivale a dire *law*, poiché il Corano e, a seguire la Sunna, contengono una serie di principi che regolano tutti gli aspetti della vita (norme alimentari, comportamentali individuali e collettive), diritto di famiglia: matrimonio, divorzio, testamento, norme successorie, diritto commerciale, diritto tributario, diritto penale, ecc.

Proprio per questi motivi, comunicare efficacemente in Paesi in cui vige la *Sharia* rende fondamentale la conoscenza, seppur basilare, dei principi in essa contenuti. Allorquando ci si trovi in compagnia di un sudanese (Musulmano), per una mera questione di cortesia, sarebbe necessario sapere che, ad esempio, non è consigliabile invitarlo a giocare a poker o discutere di questioni attinenti alla sfera privata-sessuale (verginità, sesso, omosessualità, ecc.) essendo temi fuori luogo, legati finanche ad aspetti penalistici alquanto vincolanti. Non è gradito sollevare dei dubbi su Dio, il Corano, il Profeta, essendo il Corano indiscutibile, immutabile, rivelato da Dio al Profeta, tramite l'Angelo Gabriele.

Citando qualche esempio legato all'etichetta, «se qualcuno sbadiglia, deve porre una mano a copertura della bocca» (Sunna Al Bukhari, Sunna Al Adab Al Mufrad), è sconsigliabile «soffiare sul cibo o sulle bevande calde (Sunna Al Bukhari), offrire cibi cotti con aglio poiché «chiunque mangi aglio non dovrebbe avvicinarsi alla Moschea» (Sunna Al Bukhari), né bere alcool e mangiare carni di maiale ed altri alimenti specifici (Corano, 2:219; 4:43; 5:3-4-5-6-90-91). È maleducato criticare o disprezzare il cibo (Sunna Al Bukhari), come è controindicato mangiare oltre le quantità necessarie per il sostentamento essendo «il cibo per due persone sufficiente per tre ed il cibo per tre persone sufficiente per quattro» (Sunna Al Bukhari).

La *Sharia* quale ‘sentiero’, codice morale, etico e comportamentale, accompagna la vita del Musulmano sin dalla prima sveglia, suggerendo con quale piede scendere dal letto (piede destro), fino al sonno ristoratore notturno, riportando che «quando il Profeta di Dio andava a dormire, era solito dormire sul fianco destro» (Sunna Al Bukhari et al.).

8 Onestà, dignità

Trattasi di valori variabili da cultura a cultura, sia in termini qualitativi che quantitativi. Un atteggiamento etnocentrico potrebbe portare l'incauto osservatore a giudicare i livelli di onestà, e di dignità di un gruppo sociale sulla base di personali parametri che invece andrebbero contestualizzati nel paese straniero.

Poniamo il focus sul Sudan.

8.1 Onestà

Il sudanese preferisce impostare le sue relazioni su basi armoniche, comunicativamente produttive, amichevoli. In grande generalizzazione, ciò rientra nella sua natura ed è per questo che gli stranieri nella maggior parte dei casi si sentono in Sudan molto ben accolti.

Il sudanese è onesto, affidabile nella sua parola, magari disorganizzato e meno capace di imbastire strategie di lungo periodo – cosa che potrebbe generare imprevisti e cambi di programma – ma in genere ciò non accade per disonestà. Nei negoziati, nelle relazioni personali e professionali il sudanese mantiene alto sia il livello di onestà comportamentale che concettuale, cosa che facilita il rapporto con la diversità.

Forse sono più la discrezione e la timidezza a creare qualche ostacolo ad una profonda ed immediata conoscenza del sudanese. Nei primi incontri conoscitivi, in genere, i sudanesi non si lanciano in grandi condivisioni personali né forniscono informazioni esaustive su di sé o sulle tematiche su cui sono interrogati. Trattasi, ripetiamo, di riservatezza in un quadro di onestà e di veridicità nei rapporti umani.

Nel commercio, nel rapporto interpersonale a scopo professionale, sono molte le testimonianze di persone intervistate che rimandano un'immagine di un sudanese affidabile, sincero e onesto con il quale si desidera continuare a fare affari.

8.2 Dignità

Il valore della dignità nel mondo arabo e ancora di più in quello musulmano è particolarmente rilevante. Si cerca di evitare la perdita della dignità, che talvolta si manifesta sotto forma di 'perdita della faccia' nel corso di una discussione o di un rimprovero.

Chiedere scuse ufficiali, fare ammettere platealmente un errore, umiliare l'interlocutore chiedendo una confessione per un'eventuale malefatta sono pretese che, a differenza di quanto si assiste con molta più frequenza in Italia, non dovrebbero essere perseguite con ostinatezza.

Molto meglio sarebbe l'adozione di correttivi indiretti, di accorgimenti pratici che in qualche modo ristabiliscano la situazione di equilibrio nel confronto, evitando mortificazioni.

La perdita della dignità in fondo è la perdita di onore per un sudanese, davanti al cui rischio è possibile una difesa ad oltranza, anche attraverso la negazione ripetuta di evidenze manifeste.

Per fornire un ulteriore spunto sul tema: un informant italiano della Cooperazione Italiana allo sviluppo ci ha raccontato che, nella fase di ideazione e pianificazione con le autorità locali di un progetto a beneficio delle fasce più deboli della popolazione (in gergo, *fasce vulnerabili*), queste

ultime abbiano richiesto con una certa assertività l'eliminazione dal titolo del progetto del termine 'vulnerabile'.

Un modo, forse, per comunicare un disagio rispetto ad un comune senso di dignità sociale.

9 L'idea di conoscenza, di saper fare

Il modo di approcciare alla conoscenza, alle competenze, la modalità per definirsi preparato, o bravo o professionale può variare grandemente in ambito interculturale.

In Sudan la conoscenza è principalmente mnemonica, nozionistica. Si osserva una certa standardizzazione che in qualche modo rende non troppo critico l'approccio del sudanese al sapere. Talvolta la discussione non è praticata, soprattutto se si parla di Islam. Tale approccio, potrebbe apparire limitativo per uno straniero abituato alla libertà di argomentare, contrastare, opporsi.

Nonostante questa impostazione differente rispetto a una certa concezione del sapere in Italia, in Sudan vi è una concentrazione molto alta di menti brillanti, molto spesso apprezzate all'estero per la capacità di esprimersi su alti livelli in molteplici professioni.

Come si è detto più volte, nella relazione con lo straniero il sudanese predilige l'armonia, la cortesia.

Ciò è senz'altro un pregio che, però, può diventare causa di incomprensioni nel momento in cui la difesa dell'armonia dovesse andare a scapito della comprensione effettiva. Alcuni informant italiani, specie in ambito imprenditoriale misto italo-sudanese, hanno registrato un accadimento costante: alcuni dipendenti sudanesi, a cui era stato richiesto se avevano capito un'istruzione impartita o se sapevano fare una determinata cosa, avevano risposto sempre affermativamente, anche con una certa sicurezza. Solo successivamente si scopriva che quei dipendenti non avevano in realtà ben chiaro come agire, ma avevano mostrato sicurezza per non perdere la faccia, o anche per non contraddire il loro capo con i loro dubbi.

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».

Il saluto per i sudanesi, musulmani e non, rappresenta un momento quasi ritualistico: sussiste uno scambio di auguri pacifici (*as-salaam* ^{ʿalekum}), 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 *ma'kkaruun* (maccheroni), *za^ffraan* (zafferano), *qutun* (cotone), *zabiib* (zibibbo), *limuun* (limone), *salata* (insalata, anche se in Sudan la *salata* 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 / habiibt*» (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 «*ma^f 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 '*tfaddali'* (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 Professore, 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 salamelecchio, non a caso, il termine 'salamelecchio' 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)

legghi 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, così 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 diversamente 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 dissenterà 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 sconfinava 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 nella 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 strade 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 di 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.

Tra lingue e culture.

La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi

Fabrizio Lobasso, Igia Lanza di Scalea, Valeria Tonioli e Fabio Caon

Problemi interculturali legati alla dimensione non verbale

Fabio Caon

(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Sommario 1 Gesti. – 2 Saluti. – 3 Testa ed espressioni. – 4 Braccia e mani. – 5 Gambe e corpo. – 6 Odori e rumori. – 7 Distanza interpersonale. – 8 Vestiario. – 9 Status-symbol. – 10 Regali.

La dimensione non verbale è particolarmente interessante nella comunicazione interculturale in quanto essa, da un lato influenza molto spesso il significato del messaggio verbale (può aggiungere informazioni o sfumature, sottolineare o addirittura contraddire quanto si dice verbalmente), dall'altro si differenzia culturalmente. Questo implica che i gesti possono non essere compresi in altre culture o essere fraintesi e provocare casi di imbarazzo o di conflitto proprio a causa dell'interpretazione errata.

La dimensione non verbale si declina in quattro dimensioni: gestemica (gesti e movimenti); prossemica (distanze tra le persone); vestemica (valore simbolico dell'abbigliamento, soprattutto in alcune occasioni formali); oggettemica (oggetti che assumono un valore specifico nella vita delle persone, come ad esempio gli anelli di fidanzamento o di matrimonio).

1 Gesti

I sudanesi, come gli italiani, usano molto braccia e mani per comunicare.

Per quanto concerne la gestemica sudanese, è fondamentale citare il gesto della mano tenuta 'a sacchetto' (ovvero con le 4 dita unite al pollice come a formare, appunto, un sacchetto) perché può creare fraintendimenti con gli italiani. In Italia questo gesto significa 'cosa vuoi?' o 'cosa stai facendo?', in Sudan, ha generalmente il significato di 'aspetta' o 'vai più piano' ma può avere diverse sfumature: ad esempio, come rilevano alcuni informants, fatto in mezzo al traffico può voler dire 'aspetta, passo io', ma fatto da un padre verso il figlio può sottendere una minaccia del tipo 'aspetta, sennò ti do uno schiaffo'.

2 Saluti

In Sudan come in Italia salutarsi con baci e abbracci è una pratica che generalmente avviene tra amici e parenti. L'abbraccio è tipico dei casi in cui vi è maggiore confidenza, la stretta di mano invece va bene sia in contesti formali che informali.

Tra due uomini è comune salutarsi con un stretta di mano o con una pacca sulla spalla; tra due donne è possibile che oltre alla stretta di mano vi sia anche un bacio. Invece, nell'incontro tra una donna e un uomo, al bacio (molto confidenziale e quindi rischioso se non c'è una grande confidenza pregressa) è preferita la stretta di mano o anche solo il saluto a voce. Con le donne più osservanti della religione, è sconsigliabile per un uomo tendere la mano, perché potrebbe risultare offensivo. Dunque, nei casi in cui non si abbia estrema confidenza, per un uomo conviene sempre avvicinare la mano al cuore e salutare senza nessun contatto fisico.

In Sudan, il saluto con abbraccio dura spesso molto a lungo: infatti, è un tempo in cui ci si scambiano convenevoli (ad esempio, nel quale ci si informa se tutti i cari stiano bene).

In alcune occasioni possono venire praticati degli inchini: si tratta di segni di rispetto durante incontri con alte personalità dello Stato o della Religione (infatti, ad esempio, si effettuano degli inchini nei rituali di alcune sette sufiche).

3 Testa ed espressioni

I movimenti della testa per negare o esprimere consenso non presentano differenze rispetto a quelli in uso in Italia. Tuttavia, è anche possibile palesare dissenso schioccando la lingua con diversi suoni.

Generalmente il sorriso esprime consenso e sincerità, il suo significato è dunque associato alla positività, non all'ironia.

In situazioni formali e in cui non vi sia confidenza o i ruoli siano asimmetrici, tendenzialmente i sudanesi evitano il contatto visivo per timidezza o come segno di rispetto.

4 Braccia e mani

Per quanto riguarda l'uso e la gestione delle mani, tenerle in tasca è considerato accettabile, ma non in contesti formali.

Per quanto concerne la stretta di mano, è bene ricordare che tra donne è sempre ammessa, mentre – come abbiamo già detto – nel rapporto uomo/donna non è sempre contemplata, specie dalle persone più osservanti, che appunto preferiscono evitarla.

5 Gambe e corpo

In Sudan, diversamente da quanto accade negli altri Paesi arabi, accavalare le gambe mostrando la suola delle scarpe è socialmente accettato e non ha particolari significati offensivi.

Vi è molto pudore per quanto riguarda la nudità: infatti anche in luoghi in cui per gli italiani è normale stare nudi, come ad esempio, nello spogliatoio maschile di una palestra, è impensabile farsi vedere nudi. In palestra o in piscina (dove tra l'altro vi sono orari di frequentazione diversa per uomini e donne), tendenzialmente si cerca di recarsi in doccia in intimo o costume, con l'asciugamano.

6 Odori e rumori

I sudanesi sembrano essere molto tolleranti circa i vari rumori e odori corporali. Soffiarsi il naso, così come dar sfogo ad altri rumori, non viene vissuto come un grave problema.

7 Distanza interpersonale

Non vi è un rigida distanza da mantenere nei contatti interpersonali. È possibile stare anche molto vicini, ma il contatto vero e proprio è ammesso solo se si è parenti o amici in grande confidenza. La prossimità fisica è comune nei saluti e tra persone dello stesso sesso. Prendersi a braccetto non è ritenuto frequente dall'unanimità degli informants.

Il contatto fisico intimo è ammesso solo dopo il matrimonio (quindi, ad esempio, due fidanzati non possono baciarsi in pubblico). In ogni caso, anche dopo il matrimonio, il contatto fisico è un atto riservato ad ambienti intimi, familiari. Non si vedranno quindi marito e moglie baciarsi o scambiarsi effusioni in strada e non è consigliabile per uno straniero avere tali atteggiamenti in pubblico.

8 Vestiario

In Sudan è comune per gli uomini indossare la *Jallabia* (una tunica), mentre le donne sposate indossano il *thob* (una lunga tunica) che esiste in diverse tipologie. Le giovani ragazze possono indossare abiti comuni purché non lascino scoperte seno, gambe e caviglie.

Nelle pubbliche istituzioni, così come a scuola, è possibile che venga richiesto di indossare una divisa. Se le donne devono indossare un'uniforme, si tratta generalmente di una veste bianca, indipendentemente dal lavoro

che svolgono. Secondo alcuni informants, il vestiario sudanese maschile potrebbe essere riassumibile in tre tipologie. È:

- all'occidentale: pantalone, giacca, cravatta;
- la divisa usata nelle funzioni pubbliche, nei ministeri: camicia a maniche corte con taschini a destra e sinistra e pantalone dello stesso colore, in genere beige, verdino o verde petrolio, o blu;
- la *Jallabia*: una tunica, con sotto maglietta e pantaloni, e un turbante tipico con varie forme, Non c'è una regola precisa: la gente la indossa a seconda delle occasioni.

Per questo, è possibile vedere una persona in giacca e pantaloni la mattina, e poi la sera in *Jallabia*.

Qualcuno usa delle pantofole in pelle in simil leopardo che identifica simbolicamente una persona molto potente nel clan. Di solito le scarpe sono babbucce bianche, senza lacci, che si mettono sotto la *Jallabia*.

La religione influenza significativamente l'abbigliamento. I leader religiosi sono vestiti di bianco e hanno il capo coperto da una specie di turbante. Essendo il Sudan un paese a maggioranza religiosa, è previsto che le donne indossino il velo (*hijab*, velo che copre capelli, orecchie e collo), ma non il *niqab* (il velo completo che lascia solo gli occhi scoperti).

In occasioni particolari, come un matrimonio, si indossano gli abiti tradizionali. La donna veste in giallo e rosso: il primo giorno porta un velo, mentre il secondo porta qualcosa d'oro sul capo. L'uomo veste in bianco e porta dell'oro in fronte con una corda rossa.

9 Status-symbol

Lo status sociale può essere dimostrato con diversi oggetti, quali ad esempio, telefonini, gioielli (come anelli con pietre preziose), calzature e, in particolare riguardo all'abbigliamento, anche attraverso la qualità del tessuto e la fattura. Dare importanza alla griffe può essere segno di status sociale elevato. Per alcuni informants, lo status può essere dimostrato, a volte, anche dall'uso di un bastone, sebbene sia una cosa un po' antica, derivata da certe etnie dell'est.

10 Regali

In Sudan, i regali non sono una consuetudine molto diffusa, anche se, naturalmente, la scelta di fare un regalo o meno deriva anche dalla situazione e dal rapporto che esiste tra le parti. Festeggiare il compleanno è un'abitudine piuttosto recente e i regali si portano per lo più se si tratta di un bambino. Nel caso di un matrimonio, generalmente i parenti regalano soldi e oro. Qualora invece si fosse invitati a casa di qualcuno, potrebbe essere adeguato portare un dolce (anche se non portare nulla non sarebbe ritenuto comunque un'offesa). Per i regali non occorre mostrare stupore, invece, appare opportuno dimostrarsi riconoscenti. Generalmente non vengono aperti subito (ma su questo non vi è totale concordanza tra informants a testimonianza di come la cultura sia anche personale e le pratiche non condivise).

Frequente è l'abitudine di regalare targhe commemorative per la partecipazione ad un evento.

Tra lingue e culture.

La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi

Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli e Fabio Caon

Gli eventi comunicativi

Valeria Tonioli

(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Sommario 1 Relazioni lavorative presso istituzioni italiane. – 2 Dialogo telefonico. – 3 Incontri e riunioni di lavoro in genere. – 4 Party, feste, celebrazioni. – 5 Il corteggiamento. – 6 Relazione docenti-studenti di italiano. – 7 Cena, ristorante bar. – 8 La visita dal medico. – 9 La trattativa commerciale.

Come sottolineato da Balboni e Caon (2015, 110) «la comunicazione si realizza in eventi comunicativi: una conferenza, una cena, un cocktail party, un meeting o un lavoro di gruppo sono tipici eventi in cui si trovano ad interagire persone che lavorano in aziende, in università, in istituzioni internazionali». Ogni situazione, pertanto, è governata da regole di funzionamento sociali e culturali. Ci par tuttavia importante specificare che gli eventi descritti successivamente saranno affrontati da un punto di vista interculturale e non antropologico o relazionale.

Nei paragrafi seguenti cercheremo di presentare alcuni eventi comunicativi emersi nelle interviste realizzate sul campo agli informant e di dettagliarne le caratteristiche all'interno del contesto italo-sudanese. Come già affermato nel capitolo dedicato alla metodologia della ricerca, l'obiettivo non è quello di generalizzare comportamenti, valori e aspetti verbali e non verbali relativi a tutte le situazioni comunicative tra Italia e Sudan, bensì quello di presentare alcuni dati emersi dallo studio dei casi in questione.



1 Relazioni lavorative presso istituzioni italiane

Il primo evento sul quale abbiamo voluto indagare è stata la strutturazione delle relazioni di lavoro all'interno del contesto di una istituzione italiana in Sudan, come ad esempio gli uffici dell'Agenzia per la Cooperazione Italiana allo sviluppo (AICS) a Khartoum. Nello specifico, come viene considerato il lavoro degli italiani sul campo da parte dei sudanesi e che valore viene attribuito a determinate regole di funzionamento al suo interno. Per esempio, ci siamo domandati se il rapporto di collaborazione che si è costituito nel tempo sia ritenuto un rapporto di sottomissione, di dipendenza o di autonomia.

Comint 1 e-ISSN 2611-8033 | ISSN 2611-8025

DOI 10.30687/978-88-6969-244-4/008

ISBN [ebook] 978-88-6969-244-4 | ISBN [print] 978-88-6969-245-1

© 2018 |   Creative Commons 4.0 Attribution alone

A questo proposito, alcuni informant locali ci riferiscono che i rapporti di lavoro presso la Cooperazione Italiana sono considerati in modo positivo, che a livello governativo sudanese c'è consapevolezza sull'importanza della cooperazione internazionale e che tale positività favorisce l'instaurarsi di vere e proprie dinamiche di interdipendenza.

Tra le varie testimonianze positive, riportiamo di seguito un estratto da un'intervista che ci sembra particolarmente significativa in questo senso:

Secondo me la percezione della cooperazione è positiva, vissuta come un fattore di miglioramento delle condizioni di vita della popolazione. La cooperazione è un ponte per colmare le problematiche nel contesto locale. I sudanesi non la vivono come sottomissione. Non c'è un reale dualismo tra beneficiario e donatore. A livello istituzionale c'è una grossa partecipazione per raggiungere gli obiettivi che molto spesso partono dal loro stesso input.

Gli interventi a beneficio delle popolazioni locali sono stati sempre riconosciuti. I partner che hanno dato supporto sono poi diventati amici del Sudan e dei sudanesi. Nei loro confronti viene dimostrata sempre molta riconoscenza.

Riteniamo, inoltre, fondamentale sottolineare la relazione di fiducia che si è instaurata tra la Cooperazione ed i Ministeri sudanesi in un campo molto delicato e con propri specifici valori culturali di riferimento come può essere il settore socio-sanitario. Riporta ancora un informant:

L'aspetto più difficile per fare cooperazione dipende sicuramente dal settore d'intervento. Per me quello prioritario è il settore sociale, dove è difficile stabilire una fiducia con la controparte.

Lavorare in questo settore è affare complesso anche per la sensibilità delle questioni che si toccano che non sono convenzionali e che sono talvolta lontane dalla cultura sudanese. Il caso sanitario potrebbe essere considerato 'un'invasione culturale'. Sicuramente alla base ci deve essere una fiducia reciproca per ottenere buoni risultati in termini di cooperazione.

2 Dialogo telefonico

Per quanto riguarda il dialogo telefonico tra italo-sudanesi, alcuni informant ci riferiscono che l'inizio di una conversazione è caratterizzato da un saluto di rito come es. «Hello», «Good morning», «*as-salam 'alaykum*», seguito dal nome o dal titolo del destinatario della telefonata, quasi a confermare la sua identità (ad esempio, «Mr. Ambassador?»). Successivamente, si assiste alla formulazione di alcuni convenevoli prima di affrontare il tema centrale del discorso.

Più in generale, la struttura della conversazione potrebbe ricordare uno schema britannico e quindi:

- ci si saluta;
- si chiede della famiglia e del lavoro;
- si parla del tema della chiamata;
- ci si saluta di nuovo con auguri e auspici reciproci.

3 Incontri e riunioni di lavoro in genere

Gli incontri di lavoro e le riunioni possono portare alcune problematiche interculturali ad esempio nella fissazione e nella espressione dei ruoli gerarchici e sociali, che si traducono anche in ruoli comunicativi: chi inizia, chi conclude, ecc.

Per quanto riguarda gli incontri in presenza, invece, a differenza delle conversazioni telefoniche, tutti gli intervistati concordano nello specificare che le riunioni di lavoro vengono organizzate in diversi *setting*, dalle stanze di ufficio dove si svolgono le ordinarie attività a luoghi o stanze dedicate.

Alcuni informant locali intervistati ci comunicano che in genere le riunioni ufficiali e dedicate al grande pubblico sono caratterizzate da numerosi convenevoli e anche da un *setting* specifico che anticipa la riunione («si sta seduti in una stanza, su sedie a forma di troni, in formazione rettangolare e poi si va nella stanza in cui si inizia l'incontro») e da convenevoli di tipo cerimoniale legati a usanze religiose «come una breve preghiera».

Per quanto riguarda i codici non verbali, si è soliti offrire acqua, caffè, tè o qualcosa di fresco come bibite e succhi, oltre che a datteri, noccioline, arachidi o frutta fresca.

Anche un momento di pausa o un *coffee break* è molto importante, come ci riporta un intervistato nel seguente estratto: «è bene prevedere sempre un momento per il *coffee break*. Sarebbe scortese non prevedere un momento del genere».

Che si tratti di break più brevi o addirittura della predisposizione di un buffet per gli incontri più importanti, l'attenzione al momento sociale, quindi, non manca mai.

Tale invito alla socializzazione lo si ritrova anche nelle celebrazioni più formali dove il cocktail, il buffet e il *free sitting* sono preferiti al posizionamento formale a tavola. Vige una certa informalità, dunque, anche in occasioni molto formali.

Per quanto riguarda la strutturazione di una riunione di lavoro, le durate degli incontri sono variabili. Anche in considerazione di quanto detto nel capitolo sui valori in tema di tempo, sarà difficile assistere a riunioni lampo.

A differenza di quanto capita con gli italiani che risultano essere più flessibili, soprattutto nei turni di parola e nell'interrompere, in Sudan è consentito fare domande ma non interrompere gli interlocutori in quanto

la mossa comunicativa verrebbe percepita come mediamente aggressiva. È tuttavia accettato l'intervento nel rispetto dei turni di parola come possiamo leggere in questo estratto d'intervista: «nel gruppo di lavoro c'è una gerarchia con un capo che dirige, si può intervenire, si alza la mano e c'è un momento di domande e risposte, non ci si parla troppo addosso. C'è rispetto, nella media, dei tempi dell'altro».

Per quanto concerne l'ordine del giorno e il rispetto degli argomenti da trattare durante gli incontri, in Sudan, gli intervistati ci raccontano che solitamente è presente un «ordine del giorno generico», da non considerare un dogma. La struttura di una riunione di lavoro allargata, come ad esempio il ricevimento per una delegazione straniera in visita, in definitiva può dirsi come segue:

- breve formula di preghiera;
- saluti iniziali;
- temi in questione;
- conclusione informale.

Nelle riunioni è possibile, inoltre, indossare abiti *casual*. Nelle istituzioni tuttavia, specie se si tratta di funzionari di alto grado, si riscontra una standardizzazione dell'abbigliamento e un uso di giacca e camicia per gli uomini (spesso con cravatta) e di tuniche eleganti per le donne meno giovani. Le donne funzionario più giovani, indosseranno invece gonne lunghe e camice o magliette con le maniche lunghe, a cui spesso si aggiunge un pullover leggero o una giacca, sempre per mantenere maggiore pudicizia.

4 Party, feste, celebrazioni

Per quanto riguarda il contesto sudanese, gli informant intervistati spiegano che *party* e feste vanno considerate separatamente rispetto al matrimonio.

I matrimoni sono più frequenti e sono veri e propri momenti di celebrazione; talvolta, in periferia, possono durare anche più di un giorno. Si invitano musicisti, si cucina per numerose persone. Non si balla (nel senso vero del termine) durante i matrimoni ma i partecipanti si riuniscono in cerchio e seguono il ritmo della musica dal vivo, comunque ondeggiando, così come spiega il seguente intervistato:

I sudanesi amano molto fare festa. Ci sono sale che si affittano, all'incirca dalle 20:00 alle 24:00. Per quanto riguarda la musica, non si balla ma ai matrimoni c'è musica dal vivo e le persone si alzano davanti al cantante, tutti scandiscono il ritmo facendo schioccare le dita. Si tratta di un modo di onorare il cantante, il testo ed il tipo di musica.

Il colore che caratterizza il matrimonio è il rosso, colore della festività. Le donne, prima di sposarsi, inoltre, devono seguire il rito eseguito con *henné*. Si tratta di un rituale decorativo di mani e piedi della sposa per augurarle protezione e un futuro roseo.

Altre feste, invece, diverse dai matrimoni, sembrano di minor importanza. È difficile che il sudanese raggiunga lo stesso livello di festeggiamenti di un matrimonio per un compleanno o una ricorrenza. Altra cosa invece, sono le celebrazioni di tipo religioso come la festa in occasione della fine del digiuno nel mese di Ramadan, chiamata in lingua araba, *eid al-Fitr*.

Le feste si organizzano in casa o, per chi può permettersi una spesa maggiore, nei locali in affitto o addirittura in alcune fattorie lungo il Nilo. La musica, specie quella dal vivo, è sempre presente così come la cucina abbondante. Mangiare assieme, accompagnare la musica in cerchio, divertirsi sono tutti elementi classici dello stare insieme e del divertimento sudanese.

Un cambiamento sta avvenendo di recente tra i giovani della capitale, specie quelli di famiglie più abbienti, per i quali è sempre più in voga una modalità maggiormente occidentale di festeggiare tramite cene in ristoranti, e ritrovi in casa di amici.

Box *Iftar* (o rottura del digiuno)

L'*Iftar*, pasto serale consumato dai musulmani quando si giunge alla preghiera del tramonto, ha luogo durante il mese di Ramadan, il mese di avvicinamento a Dio. Il Ramadan è un periodo di preghiera di durata pari a 30 giorni nei quali i fedeli si astengono dal bere, dal mangiare e dall'avere rapporti sessuali dall'alba al tramonto. Il digiuno durante il Ramadan è considerato uno dei pilastri dell'Islam e rappresenta un momento di purificazione del fisico e dello spirito tramite lo sforzo fisico del digiuno.

L'*Iftar*, la sera, è un vero e proprio momento di festeggiamento nel quale si può mangiare e bere. Prima di mangiare, secondo il Corano, è necessario recitare una preghiera con la quale il credente rimette alla compassione di Dio il giudizio il suo sforzo per aver digiunato.

Secondo la tradizione, il profeta Muhammad rompe il digiuno mangiando qualche dattero: di conseguenza per celebrare l'*Iftar* si ritiene che sia preferibile spezzare il digiuno mangiando dei datteri in numero dispari. In modo ancora più particolareggiato, abbiamo notato due modalità di procedere con l'*Iftar*. La prima, più classica, attraverso la quale effettivamente il fedele rompe il digiuno con pochi datteri e dell'acqua, effettua la preghiera del tramonto, e solo dopo consuma il pasto. La seconda, meno formale, secondo la quale allo scoccare del momento del tramonto, il fedele può cominciare direttamente a consumare il pasto.

Le persone durante la festa sono solite mangiare insieme, in casa o fuori casa, per celebrare l'importanza dell'evento, il sentimento conviviale ed inclusivo e la solidarietà. Si ritiene, infatti, che offrire cibo a qualcuno durante l'*Iftar* sia un gesto caritatevole e di affetto verso il prossimo, in particolare nei confronti dei meno abbienti.

L'*Iftar* è infatti un vero e proprio evento sociale che coinvolge intere famiglie, amici e comunità. Esso è anche uno dei momenti di maggiore vicinanza tra il sudanese e lo straniero, molto spesso invitato per l'occasione a condividere il momento di gioia reciproca mangiando assieme.

5 Il corteggiamento

Gli uomini e le donne non possono toccarsi in pubblico. Si supplisce con sguardi di intesa che fanno comprendere all'uomo che la donna è interessata; è opportuno ricordare, tuttavia, che le donne non formuleranno dichiarazioni di amore apertamente; in questo modo si mantiene il rispetto per il senso di pudore e della dignità, così come possiamo leggere nelle seguenti testimonianze di diversi informant:

Il modo di 'flirtare' da parte delle ragazze è questo: cercano di farsi sempre notare dai ragazzi. Le ragazze però non si dichiareranno mai esplicitamente, altrimenti saranno considerate senza dignità ed addirittura potranno 'spaventare' il ragazzo.

Le ragazze sono timide e non si 'espongono' [...]. Poi la ragazza inizia a mostrare segni espliciti al ragazzo, in modo da fargli capire che, se mai lui le chiederà qualcosa, lei sarà disposta ad accettare.

6 Relazione docenti-studenti di italiano

Uno dei campioni da noi ritenuto significativo nella nostra indagine sulla comunicazione italo-sudanese, era il numeroso gruppo costituito dagli studenti dei corsi di italiano. In Sudan ad oggi, il gruppo più numeroso è seguito da una docente italiana di sesso femminile.

Per indagare la prospettiva degli studenti abbiamo posto loro la seguente domanda: «Com'è la relazione con il docente? Formale o informale? Si dà del tu o del lei?».

A questo proposito gli studenti del corso di italiano ci dicono che la docente preferisce un rapporto tra pari dove si preferisca l'uso del 'tu' piuttosto che del 'lei'. Nonostante la richiesta, i ragazzi ci hanno spiegato che preferiscono usare comunque un appellativo formale pur mantenendo un rapporto con il docente meno formale rispetto a quello che hanno in altri insegnamenti con docenti autoctoni (ad esempio a scuola o all'università).

In linea con questa maggiore informalità in ambito italo-sudanese, gli studenti si sentono più liberi di comunicare (magari solo parzialmente) ciò che pensano.

Per quanto riguarda, invece, la modalità di svolgimento della lezione, gli studenti spiegano che, a differenza di altre discipline, è consentito fare domande nonostante le richieste siano sempre precedute da momenti di silenzio in cui probabilmente gli studenti valutano se e come porre le domande stesse.

L'insegnante, inoltre, ci dice che «gli studenti si mettono in gioco ma diverse volte - anche se l'attività non è stata capita - invece di chiedere di rispiegare c'è in classe un momento di silenzio».

In altre parole, e in linea con quanto detto nel capitolo dedicato ai valori e al concetto di dignità, talvolta gli studenti sudanesi preferiscono non manifestare apertamente il fatto di non aver capito, piuttosto di mostrare di non aver compreso la spiegazione.

Per quanto riguarda la metodologia didattica da adottare in classe, la docente ci fa notare una certa diversità dal sistema italiano. In Sudan, gli studenti sono abituati ad un metodo di apprendimento più traduttivo e mnemonico laddove quello italiano (almeno nelle ultime decadi) risulta essere più comunicativo. Questa differenza metodologica, porta ad alcuni imbarazzi nella proposta di una didattica alternativa così come si riporta nel seguente estratto da un'intervista: «la sensazione è che gli studenti sudanesi capiscano la necessità di uscire dal meccanismo puramente mnemonico-grammaticale ma trovano difficile uscire dalle loro modalità di studio, considerata anche la modalità di insegnamento a cui sono abituati».

Uno degli intervistati ci spiega che la lezione tradizionale all'università si svolge con la seguente modalità: «si ascolta in silenzio, si prendono appunti, non si fanno domande».

Non è raro trovare classi di scuola, specie primaria, molto affollate. Ciò accade molto nelle aree più periferiche dove scarseggiano professionisti dell'educazione disponibili.

I colloqui con gli insegnanti vengono programmati in anticipo e, a differenza dell'Italia, di norma non sono interattivi nel senso che il docente espone alla famiglia l'andamento dei figli ma i genitori non sono soliti porre particolari domande.

7 Cena, ristorante bar

Le cene si svolgono in casa o in città, nei locali alla moda. I locali dove bere bibite, succhi e cibi come panini o piatti più elaborati, sono a Khartoum abbastanza cari e quindi non accessibili a tutte le fasce di popolazione giovanile.

È proibita la carne di maiale così come l'alcol, in linea con i dettami religiosi musulmani. Una cena particolarmente sontuosa si compone di piatti sia di pesce sia di carne, in particolare agnello o montone, che può essere cucinata alla griglia, sotto forma di polpette, come le *kofta*, di spiedini alla piastra o di filetto.

Se si è invitati, non occorre mangiare e finire tutto: basta dire che si è sazi, e non si sarà ritenuti scortesi. Molte pietanze vengono consumate prendendole direttamente con le mani. Spesso si mangia tutti insieme dallo stesso piatto.

A testimonianza di come sia variabile la cultura e di come si possano trovare delle strategie per evitare rischi di fare brutte figure, un informant dice che «finire tutto significa che la quantità non era sufficiente e non finirlo significa che non era buono. L'importante in tutti i due casi è fare i complimenti».

Nella tradizione i pasti sono generalmente tre:

- La mattina si prendono solitamente the, datteri e cose leggere da mangiare.
- Il momento importante si chiama *Futuur*: è una specie di pasto solitamente consumato tra le 10 e le 11 e di solito è composto da crema di ceci, un pezzettino di formaggio, uova, del pane e frutta.
- Poi c'è il terzo pasto: la cena che solitamente si consuma alle 18.

Come detto, nei locali della capitale sono sempre più in voga menù occidentali, e le pietanze più gradite sono sempre i classici italiani, come pasta e pizza.

Le bevande sono generalmente a base di succhi di frutta, come di tamarindo, baobab, mango o karkadé o a base di menta mentre, come già affermato, l'alcol è strettamente proibito.

Al ristorante, ci si riunisce tendenzialmente con amici mentre le celebrazioni di compleanni o di altri tipi di festività si svolgono all'interno di abitazioni private.

Le caffetterie occidentali, come accennavamo, si stanno moltiplicando nella capitale Khartoum. I prezzi praticati, tuttavia, sono accessibili solo ad una parte di giovani provenienti da famiglie più benestanti.

Nei precedenti capitoli, in tema di spazi, abbiamo già parlato delle aree improvvisate – spesso ai lati delle strade – dove sudanesi di ogni età si riuniscono per bere tè o caffè.

8 La visita dal medico

Esistono strutture mediche pubbliche e private all'interno del Paese.

Alcuni intervistati raccontano che non vi è ancora una sistematica educazione alla salute né una vera e propria cultura della prevenzione.

Come in Italia, negli ospedali pubblici, per essere visitati è possibile fare ore di attesa.

La sensazione spiegata da alcuni informant italiani che hanno interagito con le strutture mediche pubbliche sudanesi è quella di trovarsi in un'area abbastanza caotica, dove la comunicazione, i turni, il dialogo con il medico, la visita stessa possono diventare elementi complessi e forieri di incomprensione interculturale.

Vi è una certa tendenza ad automedicarsi sia con metodi legati alla medicina tradizionale (piante, erbe, fiori ecc.) sia tramite l'uso di farmaci magari consigliati dal farmacista di fiducia, ma non sempre eziologici per la natura del problema. In linea con la citata non diffusa cultura della prevenzione, è possibile che in ospedale un paziente arrivi con uno stadio della malattia 'avanzato'.

Più in generale, le prescrizioni delle terapie non vengono sempre rispettate alla lettera, e non sembra esserci un'attenzione nel seguire con costanza una cura, anche dopo aver subito un intervento.

Nelle precedenti pagine, spiegavamo tale scenario con un ipotizzato approccio fatalistico del sudanese nei confronti della malattia, vista come accadimento voluto o meno dall'Alto, da accettare per lo più con resilienza. Tale atteggiamento potrebbe risultare incomprensibile per un italiano che invece tende a porre nel confronto immediato o rapido con un medico (oltre che nella prevenzione e nello stile di vita sano), le forme di attenzione alla malattia.

Un medico rivela quanto la religione possa essere fondamentale nella vita quotidiana delle persone. «Per spiegare la scansione della giornata e degli orari in cui è necessario seguire le cure, soprattutto nelle periferie, alcuni medici ricorrono alla scansione giornaliera delle preghiere. In questo modo si dà al paziente un possibile quadro di riferimento con il quale impostare la sua terapia».

Diverso il discorso per i più giovani, tra i quali, come ci è stato riferito da un informant, si sta diffondendo la moda dell'autocurarsi comprando farmaci generici da banco.

Le donne infine, desiderano essere visitate da medici dello stesso sesso, in particolare per quanto riguarda le visite più intime, come quelle ginecologiche.

9 La trattativa commerciale

In Sudan è fondamentale instaurare una relazione di fiducia con la propria controparte. I sudanesi, infatti, preferiscono un rapporto cordiale, costruito nel tempo piuttosto che la conclusione di un accordo rapido e impersonale. Questo potrebbe disorientare un manager italiano che mediamente preferisce il *time management* cioè il risparmio dei tempi e dei costi (si pensi ai costi di missione del personale di una azienda che va all'estero) attraverso riunioni Skype, invio di modulistica e contrattualistica tramite mail e pochi e brevi incontri di persona magari in occasione della firma del contratto finale. Un informant che lavora in ambito aziendale afferma: «i sudanesi vogliono vederti, incontrarti e poi parlare di lavoro. L'azienda italiana ha difficoltà a venire in Sudan. Qua non basta una giornata, sono necessarie più venute, più giorni di trattative, perché i sudanesi hanno bisogno di fidarsi e di capire. Inoltre non sono abituati ad adottare una strategia di *time management*. L'atteggiamento davanti all'imprevisto è che esso occorra per volontà divina, pertanto è sicuramente necessario più tempo rispetto al tempo impiegato durante una trattativa commerciale in Occidente o in Italia».

Tra lingue e culture.

La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi

Fabrizio Lobasso, Igea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli e Fabio Caon

Postfazione

L'italia, il Sudan, la comunicazione e la diplomazia interculturale

Fabrizio Lobasso

(Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, Italia)

Scrivere un manuale di comunicazione interculturale a beneficio di italiani e sudanesi non è stato solo un esercizio culturale, un'occasione amena di lettura o un prontuario pratico per vivere meglio il reciproco contatto.

Questo lavoro fa parte di una strategia precisa che, ben al di là della mera comunicazione, mira a utilizzare la profondità e l'inclusività degli studi interculturali per metterle a servizio dell'azione diplomatica italiana nel paese africano.

Avvicinare in modo vivido, a tratti ironico, i mondi italiani e sudanesi, generando una comparazione dinamico-culturale in alcune aree chiave delle rispettive vite quotidiane come la dimensione valoriale, la comunicazione, la lingua, i diritti e i doveri, è parte di un piano che ha come scopo fondamentale quello di stringere relazioni ancora più forti e produttive tra i due paesi nei settori delle relazioni politiche, commerciali, della cooperazione allo sviluppo, delle relazioni culturali.

Porre il focus sugli aspetti relazionali più importanti tra italiani e sudanesi significa soprattutto dotarsi di uno strumento trasversale che, in modalità dinamica, ottimizza i rapporti diplomatici in una moltitudine di settori:

- il cammino politico comune per affrontare le sfide che la globalizzazione impone, ne risulta infatti agevolato.
- Lo scambio commerciale e la vicendevole consapevolezza degli uomini d'affari nel saper negoziare occasioni di business, si rafforzano grandemente.
- L'incontro culturale alla scoperta di punti di convergenza - magari in una dimensione passata, presente e futura - e delle profonde ragioni di reciproco gradimento si svela con maggiore chiarezza.
- La solidarietà e l'appoggio ai più deboli o ai diversamente abili beneficia della suddetta migliorata comune comprensione.
- I progetti di cooperazione allo sviluppo a favore delle fasce più vulnerabili della popolazione migliorano qualitativamente e quantitativamente, incontrando meglio le aspettative locali.

- La comunicazione di ciò che si è e si fa nel settore pubblico e nel privato si rischiera in modo esponenziale e si adatta in modo crescente alle norme e alle regole dell'altro.
- Persino il diritto, interpretato in chiave interculturale, tende ad avvicinare il reciproco senso giuridico alla ricerca di punti in comune che vadano oltre il semplice adattamento interlocutorio.

Politica, commercio, cultura, solidarietà, cooperazione allo sviluppo, comunicazione, diritto: siamo giunti alla nascita della *diplomazia interculturale* (Lobasso 2017a, 2017b) e cioè una modalità nuova di intendere il lavoro del professionista della politica estera e delle relazioni internazionali, orientato a cogliere gli aspetti dinamici e creativi della diversità per generare sintesi progressive che migliorino il livello di performance del proprio lavoro e agevolino il vivere quotidiano in una dimensione culturale 'altra'.

Possiamo dirci soddisfatti della varietà delle testimonianze ottenute, e in fondo di tutto il lavoro sin qui svolto. Non è stato difficile capire, una volta di più, che ogni esercizio interculturale, lungi dalla tentazione di distruggere stereotipi antichi per crearne di nuovi, è un modo di vivere, di interpretare la vita e l'incontro con la diversità, uno *state of mind* curioso, sempre connesso e in modalità ON.

Tra lingue e culture. La comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi

Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli e Fabio Caon

Riferimenti bibliografici

- Aime, Marco (2004). *Eccessi di culture*. Roma: Einaudi.
- Balboni, Paolo E. (1999). *Parole comuni, culture diverse. Guida alla comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Balboni, Paolo E. (2007). *La comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Balboni, Paolo E.; Caon, Fabio (2015). *La comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Cavaliere, Salvatore (2016). *Tra lingue e culture. La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali*. Venezia: Edizioni Ca' Foscari. DOI 10.14277/978-88-6969-120-1.
- Creswell, John W. (2009). *Research Design. Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks (CA): Sage Publications.
- Dalla Libera, Cristina (2017). *Tra lingue e culture. La comunicazione interculturale fra russi e italiani*. Venezia: Edizioni Ca' Foscari. DOI 10.14277/978-88-6969-149-2.
- Flick, Uwe (2014). *An Introduction to Qualitative Research*. Thousand Oaks (CA): Sage Publications.
- Gannon, Martin J. (1994). *Understanding Global Cultures. Metaphorical Journeys through 17 Countries*. Thousand Oaks (CA): Sage Publications.
- Gilbert, Nigel (1993). *Researching Social Life*. Thousand Oaks (CA): Sage Publications.
- Hofstede, Geert (1991). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. London: McGraw-Hill.
- Lobasso, Fabrizio (2017a). «Saper Fare Diplomazia Interculturale». *Calumet*, 5. URL http://www.windogem.it/calumet/upload/pdf/mat_65.pdf (2018-07-26).
- Lobasso, Fabrizio (2017b). «Brief Notes on Intercultural Diplomacy». *Hellenic Cultural Diplomacy*, 1. URL <http://www.hellenicculturaldiplomacy.gr/brief-notes-intercultural-diplomacy/> (2018-07-26).
- Lobasso, Fabrizio (2017c). «Sette chiavi per capire la Diplomazia Interculturale». *La Rivista Culturale*, 5 luglio. URL <http://larivistaculturale.com/2017/07/05/7-chiavi-per-capire-la-diplomazia-interculturale/> (2018-07-26).
- Lobasso, Fabrizio; Pavan, Elisabetta; Caon, Fabio (2007). *Manuale di comunicazione interculturale tra italiani e greci*. Perugia: Guerra.

- Neuman, William L. (2000). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Allyn and Bacon.
- Obayani, Kamdon (2014). *IBM (Inshallah - Bukra - Malesh) God Willing - Tomorrow - Never Mind*. Tucson (AZ): Jasmaya Publishing House, LLC.
- Rubin, Herbert J.; Rubin, Irene (1995). *Qualitative Interviewing. The Art of Hearing Data*. Thousand Oaks (CA): Sage Publications.
- Yin, Robert K. (2003). *Case Study Research: Design and Methods*. 2nd ed. Thousand Oaks (CA): Sage Publications.

Between Languages and Cultures. Intercultural Communication between the Italians and Sudanese

Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli
and Fabio Caon

Between Languages and Cultures.

Intercultural Communication between the Italians and Sudanese

Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli and Fabio Caon

Preface

As the Director General of the Ministry of Foreign Affairs and International Cooperation, a department that identifies one of its founding values in the engagement of diversity, it is a pleasure to introduce this contribution. I am also really pleased as an Italian, an individual who embodies a very specific cultural way of living, to open myself up to the world with acceptance and to know how to connect with others for a shared purpose across borders and with the utmost inclusiveness.

A ‘manual of intercultural communication’ is not just a potential binding agent for Italian communities abroad and for our compatriots who live the condition of being expatriates on a daily basis. It is above all a useful tool for every traveller, to face the differences that separate them from others with confidence, to observe oneself and to observe, to look for opportunities to encounter what they judge, sometimes hastily, from only their point of view.

The intent of this work is therefore also extremely... practical.

It is designed to provide tourists, officials from institutions, businessmen and professionals in the field of cooperation and development concrete instruments to better face the challenge of diversity, especially in the most complex human sphere of values, traditions, verbal communication and nonverbal communication.

My most sincere wish is that many Italians and Sudanese can consult these pages, know each other better, and maybe even identify with one another, strengthening the mutual feeling of friendship that has bound these two countries for a very long time.

Luigi Vignali

(Director General for Italian Citizens Abroad and Migration Policies,
Ministry of Foreign Affairs and International Cooperation)

Between Languages and Cultures.

Intercultural Communication between the Italians and Sudanese

Fabrizio Lobasso, Igea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli and Fabio Caon

Introduction

Fabio Caon

(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

With this volume we open the Comint series dedicated to the intercultural dimension of communication. As director of the intercultural communication laboratory LabCom (<http://www.unive.it/labcom>), I am particularly pleased with the birth of this series as it bears witness to the growing interest in this issue at a national and international level (of which the fundamental support of the Directorate General for Italian Citizens Abroad and Migration Policies of the Ministry of Foreign Affairs and International Cooperation is proof).

The innovative representation of three languages (Italian, English and Arabic) in this volume is further testimony to the effort that we have made to broaden intercultural reflection for an international audience and to valorise multilingualism. In doing so, there is also a presence of and fruitful interaction between differences.

To this satisfaction, we add information specific to Sudan, a multilingual, multiethnic, multitribal country with a strong attachment to cultural roots and traditions that coexists with a lively push toward the future and internationalisation.

It is an extremely fascinating country due to its complexity and cultural stratification.

Sudan is huge (if we think that only the region of Darfur is more or less the size of France). Within it, diversity, multicultural cohabitation and intercultural encounters are the rule, while raising communicative barriers and obstacles are the exception.

That being said, we were aware of the difficulties in reaching more remote areas of the country, and of the linguistic barriers concerning certain social groups in the periphery. As these would have limited the outcomes of the interviews which formed the basis of our work, we concentrated in the capital area, Khartoum, and its twin city across the river, Omdurman. We tried to differentiate the profiles of interviewees to the fullest extent possible in terms of age, social background, ethnicity and cultural roots.

Some other key points to understand this volume are that:

- the ideal audience to whom this volume is addressed is generic: subject specialists but also, and above all, common people who for

various reasons (work, personal connections, life choices, simple curiosity), are specifically interested in relations between Italy and Sudan. For this reason, we used a reference model born in the academic world (Balboni 1999, 2007; Balboni, Caon 2015), but have kept a non-academic communicative style that facilitates reading by 'non-professionals';

- its purpose is to focus on some key points of intercultural communication and it does not presume to be exhaustive; the interviews, although oriented to offer the most diversified overview possible, cannot map the infinite nuances of human behaviour: as we will say several times throughout the chapters, it is not cultures that communicate but people, each with their own original way of reworking cultural stimuli and conditioning.

On the basis of these premises, the result of this work is presented in the chapters that follow. We hope that they offer some food for thought, not only regarding the culture of 'others', but also regarding our own habits, with the aim of relativising them and seeing both their value and partiality.

1 Framework

A Reference Model for Analysing Intercultural Communication between the Italians and Sudanese

Fabio Caon

(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Summary 1 Intercultural Communicative Competence. – 2 A Model for Analysing Intercultural Communication: Functions and Limitations. – 3 Relational Competence in the Intercultural Sphere.

The relevance of this study in the field of linguistic education lies in the concept of communicative competence and in the continuity between the model of communicative competence and that of intercultural communicative competence, which has been previously analysed (Balboni, Caon 2015).

To briefly summarise this correlation, we begin with the affirmation that the instruction of second or foreign languages aims at communicative competence and that communicating in a second and foreign language necessarily implies the presence of two interlocutors with different *softwares of the mind* (Hofstede 1991) and cultural matrices. Therefore, the intercultural dimension, that is the interaction between two cultures (or more precisely, between two people who interpret these matrices in unique ways), is the main focus within a communicative exchange, and to the fullest extent possible, when teaching.

1 Intercultural Communicative Competence

Here we will present the Intercultural Communicative Competence Model on which this volume is based (Balboni, Caon 2015).

This model (like the communicative competence model from which it derives, see Balboni, Caon 2015) distinguishes between the competences located in the mind and the skills that enable us to perform during the communicative events that take place in the world. Here's how to read the diagram:

- a. like in the communicative competence model, in our “minds” we have a certain expertise, or a “rule” system to respect, that enables us to understand if there are any critical intercultural factors:

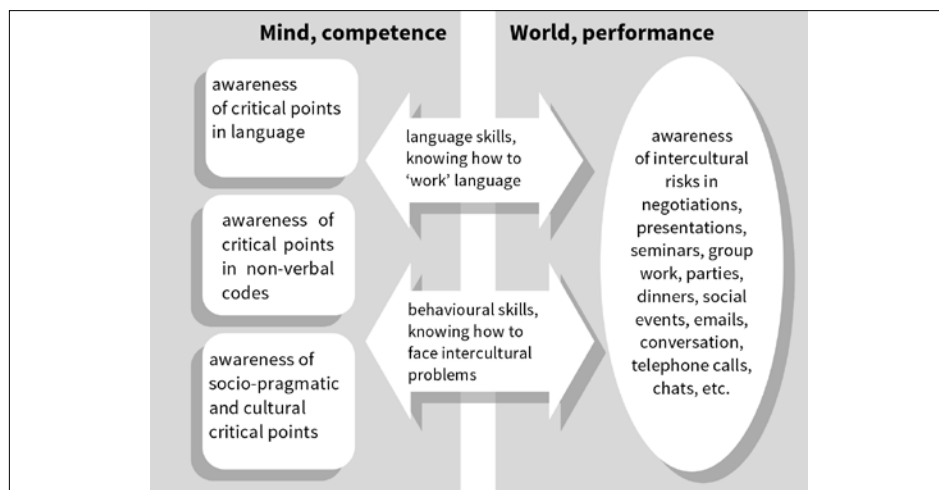


Figure 1. Diagram of the Intercultural Communicative Competence Model

language, codes, cultural values. In the “world”, the same respect must be given to the structures that regulate communicative events. These components in the diagram have a descriptive purpose and can guide our observations.

- b. between the mind and the world, there is a bridge in the communicative competence model that includes not only one’s linguistic capabilities, but also one’s relational competencies. The latter must be developed by modifying one’s mindset in relation to the emotional reactions to the actions or words of interlocutors from other cultures. We may consider them to be incomprehensible, inappropriate or unpleasant in light of what we perceive as offensive, careless, or indicative of bad manners. This feature of the diagram has a processual purpose to intervene in the way that we manage our own thoughts, emotional states and therefore interactions with the interlocutor.

2 A Model for Analysing Intercultural Communication: Functions and Limitations

In a book entitled *Eccessi di Culture* (Excesses of Cultures), Marco Aime (2004) writes: "It is not cultures who meet and clash, it is people".

As an introduction to a series of studies held together by a reference model, it seems essential that we draw attention to the potential risks of reading this volume and the contributions that are to follow (and that have generated an evolution of Balboni's model (1999, 2007) to that of Balboni, Caon 2015). This risk is reading the information in a 'rigid' way, and by 'rigid' we mean absolute, as if the information contained herein was of indisputable certainty.

The words of Aime represent an important key to reading what is written: if it is people and not cultures who meet, and if people are unique and rework cultural stimuli in a personal way, then the information – as much as it is documented by competent individuals through qualitative surveys (questionnaires and in person interviews) – is inevitably an approximation.

The observed categories (verbal, nonverbal, core values, communicative events) thus provide important insights which the intercultural communicator can take into consideration to avoid or reduce the risk of misunderstanding, incomprehensibility, conflict with the other, or at the very least, to manage potentially problematic situations that arise in multicultural or international contexts.

However, the information presented should be read with a well-balanced attitude between trust and mistrust, so that a 'verification in the field' is always necessary to avoid falling into preliminary generalisations. The reason for this approach is the fact that cultures are dynamic and relationships are influenced by contingent factors, each specific and unable to be 'isolated' in any essay or volume.

Therefore, the information, examples and any anecdotes that are presented in the various contributions should not be interpreted as 'normative' indications applicable to the behaviours of possible interlocutors. This type of interpretation can generate misunderstandings regarding values and meanings. We risk doing the very thing that we want to avoid, assigning static classifications to cultures and predicting people's behaviour based on their geographical and cultural belonging.

In practice, the main objective of these studies is to favour, by way of example, the construction of a personal manual by the reader. A dynamic, layered and evolving 'do-it-yourself' manual, reflective of people, relationships and cultures.

This recommendation is clear, even going back to the origins of the model (Balboni 1999). It speaks explicitly about a "model of observation, of analysis" which, by nature, must be concise and cognitively manageable, but that must maintain the aforementioned characteristics. Observing and

analysing are strategies to more effectively manage a relationship that is in itself creative and not preordained or fixed in immobile patterns. Having strategic 'points of observation' can possibly facilitate this observation. In fact, this is the objective of the model, for the intercultural communication map that it derives from (<http://www.unive.it/labcom>), and for the volumes that will be released in due time for the various countries featured in this series.

As our reflections evolved, the usefulness and limitations of the model as part of the analysis became apparent, and we have therefore decided to combine an explicit, processual dimension to the cognitive dimension.

This choice is due precisely to the fact that, as we said, situations are dynamic and respond not to rigid preordained rules, but to a series of contextual variables that make such situations sometimes unpredictable and require the communicators to negotiate meaning in real time.

The model introduces a series of relational skills that lie between mental competences and communication during actual events. These skills can help the reader to frame the information through an awareness of its limits: in this way, it can be a useful tool for orientation, but without creating and applying prejudice to the reading of reality.

It is therefore with the spirit of necessary relativism that we can put forth the information in a positive light and can again invite the readers of all the contributions to write their own intercultural communication manual.

3 Relational Competence in the Intercultural Sphere

Due to the innovative value of the relational skills established in Balboni's model, and above all, the fact that they will not be specifically dealt with in the various volumes in the series, we will name them here and refer the reader to Balboni, Caon (2015), for a more detailed analysis.

According to our perspective, the fundamental relational skills are:

- a. *knowing how to observe (decentralise oneself)*
- b. *knowing how to relativise*
- c. *knowing how to suspend judgment*
- d. *knowing how to actively listen*
- e. *knowing how to understand emotions (empathise and 'exotopizzare', as referred to in Italian)*
- f. *knowing how to negotiate meaning.*

The skills listed here can help develop the ability to negotiate meaning, which is the objective for this part of the model.

The ability to negotiate meaning moves from the attribution of meaning to behaviours (culturally contingent and consequently with high variations in their expression), to co-constructing a communicative

exchange that, to the best of our abilities, makes explicit those implicit cultural components that often create communicative problems in the intercultural sphere.

Yet another objective for us is represented in the proposal of the concept of 'culture of belonging', to be understood as a basic category of which one must become fully aware in order to build relationships. The culture of belonging is a subjective construction; the self-perception of one's own unique way of living and reinterpreting norms, values and cultural patterns in society.

It cannot be described as an absolute as each of us constructs a sense of belonging through our intersubjectivity, or in the context of our relationships with others and how the knowledge that we acquire and our life experiences manifest themselves.

To become aware of ourselves while communicating with others, of the paradigms that we often take for granted (and often deem a priori correct or as the only possibility), is the first main objective. It gives us an option to choose that otherwise, remaining statically in our cultural frame, we would not have.

The great possibility that intercultural communication offers us is that of looking at others better and more accurately, but first and foremost, to look at ourselves better through others. We are able to have plural and unexpected viewpoints, and to valorise the great potential of difference that is represented in diverse languages and modes of expression.

We base all of the volumes that will become part of this series on these premises, and it is on them that we may deepen our knowledge and our analyses of the complex and fascinating field of intercultural communication.

The Study and Research Methodology

Valeria Tonioli

(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Summary 1 The Methodology Used in the Volume. – 1.1 The Methodological Focus. – 1.2 The Case Study and Content Analysis. – 2 Collecting Information. – 2.1 Participants and Context. – 2.2 Data Collection Techniques and Tools. – 2.3 Data Analysis.

In this chapter we will present the methodology used in the volume to collect information, handle and process data, and establish a reference sample for the analysis and discussion of data.

1 The Methodology Used in the Volume

Based on the intercultural communication model presented in this volume, we decided to structure a field survey aimed at creating a case study that would provide the data necessary for our research.

To respond to this need, we decided to adopt a qualitative methodology based on the analysis of content analysis, which allowed us to collect both qualitative and quantitative data.

The following sections will discuss the methodological approach of this research, the techniques and the procedure used to gather information and the tools used to analyse the data.

1.1 The Methodological Focus

In line with previous research in the field of intercultural communication (Balboni 2007; Balboni Caon 2015; Cavaliere 2016; Caon, Pavan, Lobasso 2007; Dalla Libera 2017), we decided to conduct a qualitative and empirical study that was exploratory in the first phase and descriptive in the second phase.

During the first phase, we decided to carry out a series of interviews with the Sudanese and Italians that live in Sudan and that have daily relations and exchanges with each other. For example, we referred to

verbal and nonverbal exchanges in the workplace, in hospitals or public healthcare centres, and meetings between friends or colleagues, etc.

The aim was to explore the characteristics of intercultural communication (verbal and nonverbal aspects, core values) in the field during different communicative events in order to classify and detect the communication problems that may arise due to cultural differences.

To gather the necessary information, we used the Balboni and Caon (2015) model of intercultural communication and the observation grid of intercultural communication.

It consists of four sections that are indicated in the below table.¹

Table 1. Observation Grid of Intercultural Communication (Balboni, Caon 2015)

1. Communication problems due to cultural values
1.1 Communication problems related to the concept of time
1.2 Communication problems related to the concept of space
1.3 Communication problems related to hierarchy, respect and status
1.4 Communication problems related to the concept of family
1.5 Communication problems related to the concept of honesty, loyalty, fair play
1.6 Communication problems related to the metaphorical world
1.7 Communication problems related to the concept of public and private
1.8 Communication problems related to sexuality
1.9 Communication problems related to the religious sphere
1.10 Communication problems related to other cultural models
1.11 Other cultural peculiarities useful for intercultural communication
2. Nonverbal Communication Tools
2.1 'Kinesics': communicating with the body
– head and face
– arms and legs
– posture
– smells and noises of the body
– other
2.2 'Proxemics': the distance between bodies as a form of communication
2.3 Communicating with objects
– clothes and uniforms
– status symbols
– money
– food and drink
– other
3. Intercultural Problems Related to Language
3.1 Communication problems related to the sound of language
3.2 Communication problems related to word and topic choice
3.3 Communication problems related to grammar
3.4 Communication problems related to text structure

¹ The table can be downloaded online from the LabCom site at <http://www.unive.it/pag/16978>.

- 3.5 Communication problems of a socio-linguistic nature
- 3.6 Pragmatic communication problems: communicative moves
- 3.7 Other

4. Communicative Events

- 4.1 Dialogue and telephone calls
- 4.2 Formal meetings and group work
- 4.3 Cocktail parties, lunch, dinner and barbecues
- 4.4 Public monologues: conferences and group presentations
- 4.5 Parties, relaxation and games
- 4.6 Courtship

Other genres to add according to personal interest

As can be seen from the table, the grid provides a series of elements to be observed during communicative exchanges. Each item, however, can be integrated with other aspects that may be of interest depending on the diverse environments in which communication takes place.

For this volume, we decided to extend the questions and the analysis of communicative events to the following areas:

- teaching Italian language at institutions or universities;
- business and entrepreneurship;
- communications (radio and TV journalists);
- healthcare (doctors, healthcare and international cooperation and development workers);
- intercultural diplomacy (Italian Embassy in Khartoum).

For the 'other' category in the grid dedicated to values and communicative events, sections have been added regarding:

- medical examinations;
- business meetings;
- communication about illness;
- Italian lessons.

In the second, descriptive phase of our research, we reported the information obtained in the field during the explorative phase. What emerged from the research is not generalizable for all communicative situations between the Italians and Sudanese, and it does not claim to be representative, but it is set up as a case study of a given number of participants in a certain context.

The detailed information that was collected is available in the chapters that are to follow.

1.2 The Case Study and Content Analysis

As Neuman (2000) states, the characteristics of qualitative and descriptive research are the following:

- provides a precise and detailed image of the studied area;
- finds new data that may contradict that which has previously been collected;
- creates a set of categories or classifications;
- documents a process or framework;
- gives information about a certain context or situation;
- answer the questions 'what' and 'how'.

In our volume, we decided to follow a explorative methodology during the first phase to understand 'what' characterised communication between the Italians and Sudanese and 'how' it takes place within different communicative events.

Through an exploratory study we tried to build our knowledge using information gathered from the participants and through the observations made during our study.

These are the motivating factors that led us to investigate the communication between some people within certain communicative events by means of a case study.

The choice of using case studies is supported by the need to holistically explore the characteristics of a communicative event. In this regard, Yin (1994, 3) suggests employing case studies as "they enable the researcher to investigation the characteristics of everyday, real events in a holistic and meaningful way".

In line with what was stated by Yin and previously quoted by Neuman, we used the case study in our work as both a descriptive and exploratory methodology of the phenomenon of intercultural communication.

2 Collecting Information

In the following paragraphs we will specify the type of data collected and the moment in which the survey was carried out.

2.1 Participants and Context

There were a total of 49 participants in the case study:

- workers in international cooperation and development: 6
- entrepreneurs: 7
- Italian language students in Sudan: 14

- journalists: 9
- Italian Embassy and expats: 9
- doctors and social-healthcare professionals: 4

Participants were asked questions drawn from the observation grid of intercultural communication (see § 2.1.1) during individual interviews or focus groups.

Both methods of data collection were carried out in Sudan in the city of Khartoum during the periods of May-June 2017 and October-November 2017.

The working group consisted of:

- members of the Italian Embassy;
- researchers at Ca' Foscari University;
- local Italian and Sudanese administrators.

In particular, during the months previously indicated, some researchers from Ca' Foscari University in Venice went on site to share the following with the work group:

- methodology for administering questions;
- types of questions;
- time frame for completing the study.

Therefore, university researchers trained local administrators during the initial phase regarding the methodology and the observation grid of intercultural communication, and in the second phase, administered some questions and supervised the work that was carried out.

During a third phase, local administrators interviewed various informants to gather the necessary information to conduct the study.

2.2 Data Collection Techniques and Tools

Below we will go into detail about the types of interviews and focus groups used to collect data.

2.2.1 Interviews

In our research we decided to use semi-structured interviews, starting from the questions classified in the intercultural communication grid, while also giving informants and administrators the possibility to modify or expand parts of the interview.

Furthermore, the choice of using semi-structured interviews was influenced by:

- the limited time that informants had during the interviews;
- the greater flexibility that semi-structured interviews give to increase or expand upon comments, including those related to other areas but still relevant to the topic of conversation

Both Gilbert (1993) and Flick (2014) highlight the importance of using open questions and being flexible in the overall reorganisation of the previously set interview structure.

Based on this premise, we asked some questions earlier or postponed questions in respect to the established format. However, we always tried to keep in mind the structure of the observation grid of intercultural communication

There were three question types based on Flick (2014):

- a. open questions;
- b. theory-driven, hypotheses-directed questions based on the scientific literature of reference or on some theoretical assumptions of the researcher about a topic. This type of question was used to elicit information, link it to the reference theory and make some aspects of the subject matter explicit;
- c. confrontational questions. These are questions asked by the interviewer to summarise what was said by the respondents to critically review the answers and compare them to each other.

In total, there were about 100 questions administered to each informant. These were connected to the different aspects of intercultural communication and are visible in the following chapters (see §§ 3, 4, 5 and 6).

For the sake of efficiency, we will present only a few examples for each of the three types of interviews listed by Flick:

- a. open questions:

Interviewer: How is public space structured in Sudan?

Respondent: It is undoubtedly different. Schools are divided by gender. Schools for men and women...

- b. theory-driven, hypotheses-directed questions:

Interviewer: For Americans, time is money: one shouldn't waste their time, and they shouldn't waste another's time. This is why an American phone call gets straight to the point, and an Italian phone call invests some time in small talk. For the Sudanese, is time considered elastic, meaning it is flexible?

Respondent: Yes, the concept of time is different. Life is structured in a different way...

c. confrontational questions:

Interviewer: Some of you have said that it is possible and acceptable to arrive late for an appointment. Do you agree?

Respondent: Yes, generally people arrive late...

Some authors, like Rubin and Rubin (1995, 175), affirm the importance of examining certain cultural elements that come up during an interview. To do this they suggest explicitly asking participants to explain stereotypes by providing illustrative examples, and sharing facts or stories that may have happened to them. On the basis of this theoretical indication, in our research we tried to ask participants to provide us with examples regarding problematic situations that they had to face related to different cultural aspects or stereotypes.

2.2.2 Focus Groups

Rubin and Rubin (1995, 27) define the focus group as “a form of evaluation in which groups of people are gathered to discuss potential challenges or shared opinions”.

Gilbert (1993, 143) states that the value of focus groups lies in the fact that they provide the researcher with the possibility of not focusing only on the answers of the individual participants but also on the dynamics and interactions between them.

For these reasons, and in order to collect as much information as possible about a group of informants, two focus groups were set up within two Italian language classes in Sudan. The students, that were between 20 to 40 years old, replied as a group to the questions based on the observational model of intercultural communication.

2.3 Data Analysis

This section is dedicated to the methodology used to analyse the information collected during our research.

2.3.1 Transcription and Data Processing

The interviews and focus groups were recorded with an audio recorder, then transcribed and translated.

The interviews were all anonymous and consent was given by the participants.

As stated by Creswell (2009) and Flick (2014), when collecting information, recording and observing, the researcher can be confronted with a series of ethical problems. For this reason, the confidentiality of the participants in the research project was guaranteed.

The questions were written in Italian and English and then transcribed and translated to complete this volume.

Once the interviews were transcribed, the answers were grouped according to the four items that form the intercultural communication model (Balboni, Caon 2015):

- Verbal aspects;
- Nonverbal aspects;
- Core values;
- Communicative events.

Once the individual answers were grouped for each item, the individual authors proceeded to process the data in the following chapters.

2.3.2 Data Corpus

In summary, the collected data is as follows:

Table 2. Data corpus

Typology	Corresponding Informants
International cooperation and development	6
Entrepreneurs	7
Italian students	14
Journalists	9
Italian Embassy and expats	9
Doctors and social services/healthcare workers	4

2 Research

Problems in Intercultural Communication Related to Cultural Values

Fabrizio Lobasso

(Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, Italia)

Summary 1 The Concept of Time. – 1.1 Religious Time. – 1.2 Punctuality. – 1.3 Scheduling. – 1.4 Meeting Structure. – 1.5 Pauses and Silence. – 2 The Concept of Space. – 2.1 Public and Private Space. – 2.2 Spatial Organisation. – 2.3 The Work Space. – 2.4 Space for Tea and Coffee. – 3 Hierarchy, Respect and Status. – 3.1 Hierarchy between Compatriots. – 3.2 Hierarchy with Foreigners. – 3.3 Hierarchy and Respect for the Supervisor. – 3.4 Hierarchical Role Indicators. – 3.5 Hierarchy and Income. – 4 Family, Familiarity and Belonging. – 4.1 Family. – 4.2 Familiarity and Courtesy. – 4.3 Other Forms of Belonging: 'Immigrants'. – 5 The Gender Issue. – 5.1 The Figure of the Female. – 5.2 Sexual Diversity. – 5.3 Clothing, Decorum and Modesty. – 6 Political Correctness. – 6.1 Nudity and Intimacy. – 6.2 Illness. – 6.3 Public and Private: Morality. – 6.4 The Tribe and Religion. – 7 Religion. – 8 Honesty and Dignity. – 8.1 Honesty. – 8.2 Dignity. – 9 The Idea of Knowledge, of Knowing How to Do.

The cultural dimension of a social group is perhaps the most important component to keep in mind when using an intercultural approach. In fact, value systems are the deepest cultural roots of a human being. To cite a metaphor used by one of the fathers of intercultural studies (Hofstede 1991), if culture is a figure with concentric circles, the dimension of cultural values is placed at the central point, representing the most rigid roots of identity for human beings; their equilibrium, their existential views, their vision of the past, present and future.

This depth is fundamental (and therefore essential to investigate) also because these individual value categories are not structured in sealed compartments but constantly interact with one another, creating dynamics that are not always predictable, even within a single social group.

1 The Concept of Time

Time is a component of human life that simultaneously involves awareness and unconsciousness.

For the Sudanese, and in general for a Muslim, time belongs to God and is not managed by human beings. Every reference to time, its flow, deadlines or events, is accompanied by the expression *inshallah*, 'God willing'. This concept vaguely reminds us of the Italian form, *a Dio piacendo*

(‘if God wants’), however its relevance is amplified in the Muslim world.

In the following chapters, we will see how the expression *inshallah* reflects the cultural patterns of some social groups that experience actions and consequences over longer periods of time. In addition, we will see how it reflects the resilience with which negative outcomes are approached. Time dilation and resilience manifest themselves in verbal expressions such as *bukra*, or ‘let’s see tomorrow’, and *malesh*, a sort of ‘darn it’ but also ‘patience’ and even ‘there is no problem’.

Time is important, but there is an unmanageability and a perceived unproductive dilation of time that, in the eyes of the Italian visitor, can seem like a paradox.

In other words, time as a cultural value is held in high esteem in Sudan, and yet (strangely for a foreigner) it seems unmanageable. Such a situation can obviously create a lack of understanding in intercultural communication, especially if the communicative event takes place in the more remote areas of the country, where the spatio-temporal dilation is stronger than in the capital Khartoum, where more international habits (and therefore a rigid perception of time, see Hofstede 1991; Balboni, Caon 2015) are common.

1.1 Religious Time

The Sudanese day revolves around obligatory moments of prayer. In Muslim countries, there are five prayers and this can create situations of intercultural discomfort for a foreigner who is not used to the idea of needing to pray at set times.

The first prayer is at dawn. The presence of numerous mosques in the country ensures that there is almost always one near homes, hotels and other buildings. In addition, the concept of prayer in Muslim countries is strongly linked to the idea of ‘a summons’ to group action; for this reason, mosques are equipped with loudspeakers so that the religious leader can ‘call the faithful’.

This element creates a very strong alliance in values between time, religion and a sense of community, which could lead to an intercultural incident for the unsuspecting foreign visitor who planned on getting an hour of extra sleep in the morning.

It is also true that, as said in Italian, “the whole world is a country”. To put it in the words of a Sudanese informant, “on my last day of vacation in Italy, I would have slept a little more on Sunday morning if it were not for the church bells at the corner that woke me up”.

In Sudan, the Islamic weekend is respected, so the days of rest are Friday and Saturday. Between the two, Friday is the most important day (a bit like Sunday in Italy); there are less people in the street, shops are

closed or are open very late and only after prayers. The evening is dedicated to recreation. Saturday is a day characterised by more activity, and even though it is a rest day, life is more regular.

Knowing the temporal structure of the place (if steeped in religious tradition), especially if one is employed abroad for a longer period of time, can greatly facilitate the intercultural planning of daily activities. A long training seminar, a day of negotiations, a whole day of site visits or business meetings, and a conference are all events that must be adapted to local prayer needs (and from there, to the temporal habits that follow, such as the meal schedule). The beginning and end of an event, including breaks, breakfasts, lunches and dinners, should all be discussed and clearly defined in advance.

To give an example, there is a considerable difference in Sudan when comparing the times that meals are consumed in Italy.

An Italian breakfast usually takes place in the morning before going to work, and is more or less abundant depending on the needs of the individual. In an African country, the morning meal – the so-called *futuur* – takes place between 10:00 am and 11:00 am. It is usually salty, plentiful, and could be considered a hybrid between an Italian's breakfast and lunch.

The above can be quite significant: a business lunch (intended as a mid-day meal) organised by an Italian in Sudan with Sudanese guests, could be unappealing (as they have consumed the *futuur* shortly before) or, on the contrary, very appetising (as they are aware of the 'Italian time' and have fasted since the previous evening to honor the invitation).

1.2 Punctuality

There is a difference in Sudan between time management at work and in one's personal life.

The interpretation of values regarding time in a professional context has been influenced by Sudan's relations with the international community (and therefore other cultures, including Western ones). This has progressively led to the formation of similarities in terms of time management between the Sudanese and Italians. If an appointment is scheduled for 10:00 am, it will usually be respected, and the Sudanese interlocutor would be surprised if a delay is not communicated.

Free time is different. Going back to what has already been said about religious time, especially regarding its unmanageability by human beings as it is considered divine, delays are events that may be experienced with greater frequency. For this reason, they should be tolerated with greater openness, even by a foreigner.

Time for the Sudanese does not mean money or productivity. Being late is not perceived as bad manners. Furthermore, a long day trip to partici-

pate in a social event is not perceived as a waste of time. In Sudan, making a guest wait for a meeting is not an expression of power.

1.3 Scheduling

What has been said above is also reflected in the scheduling of events. Due to an increasing internationalisation of customs, habits and trends, the gradual standardisation of space-time distances throughout the world extends also to Sudan.

In the workplace, a well-planned event, activity, visit or appointment will therefore be of medium-length in terms of preparation, but it is possible that there could be a long to very long period of planning. Also, in the workplace it is important to not be too rigid during the organisational phase. In Sudan, changes, reservations, obtaining supporting documentation and various tasks can often take place last-minute. This element often causes intercultural misunderstandings if the foreign interlocutor has planned some activities that are complementary to and scheduled around the activities planned by their Sudanese interlocutor.

For example, getting an Italian visa to participate in a conference, and booking a trip or accommodations often require participants to work simultaneously and the aforementioned difference in cultural approaches may create problems. Sudden planning on the part of the Sudanese is an element that can possibly, if not frequently (as referred to by an informant as the need of “the pressure of the deadline”), make the Italian counterpart feel irritated, or worse, make them feel that they are collaborating with someone who is unprofessional, an element that can lead to intercultural conflict.

1.4 Meeting Structure

The Sudanese flexible and tolerant approach to time is reflected in the structure of professional meetings. Also in this instance, international exchanges in activity and event planning have made Sudanese customs more similar to those in Italy and many foreign cultures. Starting a meeting, putting together an agenda, time management in terms of speakers, follow ups and conclusions are all common phases, recognizable to most foreigners.

Some knowledge about certain Sudanese peculiarities, however, could better facilitate a communicative event. A meeting should never be scheduled too early. In Sudan it is not customary to schedule a meeting, for example, at 8:00 am. A business meeting in the late afternoon would be exceptional as the afternoon is structured in a different manner. For the

Sudanese, it is important to be able to return home before sunset to honor the prayer schedule.

School time is approached differently, especially for younger pupils. On average, the beginning of the school day is around 7:30 am. Recently in Sudan, there have been further measures taken by the government to permanently set back the clock an hour (which does not fall under the legal hour) in order to gain more daylight in the afternoon.

a. The Agenda

International customs have led many Sudanese public and private entities to embrace the concept of an agenda, and therefore to provide themselves with a list of activities according to a predetermined schedule to be followed by the participants. The agenda is not mandatory, nor is it fixed. For this reason, it can be modified, cancelled, discussed or in the latest analysis, can represent a theoretical outline that in practice can be changed by the dynamics of the day.

The beginning of a meeting, however, especially in more institutional environments and in important or lengthy meetings, is consistently opened with a prayer, a giving of thanks and a blessing request for the participants and the work.

The timing of meetings, even though there is a fixed schedule, undergoes changes with routine frequency. Sometimes meetings set at a certain time begin with a short delay. However, more frequently, there are unexpected extensions due to long and unforeseen interventions by the participants.

It is quite common in Sudan to have a post-meeting summary of what has been said or done, to leave a record and define a point of departure for future activities.

b. Turn-Taking and Interruptions

Conversational timing in Sudan is not chaotic. During meetings, one patiently waits until the end of an intervention, and people ask to participate using a hand signal. There are no interruptions or abrupt speech, although if it happens, it is not considered offensive. This can vary in the presence of certain communicative moves, but the tendency is to show respect for the interlocutor's time.

We can notice a marked difference in Italy. Aggressive communication (or an excess of assertiveness) during a meeting tends to subtract time from the interlocutor. Interruptions are a communicative move and can have different meanings. On one hand, there could be an aggressive interruption with the intent to take away time and undermine the argument of the interlocutor. On the other, an interruption can be purely instrumental, as if to help the interlocutor reveal what they really mean in a sort

of communicative-relational collaboration. The same situation goes for interruptions in everyday conversations. The Italian often participates in an exchange by interrupting as an act of support to their interlocutor ("I am showing you that I understand by inferring about what you want to say and therefore interrupting"). The Sudanese do not use this mode.

The Sudanese privilege harmony in this communicative moment, and this influences their attitude toward the interlocutor who is respected during the time that they speak and with whom they collaborate by searching for shared points of view. As previously mentioned, an intervention in a meeting, conference or public event could be very long, and time is granted to other participants. This characteristic should be seen in the broader spectrum of individualism in Sudanese culture, where harmony is preserved as part of the collectivist social dimension, typical of Muslim communities (Hofstede 1991).

1.5 Pauses and Silence

On average, for an Italian silence causes uneasiness. A prolonged silence is perceived as a symptom of a communicative problem, from which one can take shelter with superficial conversation.

In Sudan there is no particular appreciation of silence. Sudanese behaviour is friendly, jovial and conversational, and like in other African countries, empty spaces in conversation will be filled in with dialogue.

2 The Concept of Space

The use of space, the dynamics within an open or closed setting, small or large, can set the context for an intercultural encounter that can be at times more or less problematic. Let's observe some situations.

2.1 Public and Private Space

The way that space is managed (or one's personal space) remains a key element to respect in order to prevent possible intercultural conflicts.

As in Italy, space can be for everyone; protected by the community as a common good. Alternatively, space can belong to no one, which leads to more indifference in the event of degradation or misuse. In Sudan, public spaces tend to be considered spaces of no one. Hence, there is a degree of disinterest in maintaining common areas that benefit the community. This situation is different in private spaces, where care is more visible.

A clear example of this can be seen in parking lots. This is an area in Sudan that relates more to the good sense of the driver and his ability to park rather than any real boundaries set in space, over time and with the possibility of a cost.

In this sense, the intercultural communication crisis between an Italian and a Sudanese person could reside in different interpretations of what we call 'civil duty'. A limited, ethnocentric vision could therefore lead to negative judgments in managing space and its modes of use.

2.2 Spatial Organisation

A possible point for intercultural comparison between the Italians and Sudanese is the concept of spatial organisation. In Sudan, ordered and uni-directional lines are not the standard. Instead, there is a different system of organisation, and from an Italian point of view, it could be interpreted as disorderly, or worse, over-powering.

In a market, in a store and at a public office, it is not uncommon to be alongside and overshadowed by a local who is buying something or requesting information. However, with careful observation, one understands that there is nothing hostile or deceptive about their intentions. It is simply a cultural mechanism put in motion to assert oneself in a given space, even in the presence of other local people, perhaps even more so. This is very different from the concepts of 'rows' and 'order' in Italy.

An interesting phenomenon can also be observed in traffic.

The Sudanese are typically characterised by politeness, friendliness and sincere generosity. However, when driving there is a struggle to take over the free space, with reckless lane changing and daring turns, at times originating from the most opposite lane. This is combined with the indiscriminate use of high-volume horns and "full throttle" acceleration. They are all phenomena that, if interpreted incorrectly, could lead to the conclusion that Sudanese drivers are malicious, over-powering individuals.

This is not so. Again, we need to observe how the ideas of order and spatial organisation translate differently in the Sudanese context so that we may prevent crises in intercultural communication and avoid premature judgments.

2.3 The Work Space

Although there is not an obsessive need to decorate external and internal public and private buildings, in Sudan the areas where the workforce is concentrated, especially in an office, are quite large. We have not noticed particular shortcomings in rooms at institutions or medium to large size

businesses. As a result, the international expansion of the open space concept, including the intentional sharing of work spaces and equipment like desks or PCs, has not taken hold in Sudan.

Rather, most officials work in single rooms that are generally shared by two or three colleagues.

2.4 Space for Tea and Coffee

Sudanese friendliness is well-known and creates the need for suitable spaces dedicated to dialogue. Even though there is a growing presence of Italian-style bars (an interior area with a counter, more or less decorated, possibly with an outdoor area to sit for a higher cost), in Sudan there are still many meeting places that are open and improvised. They are often set up in available spaces or green areas along the sides of streets where cars regularly pass. They are sometimes permanent, but more often than not, they are characterised by the mobility of the service providers (almost all women) who prepare drinks like tea and coffee, set up chairs and tables, and offer prices much lower than formal establishments.

It is in these places that many Sudanese meet, take a break and stop to talk casually with a beverage. Aside from the ability to consume a product at a lower price, what is most important is the opportunity to gather together, which reveals a characteristic feature of Sudanese culture: joy and interpersonal harmony are some of its most representative, existential expressions. This phenomenon and its communitarian depth is accentuated during the month of Ramadan when shared meals on the roadside proliferate on the occasion of *Iftar*, or the daily break in fasting which begins at sunset.

3 Hierarchy, Respect and Status

Hierarchy is one of those values where differences in cultural approach can often be felt and can create interpersonal discomfort in the absence of knowledge, understanding or an empathetic attitude toward the approach of the other culture.

Hierarchy can generally be observed in the two following categories: explicit/implicit (externally visible or not), permeable/impenetrable (a greater or shorter distance between the hierarchical vertex and its base).

3.1 Hierarchy between Compatriots

Sudan is a multiethnic, multireligious, multicultural, varied and complex country, whose intrinsic diversity is not always easy to manage. Interethnic, interreligious, intertribal and even interclan dynamics are very present in Sudanese social life and regulate relationships, connections and alliances. The presence of seventeen states, united under a federal system, makes centre-periphery relationships crucial, a condition which emphasises the need for a non-Sudanese person to understand well the hierarchical rules and power structures (we sometimes use the terms as synonyms, well aware of the respective semantic differences) on which public and private structures and entities are regulated.

Despite tolerance and an innate, Sudanese tendency to accept diversity, there is both a vertical and horizontal social stratification from which habits, expectations, boundaries and agreements arise. This is visible both at a professional level (in politics, for example, where the principle of ethnic representation is also very important) and at a personal level.

In the latter case, the nature of marriages and the sometimes narrow selection in choosing a spouse, reveal a veiled Sudanese social preference for a life partner that has a similar socio-economic background.

Sudanese hierarchy is quite explicit. The leader, especially in more organised professional, public and institutional structures, is recognizable by their appearance, by the people that surround them and by the respect that is shown to them. There is a certain similarity with the concept of Italian hierarchy, where a leadership position is easily recognizable.

Due to social ramifications described above, it is important to understand how the Sudanese family, clan, tribe, ethnic group, and federal state organise their leaders and their hierarchical vertices, with whom it is important to interact during daily professional activities. For example, a cooperative development project carried out in a peripheral Sudanese state cannot fail to take into account a whole series of relational dynamics that need to be established with the top leaders of that state and even with the ethnic-tribal majority.

In Italy, hierarchy is mainly impenetrable. This means that in the majority of complex structures, the base can communicate with the top only through the filter of figures that act as intermediaries.

In Sudan, hierarchy is more permeable. While respecting those in charge of command, the distance between the top and the bottom is reduced, and the latter has more direct possibilities of contact and communication with top leaders. The extensive familial and parental stratification in Sudan, as well as a shared sense of community based above all on socio-religious roots, facilitates this contact and acts as a means to connect the base and vertex.

3.2 Hierarchy with Foreigners

The dynamics of hierarchy and power described above tend to be toned down in relationships with foreigners.

The foreigner, in general, is positively welcomed and perceived; Westerners tend to be very respected. Sudan is a country open to the diversity that foreigners bring. It is a tolerant, friendly country towards members of the international community. The decolonisation of past decades has not produced particular feelings of revenge against the foreigner.

However, there is a palpable distinction between being Sudanese and being a *khawaja* (or foreigner), especially in the social classes less open to diversity. The term is not derogatory, as it could be in other cultures, but clearly distinguishes the foreigner from a local. After all, the sense of community, especially if based on religious principle like in Sudan, necessarily leads to this differentiation. As cultural practices can be modified by contact with diversity, one preserves habits, traditions, customs, principles and obligations by keeping distance. Therefore, this differentiation should not be interpreted as hostility.

Despite this, overall there is great openness and cordiality towards those who are foreigners.

One of the most evident manifestations of this openness is found in invitations to social events such as dinners, weddings and celebrations. In particular, during the aforementioned celebration of *Iftar* during Ramadan, invitations to foreigners in Sudanese households are common in order to share moments of harmony around the table. This intercultural encounter will take place more often in the suburbs, where foreigners are likely to be welcomed with friendship.

The Italian in Sudan is well-liked and respected, being seen as a bearer of friendship, culture and beauty. This is why Italians are very popular, even professionally. This sentiment manifests itself with positive hierarchical relationships, even when a portion of the workforce is Sudanese and there is an Italian manager. A clear example of such professional harmony is found within the Italian institutions operating in Sudan (like the Italian Agency for Cooperation and Development), where the presence of a Sudanese workforce rarely creates problems related to hierarchy involving managerial staff.

3.3 Hierarchy and Respect for the Supervisor

In Sudan, those who manage bring solutions. Even in an atmosphere of exchange and respect regarding the ideas of others, the managerial figure, both in public and private Sudanese structures, must make decisions.

Rarely will there be a task delegated or instructions given using verbal violence. Generally speaking, when performing a task, there will always be a certain calmness and a tone of voice that is assertive but not aggressive. The 'poor treatment' of employees is not part (in terms of Sudanese sentiment) of the local norms. This is an important element to consider in terms of intercultural business collaborations, when an Italian leader has both Italian and Sudanese staff members. The leader will obtain the best results from their employees through dialogue, respect, expressive clarity and assertive yet polite decision-making.

It would be difficult to see Sudanese employees openly disagree with their leader. Opinions will be given in a subdued manner and only if asked, while the decisions of the leader or their commands will not openly be discussed.

As for some countries like Italy, which has also seen rapid changes over the last decades, the hierarchical order is directly proportional to age difference.

In Sudan, the 'experience acquired/position of leadership' equation still applies and it is rare, especially in public institutions, to find young people who hold high power positions.

Hierarchy almost always manifests itself in Sudanese encounters in a pronounced, clear manner. For the leader, there is deference both in body language and in other forms of communication, like greetings and taking leave. There is no overstatement, but an informality with clear indicators regarding who is in charge and who is a collaborator.

The dialogue between an employer and employee can be frank and there will be the opportunity for everyone to express their opinion. However, in line with what has previously been mentioned, a certain amount of distance is to be maintained, and ultimately, there will be one decisive voice, prevailing opinion and command which comes from the top of the hierarchy.

3.4 Hierarchical Role Indicators

Hierarchy in Sudan is a value that manifests itself explicitly, just like in Italy. A leader is visible by a series of indicators, ranging from a high-powered car to elegant clothes and/or expensive rings, from a cane with embellishments to furnishings of greater prestige within larger office spaces, by a greater number of people working under them, to being located on the upper floors of the building.

For women, a higher social status (especially in terms of family origin or money) may be revealed by the presence of gold jewelry or by her wardrobe.

One peculiarity is that at times the leader, especially at a tribal level and in more remote areas of the country, will present themselves wearing extravagant shoes (from a foreigner's point of view), usually a sort of luxury slipper covered with leather (crocodile, snake) or spotted fur (tiger, cheetah).

Also in Italy, with few exceptions, hierarchy is marked by clear symbols and signs.

An important cultural element to highlight regarding communicative events with Sudanese people in positions of power is the possibility of seeing them dress quite differently according to the social event. At times, the Sudanese will wear clothes that are familiar to Western traditions, such as a jacket and tie. At other times, they will wear a traditional Sudanese costume, the *jallabia*, a white tunic with a turban (*emma*), used above all for parties and ceremonies (often in the evening). This element is not to be underestimated as it can cause confusion for the foreigner, especially during initial encounters, who might find it difficult to recognise their interlocutor who in the previous days was wearing a shirt and trousers.

This change in dress is often linked to the importance of the social occasion. Dressing in a traditional way is an expression of participation during an important Sudanese event; also, as reported by some informants, the heat of the scorching months and the necessity to dress lightly, could also be a motivating factor for the use of the *jallabia* rather than a jacket.

In Sudan, hierarchy may not only be visible at an interpersonal level, but also at an inter-institutional level, with certain entities taking greater care of the work environment and work space. Here, we refer above all to important governmental agencies, which are considered priorities for maintaining a well-functioning, institutional structure within the country and are therefore rewarded with greater allocations for the maintenance of their buildings.

3.5 Hierarchy and Income

Like most countries in the world, a leadership position is compensated with a higher salary in Sudan.

However, in comparison to Italy, we do see a difference in the pay rate of top positions in some public institutions (ministries, political bodies). In Sudan, the level of compensation is decidedly lower, as if to highlight the service aspect of the institutions with respect to the remuneration itself.

As a way to almost compensate for the above-mentioned difference in level, we observed a more generous concession of benefits, especially in public institutions. For example, like the large number of individuals (compared to the average composition of an Italian delegation) sent abroad to participate in international events.

In general, an ostentatious display of hierarchy does not seem to be common for the Sudanese, even at the highest levels. A certain seriousness is evident in the behaviour of those who hold high and very high level roles in public and private institutions.

The situation in private homes is different. Furnishings, nice decorations, spaciousness and elegant (relatively speaking) furniture and fin-

ishes are all visible elements and certainly surpass the moderation that characterises the Sudanese houses of those who do not hold top positions.

4 Family, Familiarity and Belonging

Every social structure generally rests strongly on the concept of family. This term can be understood in a restricted way (blood ties) or enlarged (familial connections through marriage, acquired kinships). The concept is extremely dynamic if it intersects with other elements that in some way are reminiscent of the value of belonging (being part of the same tribe or having common ethnic roots).

4.1 Family

In Sudan, family is a fundamental element of corporate and relational dynamics.

It can be considered the tip of an iceberg that hides a more articulate social stratification that is divided into clans, tribes and ethnic groups. This stratification sometimes triggers comparisons based on being or not being part of the same group.

The 'tribal question' in Sudan is deeply felt. Arabs and Africans, Northerners and Southerners, Sudanese from the East and West, Muslims and non-Muslims, native locals and nomads: they are all expressions of diversity and otherness (think of the dozens of dialects and languages) that are reflected in the final composition of a family.

In Sudan, both interpretations of family mentioned above (restricted and enlarged) coexist harmoniously. Blood relatives are distinguished as such, but it is undoubtedly juxtaposed by a more common concept of extended family that includes relatives that are not blood related and who in turn become part of the family in a broader sense, enjoying the benefits related to membership.

Just look at the hundreds of guests invited to Sudanese marriage ceremonies to understand how the concept of family is inclusive. The concept of the extended family can also be seen in multi-family cohabitations that share a single roof; they are large houses, perhaps with several floors, each of which has its own space but also shared areas.

The Sudanese family, like in southern Italy until some decades ago, is undoubtedly characterised by a strong masculine (and patriarchal) imprint. The grandfather, the father, then the eldest son are the founding figures on which the rest of the group revolves. Out of respect for the elderly, the leading male role and its paternal knowledge is to be transmitted to the eldest son. In Sudan, these elements create a family that has a strong male character and that is driven by the male figure.

The female figure also embodies a fundamental role, that is certainly not secondary, as a guardian of harmony, union, evolutionary inclusion, acceptance and hospitality. In the words of a local informant “both inside and outside the home, it would be difficult to find Sudanese men shouting at their women, let alone raising their hands against them”.

Compared to other Muslim countries, the figure of the female in Sudan appears more emancipated. There is a respect for the female figure (although to a lesser extent than males) and she can hold top positions in the workplace (even if this is the exception as the masculine presence is strong). In comparison to other parts of the world, the Sudanese seem more oriented toward creating opportunities for the evolution and growth of female figures.

As previously mentioned, the family is the backbone of Sudanese society.

It is through increased contact and utilising possible kinships to relatives that the Sudanese seek solutions to problems, or they will appoint another interlocutor. According to a local informant, before addressing a delicate issue alone, a Sudanese person “asks help from those that they know in the family network”.

With respect to the more general concept of belonging, we can note how in Sudan, Islam acts as a type of glue for the (predominantly) Muslim community. In areas of the country with a non-Muslim majority, however, this sense of belonging is found in shared ethno-cultural roots. In the Sudanese diaspora, made up of thousands of Sudanese living abroad, this sense of belonging is tied to land and is identified with the part of the family that remained in Sudan.

All this to say, Sudan is a country of great diversity and it knows how to remain united. Despite differences, its people are very proud to be Sudanese. In the words of a local academic interviewed “the Sudanese person lives his tribal individuality in many respects, but if he is attacked, he remembers that he is only and simply Sudanese”.

4.2 Familiarity and Courtesy

The Sudanese are characterised by great generosity. Both in the context of relationships between Italians and other foreigners. Among these, as mentioned, Italians play an important role.

The Sudanese love to make foreigners feel at ease. Invitations to social events, including private ones such as a daughter’s wedding, abound.

In Sudan, spending time together in brotherhood and relational harmony is very important.

In working relationships, it is very rare that a guest in a Sudanese premise will find a lack of dates, water, drinks, snacks, fruit or any other item related to socialising around the table. The higher the status is of the Sudanese host, the more abundant the level of food offered will be.

In comparative terms, the Italians and Sudanese are united by a sense of instinctive courtesy in interpersonal relationships, an element which at a commercial level becomes an important facilitator of business relations. A Sudanese businessman told us during an interview about his “change of supplier, from a representative in a European country to an Italian one, once [he] began to value the level of cordiality expressed by the Italian and the pleasure of doing business when there is also a feeling of natural friendship”.

Sudanese kindness becomes more evident in relation to others, especially the foreigner, the farther away you get from the capital, Khartoum. What positively surprises, especially if one thinks about the economic sacrifice involved in providing food and drink to a visiting foreigner, is that this inclusiveness also reaches very high levels in the least economically advantaged classes of the population.

4.3 Other Forms of Belonging: ‘Immigrants’

Sudan is characterised by thousands of kilometers of borders, inevitably permeable for their length and size, in addition to its daily interethnic exchanges. Very often whole families in Eritrea or South Sudan or Chad depend on employment across the border, making business deals or working in the Sudanese territory to then return home at dusk. This gives us a picture of how naturally open Sudan is in terms of legal immigration, devoted to productivity and shared work.

There are thousands of Sudanese who welcome people from neighboring countries for short or long periods, keeping exchanges and trade relations alive, and the crossings of interstate roads open.

This migratory phenomenon has historical reasons (especially as before colonisation the concept of borders was quite transitory in Africa) and by the management of production. However, this has diminished in recent years by the socio-economic conditions of the aforementioned neighboring countries, and consequently the increase in irregular and illegal migration flows.

Under pressure by the international community, Sudan has also undertaken a series of precautions to mitigate this phenomenon and fight illegal entry into the country (which also brings with it social problems and illegal trade) and has caused some Sudanese to flee. The Sudanese attitude toward the reception (of both legal immigrants and economic migrants, in addition to the individuals who are fleeing tragedy within the country) remains stable and unaffected. There does not seem to be a strategy of interethnic integration in the long-term sense. The tactical and circumstantial management of the phenomenon is more focused on the short-term.

5 The Gender Issue

One of the most controversial value dimensions in intercultural terms is the relationship between men and women, the reciprocal attribution of rights and duties, their roles in society, their purpose, their equality and their dynamics, both privately and professionally.

The value linked to gender presents the possibility of significant intercultural misunderstanding, especially as it intersects with other values related to religion, family and political correctness (or incorrectness).

Let's take a look at the situation in Sudan.

5.1 The Figure of the Female

As we have already mentioned, the role of women in Sudan is characterised by rules, possibilities and limitations of a socio-religious nature. The female figure gives way to a society (strongly Muslim) with a strong male character, where leadership in private and in public sector is predominantly male.

Nevertheless, in Sudan there is great respect for the female figure, her role and her active participation in society. Furthermore, the majority of students in the various Sudanese universities are women.

In the public sector, the number of employed women is very high. There is a certain female presence also at the higher levels in universities, politics and socio-cultural associations, although their representation is the minority. Of course, we are talking about a different context than that to which Italy is accustomed, especially in recent years when there have been the so-called 'pink quotas' that significantly influenced the public and private sectors. However, in Sudan the female figure is respected, appreciated, and at the same time more space is granted to her in comparison with other countries where *Sharia*, the Islamic law, is a force. Suffice it to say that in Sudan, unlike other countries with a Muslim majority and where the *Sharia* applies, shaking the hand of a woman can be an absolutely natural act.

5.2 Sexual Diversity

Islamic law is enforced in Sudan and it is very clear regarding, and critical of, sexual diversity. It is intended as an alternative to an established subdivision between men and women. In particular, homosexuality is not accepted. On the contrary, it is potentially prosecutable under law. This theme is not discussed. In general, one's sex life, family life, and the relationships between men and women are very often subjected to specific instruction according to the Holy Quran and Sunnah.

5.3 Clothing, Decorum and Modesty

In Sudan there is a certain sobriety in women's clothing based on religious dictation that requires the conscious coverage of the neck and hair (*hijab*). The legs should be covered, in addition to the arms with long sleeves. Much less common, in terms of overall percentages, are women who wear the *niqab*, which completely covers the female body with a black tunic and a veil that provides almost full coverage of the face (only the eyes are visible).

It is rare to see Sudanese women (even the very young) in t-shirts, much less in short skirts or with very tight-fitting, transparent or sleeveless dresses. A woman dressed in this way would be the object of repeated looks and embarrassment (and not just from males).

The concept of externalised femininity differs greatly from that which we are used to in Italy, especially in the summer season. Nonetheless, a certain tolerance is demonstrated and visible even within this framework of fixed rules and consequent expectations. There are many women who do not use the *hijab* in a strict sense, but elegantly wear only a veil over the head, partially covering the hair and neck. This is especially true for middle-aged women, being both a symbol of respect and elegance.

However, there are many women who decide not to wear any type of veil (especially in the South) and they generally do not encounter public hostility (especially if they are foreign women).

If we revisit the topic of space, there is always a precise distinction between male and female bathrooms (obviously when possible), as well as different areas designated for prayer.

In the field of healthcare, it is rare to find male doctors who visit women, or vice versa. The clear distinction between the sexes in the medical field is therefore evident.

Moreover, Sudanese women do not smoke in public and will not use vulgar postures or loud voices.

Even for the males (young and old) the clothing is fairly standardised and sober. Among youth, who are more subject to contamination from abroad and a certain unconventionality, clothing is not extravagant nor provocative.

In general, in Sudan there is a common and shared sense of decorum which, as mentioned, tends to lead to a certain standardisation in dressing habits (as judged by the external observer).

6 Political Correctness

Acceptance of diversity, tolerance, and non-aggressive attitudes toward riskier intercultural topics does not automatically mean that one should or can freely talk about them.

On the contrary, in some countries there are topics that are difficult to approach or of which one must not speak.

Let's take a look at some.

6.1 Nudity and Intimacy

As previously mentioned, sexuality is not a particularly appealing conversational topic for Sudanese society. Arguments connected to it will not be the object of dialogue. Sometimes, it is not even mentionable.

Nudity, sex, and anything that in some way refers to intimacy and the body are not topics of conversation: they embarrass, they cause discomfort and remain confined to the private thoughts of the individual.

6.2 Illness

Even if it is true that for common and prevalent illnesses the Sudanese refer to doctors (although to a lesser extent) and to pharmacists (which is more common for a 'do it yourself' therapy), the most serious diseases are not the object of everyday conversation. Unlike the dialogues that can be observed in Italy – if we think of the waiting rooms in medical centres where perfect strangers exchange details about their health conditions without too much hesitation – in Sudan, serious illness is not the object of frequent discussion.

Silence falls more in the presence of serious diseases (cancer, HIV), or when you have a disabled person in the family (especially if it is a mental disability). In the periphery of the capital Khartoum, or in villages and more remote areas, disease is sometimes mixed with superstition. The seriously ill or the disabled can somehow be considered victims of wrong doing, external factors or the supernatural.

The Sudanese often link the very concept of illness to divine intervention, over which the human being has no control. Thus, the disease becomes a result of divine will (perhaps a punishment from God). This explains why the concept of medical prevention is not widespread in Sudan, an element which in the eyes of an outsider may appear to be harmful and self-injurious.

6.3 Public and Private: Morality

Like almost all countries in the world, corruption is a plague that damages the state and citizens, especially the most vulnerable sections of the population.

Sudan does not escape from this tragedy and connections between public and private interests are not always transparent. The Sudanese do not like to talk about this openly.

At all levels, morality is not an easy topic to tackle in Sudan, even amongst the poorest segment of the population (unlike Italy where the theme is rather a 'classic' topic of small talk at the bar).

6.4 The Tribe and Religion

As mentioned above, the social stratification in Sudan highlights the existence of social rankings based on family, clan, tribal and ethnic group memberships.

The Sudanese do not like to point out these differences, and on the contrary, create a unified country more hopeful than functional.

The tribal question in Sudan exists; for example, it is easily seen in marriages, where frequently spouses are chosen based on a social community (ethnic, but also socio-economic) that limit or direct the selection of a groom or bride.

Even religion does not escape the politically correct paradox, especially in communicative terms. Sudan presents itself (even constitutionally) as a country in which religious diversity co-exists peacefully. This is true: the majority of Muslims in Sudan do not hinder the practice of other faiths.

However, the proliferation of creeds and places of worship linked to religions other than Islam is not a situation that is accepted with complete passivity. In Sudan, *Sharia* regulates most of the legal and social aspects of the citizens' lives. It is to be expected, and perhaps inevitable, that belonging to a different faith can cause friction as everyday activities unfold. For example, consider the weekly Islamic days of rest (Friday and Saturday) and the Christian day of rest (Sunday), which is considered a working day in Muslim countries (our Monday, so to speak).

This is not an easy topic of conversation for the Sudanese, especially at the institutional level. They do not want it to acquire negative connotations abroad or in public opinion.

Finally, the Sudanese do not like to use irony or find humor in relation to religion, especially for the Islamic faith: it would be a lack of respect for God.

7 Religion

In all countries throughout the world, the religious dimension is relevant and present to a greater or lesser extent in the lives of human beings. The main difference resides in the degree of pervasiveness in society, if it does or does not blend with daily occurrences and, therefore, the consequent mix between spiritual and ordinary life.

In many countries, so-called 'secularism' separates religion from the social, juridical and cultural aspects of the lives of human beings. The spiritual dimension belongs intimately to the individual or a group that voluntarily meets to cultivate this dimension.

On the contrary, and as with Muslims, some religious creeds burst into daily life and, to a greater or lesser degree, affect the behaviour and actions of human beings.

In Sudan, the religious dimension accompanies a citizen's life both day and night, from dawn to dusk, marking actions, rules, openings, closures, obligations, rights and duties.

The religious dimension permeates the life of the Sudanese in all respects: in greetings and in verbal expressions, in well-wishing, in businesses, in the organisation of time and space, in relationships.

In Sudan, as mentioned above, Islamic law, *Sharia*, is enforced. We do not presume that it can be reduced to a few lines, but it seems fitting that we include a more in-depth description for the practical purposes of the reader.

Sudan is also a country of many Sufi sects.

Sufism is widespread in all social environments and, in the past decades, it has probably allowed for a softer amalgam of Islam and the African world. Sufism is considered a more esoteric and ecstatic branch of Islam. Prayers, spiritual songs and dances are favored by members of Sufi sects, and are generally practiced on Friday.

What is relevant about the presence of Sufism in Sudan is its scope of inspiring non-violence and resilience in the faithful. Sufism is practiced as 'love for God', whereas a more orthodox Islam prefers the concept 'fear of God'.

Sufism's contribution of having forged a friendly, hospitable and inclusive people is essential for Sudan.

Box *Sharia*

Sharia literally means 'path'. The term *Sharia* appears in the Holy Quran only once, "Then we have put you on the correct path; so follow it and do not follow the whims of those who do not know" (45:18). The terminological juxtaposition between 'path' and 'whims' expresses the exact intent of 'salvation and guidance' as brought by the Islamic religion through the revelation of the Holy Quran. The divine origin makes this system immutable (Holy Quran, 10:15). In Sudan, the *Sharia* was enforced in 1983 and continues to the present. The Holy Quran (word of God) is its primary source, followed by the Sunnah (teachings and sayings of the Prophet).

According to the Western point of view, *Sharia* could be defined as 'legal conduct', meaning: law. *Sharia*, especially in countries where it finds a normative application, is tantamount to saying 'law', since the Holy Quran, following the Sunnah, contains a series of principles that regulate all aspects of life (dietary norms, behavioural rules (individual and collective), family law: marriage, divorce, inheritance, succession rules, business law, tax law, criminal law, etc.).

It is precisely for these reasons that one must have some basic knowledge of *Sharia* and its principles to effectively communicate in countries where it is enforced. When you are in the company of a Sudanese (Muslim), for common courtesy, you should know that it is not advisable to invite them to play poker or discuss issues related to the private-sexual sphere (virginity, sex, homosexuality, etc.) as they are considered out of place themes and are even linked to rather binding penal codes. It is not acceptable to raise doubts about God, the Holy Quran, the Prophet, as they are unquestionable, unchangeable, revealed by God to the Prophet, through the Angel Gabriel. To cite some examples related to etiquette, "if someone yawns, they must put a hand to cover the mouth", as not doing so would be unacceptable (Sunna Al Bukhari, Sunna Al Adab Al Mufrad). It is inadvisable to "blow on food or hot drinks (Sunna Al Bukhari), or to offer food cooked with garlic because... anyone who eats garlic should not approach the Mosque" (Sunna Al Bukhari), nor drink alcohol and eat pork and other specific foods (Holy Quran, 2: 219; 4: 43; 5: 3-4-5-6-90-91). It is rude to criticise or despise food (Sunna Al Bukhari), and it is also discouraged to eat quantities beyond the necessity of sustenance as "food for two is enough for three people, and food for three is enough for four people" (Sunna Al Bukhari).

Sharia as a 'path', an ethical and behavioural moral code, accompanies the life of the Muslim, starting from when they first hear the alarm in the morning and use a particular foot to step out of bed (the right), until they sleep, referring to the fact that "when the Prophet of God went to sleep, he used to sleep on his right side" (Sunna Al Bukhari et al.).

8 Honesty and Dignity

These are values that vary from culture to culture, both in qualitative and quantitative terms. An ethnocentric attitude could lead the unwary observer to judge the levels of honesty and dignity in a social group based on personal parameters that should instead be contextualised in a foreign country.

8.1 Honesty

The Sudanese prefer to base their relationships on harmony, productive communication and friendliness. To largely generalise, this is part of its character and this is why, in most cases, foreigners feel very welcome in Sudan.

The Sudanese are honest, reliable in their word, but perhaps disorganised and less able to set up long-term strategies – something that could generate unexpected changes in plan – but generally this does not happen due to dishonesty. In negotiations, in personal and professional relationships, the Sudanese maintain high levels of both behavioural and conceptual honesty, which facilitates their relationship with diversity.

Perhaps it is more a reserved and timid nature that creates some obstacles when trying to deeply and quickly get to know the Sudanese. During initial meetings, the Sudanese do not share large amounts of personal information, nor do they provide extensive information about themselves in general or the issues that are at hand. To repeat, this is ‘being reserved’ in a framework of honesty and truthfulness regarding human relationships.

In business, or in interpersonal relationships for professional purposes, there are many testimonies from interviewees that paint an image of a reliable, sincere and honest people with whom you want to continue doing business.

8.2 Dignity

The value of dignity in the Arab world and even more in the Muslim world is particularly relevant. We try to avoid the loss of dignity, which sometimes manifests itself in the form of ‘losing face’ during a discussion or when someone is reprimanded.

Although somewhat frequent in Italy, in Sudan asking for an official apology, making someone blatantly admit a mistake, and humiliating an interlocutor by asking them to confess a possible wrongdoing should not be done.

It is much better to adopt indirect corrective measures, or tactics that somehow restore equilibrium during the confrontation while avoiding potential embarrassment.

The loss of dignity is ultimately the loss of honour in Sudan. Therefore, you risk that someone may try to obstinately defend themselves, even by repeatedly denying obvious evidence.

To provide further insight on the topic, an Italian informant from the Italian Agency for Cooperation and Development told us that during the design and planning phases of a project that benefitted the poorest sections of the population (the jargon referred to them as ‘vulnerable groups’), the local authorities asked, with a certain assertiveness, that the term ‘vulnerable’ be eliminated from the title of the project.

In a way, this perhaps communicates discomfort regarding one trying to undermine a common sense of social dignity.

9 The Idea of Knowledge, of Knowing How to Do

The way that knowledge and skills are approached, or how one defines themselves as prepared, good or professional, can greatly vary in the intercultural sphere.

In Sudan, knowledge is based mainly on memorisation and factual knowledge. There is a certain standardisation that somehow makes the Sudanese approach knowledge in a less critical way. Sometimes discussions do not occur, especially when it comes to Islam. This approach may seem restrictive for a foreigner accustomed to the freedom to argue, contrast, or take an opposing position.

Despite this different approach in comparison to the perception of knowledge in Italy, in Sudan there are many brilliant minds, that are very often appreciated abroad for their ability to express themselves at high levels in many professions.

As already said several times, in their relationships with foreigners, the Sudanese people prefer harmony and courtesy.

This is certainly a merit that can also cause misunderstanding when the defense of harmony comes at the expense of effective understanding. Some Italian informants, especially in mixed Italian-Sudanese business environments, have cited a constant reoccurrence: some Sudanese employees, who were asked if they understood instructions or if they knew how to do a certain thing, always answered affirmatively with confidence. Only later it was discovered that those employees did not really know how to act, but that they had shown confidence to avoid losing face or to not contradict their boss by expressing doubts.

Problems in Intercultural Communication Related to the Verbal Dimension

Igiea Lanza di Scalea

(International University of Africa, Khartoum, Sudan)

Summary 1 Language: Tone of Voice and Rate of Speech. – 2 Word and Topic Choice. – 2.1 Taboo Words. – 2.2 Specialised Terminology. – 2.3 Titles and Honorifics . – 2.4 Formal and Informal. – 3 Problems in Communication Related to Grammar . – 3.1 Superlatives and Comparatives . – 3.2 Verb Tenses. – 3.3 Negation. – 3.4 Communication Problems Related to Text Structure . – 3.5 Forms of Courtesy. – 4 Communicative Moves. – 4.1 Attacking and Reprimanding. – 4.2 Disagreement and Taking a Stance . – 4.3 Demanding and Prohibiting. – 4.4 Interrupting. – 4.5 Asking Questions. – 4.6 Summarising and Checking Comprehension. – 4.7 Changing the Subject, Postponing and/or Giving up on a Discussion, Keeping Quiet. – 4.8 Working Together, Cooperating, Proposing, Suggesting, and Coming to an Agreement. – 4.9 Irony and Minimisation. – 4.10 Defending Oneself.

Verbal communication is not a simple process aimed at the mere expression of thoughts and opinions. By virtue of this complexity, it is important for both interlocutors to establish an active exchange, free of prejudice, that is empathic and supportive. Let's briefly take a look at the principal elements that regulate verbal communication.

1 Language: Tone of Voice and Rate of Speech

Internationally, Italians are perceived (Gannon 1994) as often speaking in a rather high tone of voice as a sign of participation and engagement, at least in informal contexts and above all in social situations. This fact groups the Italians and Sudanese together as the Sudanese also adopt a 'high' tone of voice, although data analysis shows how the use of tone "depends also on the person that is in front of you", the reason for which one attempts to lower their voice in the presence of "elderly people or with one's boss". For the Sudanese, an elevated tone of voice "is not problematic", as indeed it would seem not to be for Italians. Contrary to Italians who use more elevated tones also during conflictual verbal exchanges, for the Sudanese it seems that a high tone "is not used to quarrel", especially with someone more senior in age, as it is a "sign of bad manners".

Greetings for the Sudanese, both Muslims and non-Muslims, represent an almost ritualistic moment: the exchange of a peaceful greeting takes

place (*as-salaam* ^ʿ*alekum*) the question “how are you / is everything ok?” (*keyf* / *tamām*? *Keyf* *miyya-miyya*?), is asked, and concludes by thanking god in the event of an affirmative response (*al-hamdulillah*). *Al-hamdulillah* can also directly substitute a positive answer (fine, thank you), which is implicit in “thank God”. On the whole, the exchange is characterised by quite elevated tones and with great emotional expressiveness.

Overall, the velocity with which one speaks in Sudan is perceived by foreigners as “high” or “very high”, so much so that the request to speak slower is perceived in a positive way, without creating any embarrassment. Despite the high tones and quick rate of speech, interruptions and speaking over the interlocutor is unanimously not “considered to be agreeable and polite behaviour”, which is why “it is better to let the interlocutor finish first” and then express your opinion.

This factor can cause issues of an intercultural nature, as instead, Italians speak and interrupt one another in situations of non-conflictual dialogue without generating any type of problem (see Gannon 1994; Balboni, Caon 2015). For the Sudanese, Italians often tend to interrupt and speak over their interlocutor. Therefore, in this case, the communicative ‘risk’ is that Italians unintentionally appear rude. Despite the above tendency, there are also variations within Sudan based on the nature of the context, formal or informal, the latter being more flexible.

2 Word and Topic Choice

Topic and word choice is a rather delicate element in any social context, whether it be formal or informal. Every culture demonstrates varying degrees of openness regarding certain lexical fields, some considered taboo in one context, yet not in another.

2.1 Taboo Words

The relational limits set by taboos are very important as they can influence the evolution of a relationship and can even drastically suspend the flow of communication.

This aspect of intercultural communication could take on greater significance in a country like Sudan, which is led by *Sharia* and its guiding principles (cf. in this volume Lobasso, box *Sharia*).

On the whole, in Sudan the most taboo topics are tied to the private sphere; sex or anything that is considered personal, like “disease... gender differences, homosexuality and money”. In particular, data analysis highlights how these taboos are mainly “social” as, for example, “sex and homosexuality is openly spoken about only between close friends”.

Therefore, there is a gap between communication in intimate settings and communication among acquaintances or within institutional frameworks, where the latter respects social norms deriving from taboos.

Italy tends to be reluctant to deal with a series of 'taboo' topics (like homosexuality or certain illnesses, such as tumours and mental or eating disorders). Thanks to an increased sensibility in promoting both social and scholastic trainings and educational activities that raise awareness, it appears as if these 'collective fears' are slowly being overcome and that there is more willingness to tackle previously unspoken about topics. Instead, while in Sudan illness does not seem to be one of the foremost taboo topics, it is also not given much importance as it involves factors of cultural and religious origin.

2.2 Specialised Terminology

Specialised terminology can, depending on the country of relevance, come up regularly during discussions of a technical – scientific nature, as if the use of this terminology reflects the desire to express belonging to a group in an established field (ie. the medical sciences).

For example, in recent decades, Italians have definitely increased their use of specialised terminology and Anglicisms. Nowadays, Italians refer to an ideal situation as a 'win-win situation' and they use the expressions 'know-how' and 'knowledge'. Legal language has adopted the terms '*bullismo*', 'stalking' and 'mobbing'. Companies increasingly refer to the lack of staff as '*sotto (under) staffato*', deriving from the English expression, 'under staffed', while also using the term 'staff meeting'. Furthermore, from French we have taken common terms like 'chic', 'routine', 'atelier', 'bricolage', 'brioche', and it is from the French that we have the words 'biberon' (bottle), 'brochure' and 'bidet', among many others.

Overall, the Sudanese rarely use specialised terms, referring more frequently to the use of dialecticisms, even for medical terminology. However, we can find the presence of Anglicisms and Italianisms in the spoken word. In this sense, colonisation, like importation and globalisation, has introduced a slight Anglicisation of some terms so that it is not unusual for the Sudanese to say 'mobile phone or mobile' (instead of '*haatif mahmuul*'), or '*tilifon*' (instead of '*haatif*'), and 'computer' (instead of '*hasuub*') or '*yalla go*' (come on, let's go!).

There are many words in common with the Italian language: *torta* (cake), *salsa* (sauce), *sala* (room) and *bastone* (stick or cane). In addition, there are instances of clear assonance: *ma^hkkaruun* (maccheroni), *za^ffraan* (zafferano in Italian or saffron in English), *qutun* (*cotone* in Italian or cotton in English), *zabiib* (zibibbo), *limuun* (*limone* in Italian or lemon in English), *salata* (*insalata* in Italian or salad in English), even if in Sudan salad is equivalent to a mix

of produce like tomatoes, cucumbers and onion. There are other variations of Italian terms in relation to weight, measurements and precious stones.

2.3 Titles and Honorifics

In Sudan titles and honorifics are widely used and appreciated; their usage seems to indicate social status. While in a professional English context, titles are reduced to 'Mr.' and 'Ms.' (Lobasso, Pavan, Caon 2007), in Sudan titles and honorifics precede first names (usually two names are included: the individual's first name followed by the father's first name: Mohammad Ahmad etc.).

Although archaic, in Italy certain titles are still used today. For example, in the written word a dean is 'Magnificent', an ambassador is 'His Excellency', a royal descendant is 'His Serene Highness', and in certain cases the aristocrat can be identified by their noble title (The Prince Colonna, the Marquis del Grillo, etc.). This fondness for titles and honorifics is common in both countries. While in Italy it is not unusual for a Roman parking attendant to call anyone who passes through the parking lot 'doctor', perhaps in hopes of obtaining a more substantial tip or out of mere politeness, in Sudan the use of 'excellency' seems very widespread. "When the right title for a person is unknown, you cannot go wrong with 'excellency'; no one will take offense".

With the exception of these few examples, in formal Sudanese situations, it is always good to put a title before a first name (Prof. Mohammad), while surnames are used less in comparison to Italy where the title precedes the surname, like *Ing. Rossi* ('Ing.' signifying the title of engineer). In general, as far as titles are concerned, Italy is in line with Sudan, with the exception that in Italy the title 'doctor' is generic and belongs to any university graduate, while in Sudan and in other countries, doctor is reserved for physicians and graduates that hold a PhD. In Italy, a classic formal presentation is *Dott. Rossi*, if then Dr. Rossi has a specialisation in a particular discipline, it is common to use it (*Ing. Rossi* (engineer), *Avv. Rossi* (lawyer), *Arch. Rossi* (architect), *Notary Rossi*, etc.).

Undoubtedly, the Italians and Sudanese highly appreciate the use of titles, honorifics and other forms of courtesy. In Sudan, for example, "when you are in the car, the most important person in a hierarchy sits alongside the driver". This is true also in Italy. If there is a supervisor and two colleagues of equal rank, it is good etiquette to offer the front seat to the supervisor and leave the rear seats for the others. It is undoubtedly difficult for the leader, unless he is particularly young, to leave the front seat and sit next to one of his subordinates.

As for informal contexts, however, Sudan is characterised by very affectionate interactions. It is not unusual to address someone as "*Ya habiibi / habiibt*" (translates literally to hi love or treasure, to be used among close

friends), while “*Ya Sadiiq/a*” (hi friend) is extended to less intimate acquaintances. In particular, *ya sadiiq* also reoccurs in questions between strangers, for example when asking for directions (used by the outsider or foreigner). A commonly used phrase could be “*ma^s as-salaama, ya sadiiq*”, etc.

2.4 Formal and Informal

A fundamental aspect of communication is linked to the discernment between formality and informality. It goes without saying that being too direct where a more indirect approach is expected risks creating a communicative fracture. In England, for example, a question is formulated in a very ‘polite’ and courteous way. An English person would never say “pass me the water” but would introduce the question with a very polite phrase like “would you mind / would you please” etc. Little if nothing changes between formal and informal contexts. Furthermore, “please” is always used, as is “thank you / you are welcome”.

Italy is also characterised and internationally perceived as a romantic, long-winded country of formality (Gannon 1994; Balboni 2007). Requests are traditionally made by Italians using variations of “please” or forms similar to “would you like some water?”, followed by “thank you / you are welcome”. Sudan would seem to follow the same model of communication, characterised by generalised politeness, both in formal, informal, familial and friendly relationships. In comparison to Italians, there is a difference in that “the Sudanese are very polite during a communicative exchange, but also very direct”. The grammatical structure “*hal turid / turidin*” (would you like) can be substituted by a direct offer of tea and/or coffee, water and anything else that would make a guest feel at ease. The Sudanese “welcome you with ‘*tfaddal/I*’ (please, sit down), and a table with water, tea or coffee is always ready”. This cultural trait, with some exceptions, goes for both formal and informal relationships.

In direct communicative exchanges, contrary to Italy where relational formality is revealed in the distinction between *tu* (‘you’ used with a peer, friend, family member or person of inferior age) and *Lei* (‘you’ used with a stranger, older person, authority figure), in Sudan only *tu* is used (*anta/anti*). In very exceptional cases, in the presence of a particularly illustrious person (president, etc.), the Sudanese will express maximum respect using *voi* (plural form of ‘you’, as in ‘you all’), similar to the south of Italy, especially in the areas between Naples and Salerno where students still use *voi* when addressing a professor, with the verb conjugated accordingly (“Professor, would you (all) like a coffee?”).

In general, when interacting with the Sudanese, “it is better to show respect but to be informal”. Respect is signified by a diplomatic, neutral, calm and peaceful communication style, free of insults and yelling, even if there is a disagreement.

3 Problems in Communication Related to Grammar

At times, grammar can create problems in intercultural communication when it conveys values. Let's look at some examples in detail.

3.1 Superlatives and Comparatives

Like Italians, the Sudanese have no reservations in utilising superlatives and comparatives, both in everyday conversations to describe places, objects or people, and during informal and formal presentations ("*mashuur/a giddan*", "*gamiil/a giddan*", very famous, very beautiful, etc.). Being rather proud, the Sudanese tend to use both superlatives and comparatives, appreciating these forms for general compliments regarding their country, culture, and not least, in reference to themselves.

3.2 Verb Tenses

There is not any particular difference in tense usage between the Sudanese and Italians. As a general rule all tenses are used, albeit standard differences between "*kul / i*" (eat) used with children and "*maashi*" (let's go!) used with someone that you know well. This is as common in Sudan as in Italy. Yet, while classical Arabic, employed above all in academia and mass media, applies every verbal tense in its proper grammatical construction, dialectal Arabic "more often uses the present tense and is simplified".

However, there is a particularity regarding the use of the future. We must start with the premise that the Sudanese expression *إن شاء الله* *inshallah* is the principle term used at the end of a sentence and even more so when talking about the future. The Sudanese, "not knowing how the future will be because they do not know what will happen tomorrow", usually end phrases using *إن شاء الله* (God willing), to express the hope that an event, under the guidance of Allah, will come to pass, as God wants. Also for the future simple tense, the difference between classical Arabic and dialectal Arabic emerges, the latter preferring the use of the present tense followed by "*bukra*" (*ana maashi bukra... inshallah*: Literal translation: I walk/go + tomorrow, dialectal Arabic to say "tomorrow I will go... God willing").

3.3 Negation

The way in which a Sudanese person understands negation is a very important factor to be aware of in order to be able to interpret some events that could otherwise be misinterpreted. While generally the relationship between Italians and negation is linked more to personal characteristics – as far as Italy does not belong to the group of countries “to directly negate” – for the Sudanese “it is impolite to say ‘no’”. Abrupt refusal is perceived as a profound lack of respect, which is why the Sudanese could say ‘yes’ and then express the ‘no’ through concrete action. For the Sudanese, responding negatively “represents a lack of respect”, as negation is considered “rude and unnatural” and therefore “bad manners”.

This difficulty with negation seems to be of a cultural nature, difficult to eradicate and, at the same time, important to be aware of in order to avoid the embarrassment related to a commitment made that doesn’t respect procedures or an agreed upon time frame.

The Sudanese difficulty with negative answers emerges in the example of asking for directions: “They really feel that it is difficult to say ‘no’, or ‘I don’t know,’ so it is possible that they will say yes and perhaps make you take the wrong street”.

3.4 Communication Problems Related to Text Structure

The Anglo-Saxon text is concise and direct, usually breaking up passages into many short interdependent sentences. On the contrary, the Italian text is more similar to the Russian. It is long-winded, digressive, full of examples, references and descriptions. It is generally very difficult for an Italian to synthesise a concept without including preambles and digressions. Even the German text has a complex structure, rich in subordinate clauses, but without allowing for too many digressions and approximations (Balboni 2007). The Sudanese written text generally reflects the ‘Middle Eastern’ structure and therefore a less concise and more verbose, poetic and descriptively rich style. Obviously there are differences related to the nature of the text, whether it be epistolary, academic or professional, but in all of these cases, the main emerging features are “repetitiveness”, “religious references”, as well as terminological and conceptual redundancy.

The main difference between written texts and oral communication is the use of language: either standard or dialectal Arabic. Oral speech appears to be characterised by greater explanatory length. For example, “if you have to ask for a favour, it starts from the dawn of time, how are you doing, everything alright? Listen...”. So, in the end, the written text appears slightly less verbose than the oral one.

3.5 Forms of Courtesy

As we have seen in the paragraph dedicated to the distinction between “Formal and Informal” (§ 2.4), the Arabic language does not include *Lei* (‘you’ used with a stranger, older person, authority figure), but instead relies on *tu* (‘you’ used with a peer, friend, family member or person of inferior age). Exceptions only apply to this pattern when speaking with a person of particular importance (president, etc.) who would be referred to using *voi* (plural form of you, as in ‘you all’), with the verb conjugated accordingly.

Unlike Italian and some other cultures that demarcate the formal from the informal by using *Lei* as a sign of respect and courtesy (the young person who interacts with the adult, etc.), in Sudan honorifics offer a valid alternative. For example, “*hadratak/ik*” (Your Lordship) can be directed to a professor but also an elder, “*sa’aadatuka/ki*” (Your Excellency) is reserved for the military (and also retirees), both of which are followed by the verb conjugated in the second person singular (male/female). Other than the generosity previously discussed with “*tfaddal/i*”, the Sudanese use other forms of courtesy to express their kindness and respect, like when “giving compliments and using flattery”, “in greetings”, in their absolute respect of parents, in their general peaceful behaviour, and in a curious acceptance of foreigners. Italy is also famous for its tendency to flatter and, not surprisingly, the term “*salamelecco*” (flattery) has a clear cultural relation to Islam as the root itself “*salaam-lek*” (peace be with you), is a known Sudanese (Arabic) salute of profound respect, peace and love.

There is a difference between the two cultures in question: while Italy tends to be obsequious even with apologies, the Sudanese “apologise but always justify”, because in general, “they have difficulty apologising directly”. We must always keep in mind how the Sudanese (Muslim) binds any act or deed to the will of God (*inshallah*) and among the most commonly used terms, *إن شاء الله* (*inshallah*, God willing), *الحمد لله* (*al-hamdulillah*, thank God), *ما شاء الله* (*ma shaa’ Allāh*, God willing), there is always *معلش* (*malesh*, a middle ground between being sorry, expressing patience and confirming that no problematic situation has occurred).

This cultural characteristic created the IBM acronym (Obayani 2014), which originated in Libya and spread throughout North Africa and the Middle East, and stands for: *Inshallah* (God willing), *Bukra* (tomorrow in dialectical Arabic), and *Malesh* (have patience, no problem). It should be noted that although this model praises Allah and may seem representative of Muslims, it would appear that it is also widespread among religious minorities in these cultures (Coptics, etc.).

If we want to conclude with a brief cultural reference, we can also refer to the Italian expression “*ci vediamo domani*” or “see you tomorrow, if God wants / if God likes / if God permits”, which binds the concept of the near future with the uncertain and unknown sphere of divine will.

4 Communicative Moves

The concept of a move, as described by Balboni, presupposes a vision of communication as a “chess game” (Balboni 1999). The exceptionality of the communicative moves when set in an interactive context lies in the possibility that the victory of one does not mean the defeat of the other (Caon 2007).

To be effective, intercultural communication should be characterised by a culturally-based interpretative effort, capable of understanding, pondering and re-elaborating information received in the verbal and nonverbal forms, removed from any prejudice. The main communicative moves are twenty and, as mentioned, are evaluated in different ways depending on the culture of origin. The importance of an intercultural analysis like this one is that it is able to provide interpretative insights on how to observe oneself and others through different points of view, while also knowing how to decentralise oneself when interpreting communicative acts.

4.1 Attacking and Reprimanding

Attacking and reprimanding are direct moves that can be interpreted differently within a given context. The attack externalises thought towards an adversary, while reprimanding is reminiscent of a more closed, protected, familiar and/or professional context. Attacking a competitor is comparable to an ‘enemy’, while one would scold a nephew or blame a colleague.

Italians tend not to attack, but if they must, they do so in a roundabout way in order to disguise and soften both moves (Balboni, Caon 2015).

In the wake of Italians, the Sudanese do not like to attack or reprimand and, consequently, do not like to be attacked or reprimanded. Both moves are therefore evaluated negatively, both in the input and output phases.

4.2 Disagreement and Taking a Stance

Disagreement and taking a stance are characteristic of all mankind despite cultural and social differences. While an English person will disagree covertly by approving first then bringing something in to question, “yes... it could be... but”, a Greek, preferring clarity, will go directly to the main point, dissenting and disclosing their opinion. The Sudanese negatively perceive both moves. Disagreement is acknowledged “with great politeness”. Furthermore, both behaviours are to be constricted to one’s inner circle.

On the contrary, Italians, while previously defined as not being fond of attacking, explicitly disagree and take a stance. They do this also for defence. This feature is more prevalent among youth and in the media. If

the first group does so in the face of opposing cultural values (for example, the parental model, etc.), the second seems to do so as a pro-audience strategy and for anything else that could provoke the circulation or “sharing” of information.

4.3 Demanding and Prohibiting

Demanding and explicit prohibition as the remaining communicative moves follow a precise social scheme which varies from culture to culture. Generally, in English, the imperative is perceived as impolite, and hides behind a ‘polite’ form, “would you mind opening the door? / would you mind keeping quiet?” while the Greeks, in line with what’s already been seen, are more direct and use fewer pleasantries.

The Sudanese consider both moves inappropriate, especially giving orders: “Never in front of someone, if anything it is a more private act”. On the other hand, prohibition seems more acceptable, “in relation to role and age”. The Italians, similarly to the English, tend to disguise an imposition behind a suggestive form, “what do you think about checking to see if the package arrived in the reception?” or “I strongly suggest that you not do business with that person!”, leaving one to understand from the nonverbal elements the masked authority behind the courteous statement.

4.4 Interrupting

Interrupting in Sudan is not perceived or experienced favourably, being something “that is not done”, which could annoy the interlocutor; it should be avoided by waiting for one’s turn to speak, even in the event of a disagreement. On the contrary, Italians are famous for this, like the Greeks, and they may seem chaotic, or in other words, “a bit rude”. Like we’ve already said, the tendency to interrupt is typical of Italians and often assumes a collaborative tone with those who are speaking, as if the discourse was being co-constructed (Caon 2007).

4.5 Asking Questions

For some cultures, asking questions appears to be a neutral move, like in Italy or England, while for other cultures it may represent an obstacle for communication. The Sudanese culture negatively interprets this communicative move which is linked to admitting that one does not understand, and is experienced as a threat to their strong sense of pride. On the contrary, Italians are not particularly resistant to questions, “excuse me, can you

re-explain point B", sometimes considered necessary in order to get more in-depth explanations, insight, or it can simply be used in a strategic way to gain more time when processing an answer.

4.6 Summarising and Checking Comprehension

Summarising a concept that has recently been presented is not considered negative by the Sudanese, however, one must always take into consideration "the means, the context and the interlocutor". This move can be defined as neutral. It can be welcomed, for example, by a professor or employer and would not be unpleasant even if it came from a friend/relative.

Checking what has been understood takes on a different tone, being generally considered negative by the Sudanese. It is as if, implicit in the very act of checking, the fact that the interlocutor has not understood is being masked. On the whole, "if the person has the power to do so, for example, the professor at the university who asks the student to reformulate the concept to check their understanding, that's ok", suggesting that it is not a welcome practice in normal peer-to-peer conversations.

4.7 Changing the Subject, Postponing and/or Giving up on a Discussion, Keeping Quiet

These moves can be interpreted as defeatist and indicative of failure when, instead, if regulated appropriately in a given context, they can encourage reconsideration, change of strategy and may mitigate conflict.

In Italy, changing the subject, postponing and/or giving up on a conversation are, in principle, strategies aimed at disguising a communicative defeat; however, if those who postpone and set the pace of a conversation are in a dominant position, such moves may involve power dynamics.

Silence for Italians has different meanings based on the context. This move should not always be considered negatively, like when accompanying an 'asymmetrical' silence linked to a subordinate position (a reverential silence of utmost respect, the mortified silence of a secretary who, with an involuntary click, cancelled the CEO's agenda, a resigned silence). In addition, silence exists as an act of force, we think of silent consent or silence as an implicit refusal (the CEO controls the pace of a conversation and/or reacts with silence at a subordinate's request). At times, silence assumes value only when linked to a temporal dimension: "I'll remain silent, I'll think about it, I'll reformulate the concept and then, with a clear head, I'll give an answer". In Sudan all these moves are perceived positively. The Sudanese have no problems changing the subject, postponing a conversation, and/or remaining silent. In particular, silence could be a form of

respect, an admission of responsibility, as for the Sudanese “silence can even be an apology in disguise”.

4.8 Working Together, Cooperating, Proposing, Suggesting, and Coming to an Agreement

This group of moves has positive connotations in both cultures. The Italian graduate in search of their first job who is compiling a CV will write unequivocally “oriented to team-building”, “ability to work in groups”, and “excellent interpersonal skills” (although they have never worked before). These moves represent the secret ingredient for optimal and successful ‘team work’ and are all considered highly positive. This discourse remains basically the same for Sudan, where this group of communicative moves is unanimously considered ‘useful’ and ‘positive’.

4.9 Irony and Minimisation

An Italian can downplay serious communicative exchanges in order to gather courage or confidence. Italians minimise with words and gestures. Irony, however, as it can be misinterpreted as sarcasm, is less used, especially in formal contexts. But, irony, from a psychosocial point of view, if well measured, is appreciated and perceived as creative, while sarcasm is read negatively. In any case, if you are inclined to defuse a situation, be careful with irony. It is precisely this ‘borderline’ feature linked to sarcasm that makes it risky. The discourse is the same for both formal and informal contexts, for example, with friends.

The Sudanese rarely minimise and use irony. They do “downplay an exchange in their own way”. Recalling what was said previously about the IBM model (see § 4.3.5), the most commonly used structure could be “*malesh*”, “*bukra*” and “*inshallah*”: ‘darn it, I’m sorry’ (*malesh*), ‘we hope that this situation will be resolved, tomorrow’ (*bukra*) or ‘if God wants’ (*inshallah*). This way of thinking is due to the strong influence exerted by religion.

Box Malesh Syndrome

The resilient, patient and almost stoic attitude regarding life events, including those that are negative, materialises in the almost untranslatable and apotropaic expression, *malesh*. Here is a brief analysis:

Malesh – a colloquial term that in standard Arabic is equivalent to ‘no harm’ – is above all a life philosophy, variable and adaptable to many daily situations, translatable as something between ‘it does not matter’, ‘what a shame’, ‘there is no problem’, and ‘I’m sorry’.

Some examples?

In Khartoum there isn’t an Italian school? *Malesh*.

I haven’t met the deadline for a project? *Malesh*.

Arrived an hour late to an appointment in the office? *Malesh*.

That guy rear-ended me! *Malesh*.

Going up the stairs, they inadvertently pushed Caio: *Malesh*.

The streets are full of holes? *Malesh*.

Business is bad for now, what a mess! *Malesh*.

A careful observation of Sudanese (and general Arab) behaviour leads us to think that this trend is deeply rooted in local existential dynamics and that it can reveal much more about the culture. Using it in regards to life events, even the important ones, the ‘*malesh* way’ probably means much more than ‘darn / sorry / no problem’. In *malesh* there is resilience in the face of misfortune, tolerance for careless behaviour or an error committed by oneself or by an interlocutor. There is a self-indulgence which, at the highest levels, could signify a dull, perhaps existential indolence. In *malesh* there is the sacred and profane, spiritual and intellectual, resistance and weakness, pacifism and courage.

The ‘*malesh* way’ will be studied more, analysed and connected to a general theorisation that we could call, before more in-depth studies, ‘*Malesh Syndrome*’. Although there is still much to be discovered, Malesh Syndrome is a widespread trend. That is why, following this initial, brief reference, scholars from various academic backgrounds in the behavioural sciences will explore the concept to understand its most hidden and fascinating components and present it to a large-scale audience.

4.10 Defending Oneself

The Italian accused by their boss of having made an error, tends to defend themselves by making timid apologies and then, eventually, will fall into a profound silence in recognition of their own error and of their relationship as a subordinate.

The Sudanese seem not to move far from this model, “aware of the absolute power in the hands of a superior”. In the event of a serious delay in the office or a simple appointment, they could react by justifying it due to an occurrence outside of their control (broken alarm, car tire puncture, accident, cell phone dropped in a sewer, need to hospitalise a relative, etc.), or simply, by keeping silent when reproached. This is akin to an apology.

Problems in Intercultural Communication Related to the Nonverbal Dimension

Fabio Caon

(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Summary 1 Gestures. – 2 Greetings. – 3 Head and Expressions. – 4 Arms and Hands. – 5 Legs and Body. – 6 Odours and Noises. – 7 Interpersonal Distance. – 8 Clothing. – 9 Status Symbols. – 10 Gifts.

The nonverbal dimension is particularly interesting in intercultural communication. On one hand, it very often influences the meaning of the verbal message (it can add information or nuances, stress or even contradict what is being said verbally), while on the other, it is contingent on culture. This means that gestures may not be understood in other cultures or that they are misunderstood and can cause embarrassment or conflict due to incorrect interpretation.

The nonverbal dimension is divided into four categories: gestures (and movements); proxemics (distance between people); clothing (its symbolic value, especially in some formal occasions); objects (items that take on a specific value in people's lives, such as an engagement ring or wedding band).

1 Gestures

The Sudanese, like Italians, often use their arms and hands to communicate.

As for Sudanese gestures, it is important to cite the 'little bag' hand gesture (four fingers joined at the thumb to form the shape of a bag) as it can be misinterpreted by Italians. In Italy, this gesture means 'what do you want?' or 'what are you doing?'. In Sudan, it generally communicates a request to 'wait' or 'go slower', but may have different usages. For example, as some informants noticed, if done in the middle of traffic it can mean 'wait, I'm going', but when done by a father to his son it can signify a threat like 'wait, or else I'll slap you'.

2 Greetings

Like Italy, in Sudan a greeting with kisses and hugs is a practice that generally takes place between friends and relatives. An embrace is common in situations where there is greater familiarity, while a handshake can be appropriate in both formal and informal contexts.

It is common for two men to greet each other with a handshake or a pat on the back; two women shake hands and there may also be a kiss. Instead, between men and women, a handshake or even a verbal greeting is preferred to a kiss (which is very intimate and therefore risky if there is not a great deal of familiarity beforehand). With more religiously observant women, it is inadvisable for a man to initiate a handshake as it could be considered offensive. So, in cases where you do not know the woman well, it is best for a man to bring his hand close to his heart and greet without any physical contact.

In Sudan, a hug during a greeting often lasts a very long time: in fact, it is a moment when conversation occurs (for example, we are informed if all loved ones are doing well).

On some occasions, bows can be practiced: they are signs of respect during meetings with high-level figures of the state or religion (for example, bows are used in some Sufi rituals).

3 Head and Expressions

Head movements to deny or express consent do not differ from those used in Italy. However, it is also possible to communicate dissent by clicking the tongue.

In general, a smile expresses agreement and sincerity, its meaning is therefore associated with positivity, not irony.

In formal situations where there is a lack of familiarity or the roles are asymmetrical, the Sudanese tend to avoid eye contact out of shyness or as a sign of respect.

4 Arms and Hands

Regarding the use and placement of the hands, keeping them in your pockets is considered acceptable, but not in formal contexts.

As for the handshake, remember that between women it is always permitted, while – as we have already said – in the male/female relationship it is not always expected, especially by the most religiously observant individuals, who prefer to avoid it.

5 Legs and Body

In Sudan, unlike other Arab countries, crossing the legs and showing the soles of one's shoes is socially acceptable and has no particularly offensive meaning.

There is a lot of reservation regarding nudity: even in places where it is normal for Italians to be naked, for example, in the men's locker room at a gym, in Sudan it would be unthinkable. In the gym or at the swimming pool (where there are different hours of operation for men and women), you tend to shower with underwear, a bathing suit or a towel.

6 Odours and Noises

The Sudanese seem to be very tolerant of the various noises and smells of the body. Blowing your nose, as well as letting off other noises, is not considered a serious problem.

It is customary to wear intense fragrances.

7 Interpersonal Distance

There is no strict distance to maintain during interpersonal contact. You can stand very close to one another, but physical contact is only allowed if you are a relative or an intimate friend. Physical proximity is common in greetings between people of the same sex. Walking arm in arm is unanimously considered infrequent by our informants.

Intimate physical contact is allowed only after marriage (for example, two people who are dating cannot kiss each other in public). Even after marriage, physical contact is an act reserved for intimate, domestic environments. Therefore, one will not see a husband and wife kissing or being affectionate in the street and it is not advisable for a foreigner to have such behaviours in public.

8 Clothing

In Sudan it is common for men to wear the *jallabia* (a tunic), while married women wear the *thob* (a long tunic) that exists in various types. Young girls can wear conservative, casual clothes as long as they do not leave their breasts, legs and ankles exposed.

In public institutions, as well as at school, you may be asked to wear a uniform. If women have to wear uniforms, they are generally white, regardless of the work they do. According to some informants, male Su-

danese clothing could be summarised in the following three types:

- Western-style: trousers, jacket, tie;
- the uniform used in public offices or in ministries: short-sleeved shirt with pockets on both the left and right breast, and trousers of the same color, usually beige, light green, petrol green, or blue;
- *jallabia*: a tunic, with a shirt and trousers underneath, and a typical turban of various shapes. There is no precise rule regarding the turban: people wear it according to the occasion.

For this reason, you can see a person in a jacket and trousers in the morning, and then in the evening in *jallabia*.

Some people use leopard print leather slippers that symbolically identify them as very powerful individuals in their clan. Usually shoes are white slippers, without laces, which are worn under the *jallabia*.

Religion significantly influences clothing. Religious leaders are dressed in white and have their heads covered with a kind of turban. As Sudan is a predominantly religious country, women often wear a veil (*hijab*, which covers the hair, ears and neck), but not the *niqab* (the full veil that leaves only the eyes uncovered).

On special occasions, such as a wedding, traditional clothes are worn. The female dresses in yellow and red: on the first day she wears a veil, while on the second day she wears something golden around her head. The man dresses in white and carries gold with a red rope.

9 Status Symbols

Social status can be demonstrated with different objects, such as, mobile phones, jewellery (like rings with precious stones), footwear and clothing (high quality fabrics and craftsmanship). Giving importance to brands can be a sign of high social status. For some informants, status can occasionally be shown by the use of a cane, although it is a somewhat outdated trend, derived from certain ethnic groups of the East.

10 Gifts

In Sudan, gifts are not a widespread custom. Of course, the choice to give or not give a gift also depends on the situation and the relationship that exists between parties. Celebrating a birthday is a fairly recent habit and gifts are usually brought for children. In the event of a marriage, relatives generally give money and gold. If you are invited to someone's home, it might be appropriate to bring a dessert (even if you do not bring something, it is not considered an offense). When receiving gifts, you do not

need to show surprise, but it is appropriate to express gratitude. Usually they are not immediately opened (but regarding this practice there is not total agreement between informants, which shows how culture is also personal and not all practices are shared).

Commemorative plaques are frequently given for the participation in an event.

Between Languages and Cultures.

Intercultural Communication between the Italians and Sudanese

Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea, Valeria Tonioli and Fabio Caon

Communicative Events

Valeria Tonioli

(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Summary 1 Professional Relationships within Italian Institutions. – 2 Telephone Conversations. – 3 Professional Encounters and Meetings. – 4 Parties and Celebrations. – 5 Courtship. – 6 Relationships Between Teachers and Italian Language Students. – 7 At Dinner, a Restaurant or Café. – 8 Medical Visits. – 9 Business Negotiations.

As highlighted by Balboni and Caon (2015, 110), “communication takes place during communicative events: a conference, a dinner, a cocktail party, a meeting or a project involving group work; these are all typical activities in which people find themselves interacting with others that work in companies, universities, and international institutions”. Every situation is governed by social and cultural rules. We believe that it is important to specify that the events described below will be addressed from an intercultural and not an anthropological or relational point of view.

In the following paragraphs, we will present some communicative events that emerged while conducting field interviews with informants to try and describe some features of the Italian-Sudanese context. As already stated in the second chapter of this volume dedicated to the research methodology, the objective is not to generalise values or verbal and nonverbal behaviours applicable to all communicative situations between Italy and Sudan, but to present some data that emerged from the case study in question.



1 Professional Relationships within Italian Institutions

The first event that we wanted to investigate is how professional relationships are structured within the context of an Italian institution located in Sudan, such as the offices of the Italian Agency for Cooperation and Development (AICS) in Khartoum. In particular, how the work of the Italians is evaluated by the Sudanese and what values are attributed to certain internal working rules. For example, we wondered if the collaborative relationship established over time was considered one of submission, dependency or autonomy.

Comint 1 e-ISSN 2611-8033 | ISSN 2611-8025

DOI 10.30687/978-88-6969-244-4/017

ISBN [ebook] 978-88-6969-244-4 | ISBN [print] 978-88-6969-245-1

© 2018 |   Creative Commons 4.0 Attribution alone

In this regard, some local informants told us that professional relationships with the Italian Agency for Cooperation and Development were evaluated in a positive way, and that within the Sudanese government there is an awareness of the importance of international cooperation as it establishes a genuine and true dynamic of interdependence.

Among the various positive testimonies, below is an excerpt from an interview that seems particularly significant:

In my opinion the agency is perceived positively, seen as a means to improve the living conditions of the population. The agency acts as a bridge between certain problematic issues and the local context. The Sudanese do not experience this as submission. There is not a sense of beneficiary – donor dualism. At an institutional level, there is a lot of collaboration to reach certain objectives, many of which originate with local input.

The interventions that benefit the local population have always been recognised. The partners that have shown their support have become friends of Sudan and the Sudanese. A great deal of gratitude is always shown toward them.

Furthermore, we consider it essential to highlight the relationship of trust that has been established between the Agency and the Sudanese ministries in a very sensitive field that deals with specific cultural values and reference points, like the social services and healthcare sector. To quote another informant:

Certainly the most difficult aspect for cooperation is dependent on the field of intervention. For me, the priority is the social services sector, where it is difficult to establish trust with your counterpart. Working in this sector is complex due to the sensitive nature of the issues that we work with, which are unconventional and at times far removed from Sudanese culture. As an example, the medical field could be considered 'a cultural invasion'. There must be a base of mutual trust established to achieve good results in terms of cooperation.

2 Telephone Conversations

As for telephone conversations between the Italians and Sudanese, some informants told us that the beginning of a conversation is characterised by a customary greeting like "hello", "good morning", "*as-salam 'alekum*", followed by the name or title of the recipient of the call, as if to confirm his identity (for example, "Mr. Ambassador?"). Next, we see that some small talk takes place before the central theme of the discourse is addressed:

In general, the conversation structure is reminiscent of a British framework:

- say hello;
- ask about family and work;
- talk about the purpose of the call;
- say goodbye with reciprocal well-wishes.

3 Professional Encounters and Meetings

Professional encounters and meetings can lead to some intercultural problems, for example when stabilising and expressing hierarchies and social roles, which also translate into communicative roles: who starts, who concludes, etc.

Contrary to telephone conversations, during in person meetings all interviewees agreed that professional meetings are organised in different settings, from office rooms where ordinary activities are held to places or rooms dedicated to more particular exchanges.

Some local informants that we interviewed told us that official meetings meant for the public are characterized by an exchange of greeting rituals. They are also held in a specific setting that introduces the meeting ("you sit in a room in throne-like chairs of a rectangular formation, then go to a room where the meeting begins") and include formalities related to religious customs "like a short prayer".

As for nonverbal codes, water, coffee, tea or something refreshing like juice, as well as dates, peanuts, roasted nuts or fresh fruit are usually served.

A moment for a break, or specifically a coffee break, is very important, as one interviewee says in the following excerpt: "it is always good to prepare for a coffee break. It would be rude to not foresee such a moment".

Whether there is a short break or a buffet prepared for more important meetings, there never fails to be a moment dedicated to socialisation.

This social invitation can also be found in more formal celebrations where cocktails, buffets and free-seating are preferred to formal placements at the table. Therefore, there is a certain informality, even on very formal occasions.

Regarding the structure of a business meeting, the duration varies. But, taking into consideration what was said in the chapter dedicated to time-related values, it would be unlikely that one attends a quick meeting.

Unlike Italians who appear to be more flexible, especially in terms of taking turns when speaking and interrupting, in Sudan one can ask questions but may not interrupt the interlocutor as this communicative move would usually be perceived as aggressive. However, one's contribution is welcomed if it respects turn taking as we can see in this interview excerpt: "in group work there is a hierarchy with a leader who manages, you can in-

tervene by raising your hand during a moment for questions and answers, otherwise, we do not talk too much. There is respect for the other's time".

Regarding an agenda and sticking to the scheduled topics of discussion during meetings, in Sudan the interviewees told us that often there is a "generic agenda", not to be considered a dogma. The structure of an extended professional meeting, such as a reception for a visiting foreign delegation, can ultimately be as follows:

- a short prayer or an auspicious phrase (which could be translated to "in the name of God the benevolent and merciful");
- initial greetings;
- topics to be discussed;
- informal conclusion.

In meetings it is also possible to wear casual clothes. However, in institutions, especially if there are high-ranking officials, there is a standardisation of clothing and the use of a jacket and dress shirt for men (often with a tie) and an elegant tunic for older women. Younger female officials wear long skirts and long-sleeved shirts, to which often a light sweater or jacket is added to preserve modesty.

4 Parties and Celebrations

As for the Sudanese context, the interviewed informants explained that parties must be considered separately from marriages. Marriage receptions are more frequent and are real moments of celebration; sometimes in the suburbs, they can last more than a day. Musicians are invited and meals are prepared for many people. There is no dancing (in the true sense of the term) during weddings, but the participants gather in a circle and follow the rhythm of live music, swaying, as the following interviewee explains:

the Sudanese are very fond of parties. Rooms are rented, approximately from 12:00 pm to 12:00 am. As for music, you do not dance at weddings but there is live music and people stand in front of the singer, following the rhythm by snapping one's fingers. It is a way of honouring the singer, the lyrics and the type of music.

The colour characteristic of marriage is red, the colour of celebration. Before getting married, women must undergo a ritual performed with henna. The hands and feet of the bride are decorated to give her protection and wish her a good future.

Celebrations that are not for marriages are given less importance. It is unusual that a Sudanese person would celebrate a birthday or an an-

niversary with the same enthusiasm as a wedding. Yet another category would be religious celebrations, like *eid al-Fitr* in Arabic, which marks the end of the month-long fast during Ramadan.

Parties are organised at home, or for those who can afford a great expense, in rented structures or even farms along the Nile. Music, especially live music, is always present as well as food in abundance. Eating together, harmonising with music in a circle, and having fun are all classic elements of being together and enjoying oneself in Sudan.

A recent change is happening among youth in the capital, especially those coming from wealthy families, for whom it is more and more popular to celebrate in the Western fashion by having dinner at a restaurant and socialising with groups of friends at home.

Box *Iftar* (or breaking the fast)

Iftar, an evening meal eaten by Muslims when the sunset prayer approaches, takes place during the month of Ramadan, a time dedicated to coming closer to God. Ramadan is a 30-day prayer period when the faithful refrain from drinking, eating and having sexual relations from dawn to dusk. Fasting at Ramadan is considered one of the pillars of Islam and represents a moment of physical and spiritual purification through the act of fasting.

Iftar is a moment of true celebration during which one can eat and drink.

According to the Holy Quran, the believer needs to recite a prayer before eating, seeking God's compassion and asking God to evaluate their effort during the fast.

According to tradition, the Prophet Muhammad broke the fast by eating some dates. Consequently, to celebrate *Iftar*, it is best to break the fast by eating an odd number of dates.

To go into further detail, we observed two ways of doing this: The first, more classical way is to break the fast by eating a few dates and drinking water, followed by the prayer at sunset, then consuming a meal. The second, less formal way is to start consuming the meal as soon as the sun goes down.

During this period people usually eat together, at home or outside, to celebrate the importance of the event, a joyful time that inspires feelings of inclusivity and solidarity. In fact, it is believed that offering a meal to someone during *Iftar* is a charitable and loving gesture, particularly toward those who are less well-off.

Iftar is an important social event that involves entire families, friends and communities. It is also a moment of great closeness between the Sudanese and foreigners, who are very often invited to the event and to share moments of joy around the table.

5 Courtship

Men and women cannot touch each other in public. Looks of interest act as a substitute and let a man know that a woman is interested. However, it is worth remembering that women will never make open declarations of love. It is in this way that one's modesty and dignity is maintained, as we can see in the testimonies of various informants:

Girls flirt in this way: they try to be noticed by boys. Girls will never explicitly express themselves as they would be considered without dignity and would even 'scare' the boy off.

A girl begins to give explicit signs of interest to a boy in order to make him understand that if he ever asks her out, she would be willing to accept.

6 Relationships Between Teachers and Italian Language Students

One of the most significant samples in our survey on Italian-Sudanese communication was a large group made up of students in Italian courses. To date, the largest class was led by an Italian female teacher.

In order to investigate the student perspective, we asked them the following question: "How is your relationship with the teacher? Formal or informal? Do you speak with her using *tu* (informal) or *lei* (formal)?"

In response, the students in the Italian course told us that the instructor prefers a relationship among peers where *tu* (informal) is used rather than *lei* (formal). Despite this request, the students explained that they prefer to use a formal title, although they still maintain a less formal relationship with this teacher than with local instructors (for example at school or university).

In line with this greater informality in the Italian-Sudanese context, students feel more free to communicate (although perhaps only partially) what they think.

Regarding the structure of the lesson, the students explain that unlike other disciplines, they are allowed to ask questions. The requests are always preceded by a moment of silence where, probably, the students are evaluating if and how to ask a question.

Moreover, the teacher tells us that "students get involved and begin activities, but that several times, the activity has not yet been understood. Instead of asking for another explanation, there is a moment of silence in the classroom".

As was said in the chapter dedicated to values and the concept of dignity, sometimes Sudanese students prefer not to openly show a lack of understanding. They are even less inclined to show that they did not understand an explanation.

In terms of the teaching methodology to adopt in the classroom, the teacher pointed out some differences in comparison with the Italian system. In Sudan, students are accustomed to a more translational and mnemonic method of learning while the Italian approach (at least in recent decades) is more communicative. This methodological difference can

lead to some discomfort when trying out alternative teaching methods, as reported in the following interview excerpt: “Our impression is that Sudanese students understand the need to go beyond a purely mnemonic-grammatical approach to language learning, but find it difficult to break away from their study habits, especially when taking into consideration the teaching methods to which they are accustomed”.

One of the interviewees explains that a traditional lesson at university is as follows: “you listen in silence, you take notes, you do not ask questions”.

It is not uncommon to find school classes, primary school especially, that are very crowded. This happens often in suburban areas where education professionals are scarce.

Meetings with teachers are planned in advance and, unlike Italy, they are normally not interactive in the sense that the teacher explains the child to the family, and parents are not used to asking questions.

7 At Dinner, a Restaurant or Café

Dinners take place at home, or in the city, in trendy establishments. The places where you can drink beverages like juices and order foods like sandwiches or more elaborate dishes are quite expensive in Khartoum and therefore not accessible to all youth.

Pork, as well as alcohol, is forbidden, in line with what the Muslim religion dictates. A particularly lavish dinner consists of both fish and meat dishes, especially lamb or mutton, which can be grilled in the form of meatballs, like *kofta*, on skewers or as a filet.

If you are invited to a meal, you do not need to eat and finish everything: it is enough to say that you are full, and it will not be considered rude. Many dishes are consumed by directly using your hands. Often people eat together, taking from the same plate.

Indicative of how culture is variable and how strategies can be found to avoid bad impressions, an informant said that “finishing everything means that the quantity was not enough, and not finishing everything means that it was not good. In both situations, the important thing is to compliment the meal”.

Traditionally, there are generally three meals:

In the morning tea, dates and other light things are eaten. The important meal is called *futuur*, which is usually consumed between 10:00 am and 11:00 am and consists of blended chickpeas, a piece of cheese, eggs, some bread and fruit. Then, the third meal or dinner is consumed around 6:00 pm.

There are people who, influenced by more international customs, have lunch around 1:00 pm or have dinner at 7:00 pm or 8:00 pm.

As mentioned, Western menus are increasingly popular within the capital, and the most welcomed dishes are Italian classics, like pasta and pizza.

Drinks generally have a fruit juice base, such as tamarind, baobab, mango, or a base of hibiscus or mint. As previously stated, alcohol is strictly forbidden.

Friends often meet up at restaurants, while birthdays and other types of celebrations usually take place in private homes.

Western cafés, as we mentioned, are multiplying in the capital, Khartoum. The prices charged are accessible only to young people who come from more affluent families.

In the previous chapters that touch upon the concept of space, we mentioned improvised areas – often along the sides of the street – where the Sudanese of all ages come together to drink tea or coffee.

8 Medical Visits

There are public and private medical facilities within the country. Some interviewees say that there is still no systematic health education, nor a real culture of prevention.

Like in Italy, it is possible to wait for hours to be visited in public hospitals.

Some Italian informants who had first-hand experience with Sudanese public healthcare facilities described feeling as if they were in a fairly chaotic space, where communication, shifts, speaking with the doctor, and even the visit itself had complex components that could bring about intercultural misunderstandings.

There is a tendency to self-medicate both with methods related to traditional medicine (plants, herbs, flowers, etc.) and through the use of drugs recommended by a trusted pharmacist, but perhaps not always etiologically associated with the problem. In line with the aforementioned observations, the culture of prevention is not very diffuse and it is possible that a patient arrives at the hospital with an advanced stage of illness.

Prescription therapies are not always closely followed, and there does not seem to be much care given to following a treatment consistently, even after having undergone an operation.

In the previous pages, we attributed this occurrence to the possible fatalistic approach that the Sudanese have regarding illness, seen as something controlled from above, and to be accepted with resilience. This attitude could be incomprehensible for an Italian who instead tends to quickly or immediately consult a doctor about signs of illness (as well as prevention and maintaining a healthy lifestyle).

This observation of an informant-physician is interesting as it reveals how important religion can be in people's daily lives: "To explain the days and times when it is necessary to follow treatment, especially in the suburbs, some doctors resort to the daily prayer schedule. In this way, the patient is given a possible frame of reference on which to organise their therapy".

The discourse changes for younger generations, among which, as observed by an informant, the practice of self-treatment is spreading with the purchase of generic, over-the-counter drugs.

Finally, women want to be visited by doctors of the same sex, particularly regarding more intimate visits, like gynecological ones.

9 Business Negotiations

In Sudan, it is essential that a relationship of trust is established with the counterpart. The Sudanese prefer friendly relationships, built over time rather than with the conclusion of a quick, impersonal agreement.

This could confuse an Italian manager who prefers time management, which saves both time and money, through Skype meetings and sending documents by e-mail (one must take into consideration the cost that a company sustains when sending employees abroad). There are very few brief, in-person meetings, and perhaps only at the moment when the final contract is signed.

An informant working in the field said: “The Sudanese want to see you, meet you and then talk about work. The Italian company finds it challenging in Sudan. Here, one day is not enough; more visits and days of negotiations are needed because the Sudanese must trust and understand. In addition, they are not used to adopting time management strategies. The attitude toward the unexpected is that it takes place by divine will, so of course more time is necessary than when making business deals in the West or in Italy”.

Afterword

Italy, Sudan, Communication and Intercultural Diplomacy

Fabrizio Lobasso

(Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, Italia)

Writing a manual of intercultural communication for the benefit of the Italians and Sudanese was not just a cultural exercise, a pleasant reading opportunity or a practical handbook aimed at living better in mutual contact.

This work is part of a strategy that, far beyond mere communication, aspires to put the depth and inclusiveness of the intercultural sciences to use in Italian diplomatic operations in the African country.

Bringing together the Italian and Sudanese worlds in a vivid, sometimes ironic way, generates a dynamic-cultural comparison in some key areas of everyday life, such as the dimension of values, communication, language, rights and duties. It is part of a plan which has as its main purpose the creation of even stronger and more productive relations between the two countries in politics, business, cooperation and development, and cultural relations.

Focusing on the most important relational elements between the Italians and Sudanese means above all acquiring a transversal tool that, in a dynamic way, optimises diplomatic relations in a multitude of sectors:

- a shared political path to face the challenges imposed by globalisation, which it in fact favours.
- commercial exchanges and a mutual awareness that enables the negotiation of business opportunities, which it greatly strengthens.
- cultural encounters to discover points of convergence – perhaps in past, present and future dimensions – and increased clarity regarding the profound reasons for mutual appreciation.
- solidarity and support for the weakest and differently-abled, who can benefit from improved understanding.
- the qualitative and quantitative improvement of cooperation and development projects to favour the vulnerable classes of the population and better meet local expectations.
- communication regarding what one is and does in the public and private sectors is exponentially clarified, and one can increasingly adapt to the norms and rules of the other.

- the law, as when it is interpreted in an intercultural key, it searches for common meeting points that go beyond mere interlocutory adaptation.

Politics, trade, culture, solidarity, cooperation and development, communication, law: we have arrived at the birth of intercultural diplomacy (Lobasso 2017a, 2017b), which is a new way of understanding the work of the foreign policy professional and international relations. It is inclined to grasp the dynamic and creative aspects of diversity, to generate a progressive synthesis that can improve the quality of one's professional performance and can favor living everyday in the cultural dimension of the 'other'.

We can be satisfied with the variety of testimonies obtained, and in all of the work done so far. It was not difficult to understand, once again, that each intercultural exercise, far from the temptation to destroy old stereotypes in order to create new ones, is a way of living, interpreting life, and experiencing diversity. It is a curious state of mind, always connected and turned ON.

بين اللغات والثقافات. التواصل الثقافي بين الإيطاليين والسودانيين

Fabrizio Lobasso, Igiea Lanza di Scalea,
Valeria Tonioli and Fabio Caon

تقديم

يسرني أن أقدم قراءة هذا الكتاب. ليس فقط كمدير عام لوزارة الشؤون الخارجية والتعاون الدولي، التي تبحث المقارنة والتنوع بين القيم الأساسية للثقافات المختلفة، بل كذلك كإيطالي، الذي يجسد نمطاً ثقافياً معين للحياة، والمتقبل للانفتاح على العالم من أجل القيام بـ "تأسيس تجمع" خارج الحدود بأقصى قدر من الشمولية.

دليل التواصل بين الثقافات "ليست مجرد وسيلة ترابط للجليات الإيطالية في الخارج وللمواطنين الذين يعيشون يومياً حالة المغتربين، بل قبل كل شيء أداة مفيدة لكل مسافر لكي يواجه بشكل جيد الاختلافات التي تميزه عن الآخرين. ومهم جداً أن يلاحظ ويبحث عن نقاط اللقاء المشتركة وفي أغلب الأحيان يتم الحكم عليها بعجل وفقط من منظور شخصي. لذلك الهدف من هذا العمل هو عملي للغاية.

وقد تم تصميمه لتزويد السياح ومسؤولي المؤسسات ورجال الأعمال والعاملين في مجال التعاون بأدوات ملموسة لمواجهة التحدي والتنوع، لا سيما في المجال الإنساني المرتبط بالقيم والتقاليد والتواصل اللفظي وغير اللفظي.

لذلك أتمنى للعديد من الإيطاليين والسودانيين أن يقرؤوا هذه الصفحات للحصول إلى معرفة بعضهم البعض بشكل أفضل، وربما القبول بعضهم البعض، ولتعزيز الشعور المتبادل بالصدقة الذي يربط البلدين منذ فترة طويلة جداً.

Luigi Vignali

(مدير عام لوزارة الشؤون الخارجية والتعاون الدولي)

وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الدولي)

المقدمة

Fabio Caon

(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

هذا المجلد هو الأول من سلسلة "كوم.إنت"¹ مكرسة بشكل خاص للأبعاد بين الثقافات في مجال التواصل.

بصفتي مديرا لقسم التواصل بين الثقافات "لاب كوم"،² أشعر بالسعادة بشكل خاص لتأليف سلسلة خاصة مما يدل على الاهتمام المتزايد بهذه القضية على المستويين الوطني والدولي (ودليل مهم لهذا المنطلق هو الدعم الأساسي من المديرية العامة للإيطاليين في الخارج وشؤون الهجرة التابعة لوزارة الشؤون الخارجية والتعاون الدولي).

إن التعايش المبتكر لثلاث لغات (الإيطالية والإنجليزية والعربية) في هذا المجلد هو دليل إضافي على الجهود التي نبذلها لتوسيع الاهتمام بالثقافات إلى جمهور دولي ولتعزيز تعدد اللغات والتفاعل للاختلافات ما بين الثقافات.

بالإضافة إلى الرضا العام هناك ميزة معينة تجاه طبيعة السودان الذي هو بلد متعدد اللغات والعروق وكذلك القوميات حيث يرتبط ارتباطا قويا بالجنود والتقاليد الثقافية ويضيف إلى ذلك الاهتمام الراسخ نحو المستقبل والتعايش الدولي.

ولذلك السودان يقدم نفسه كدولة مثيرة الاهتمام للغاية بسبب تعقيداتها وتنوعها وتقسيمها للطبقات الثقافية.

في الواقع، السودان بلد كبير (مثلا مساحة منطقة دارفور هي تقريبا مثل مساحة فرنسا). وفيه التعايش والاختلافات واللقاء بين الثقافات من القواعد الثابتة في حين وجود الحواجز والعقبات بالنسبة للتواصل هي الاستثناء.

في هذا السيناريو، بسبب صعوبات الوصول إلى المناطق في ضواحي البلاد بالإضافة إلى الحواجز اللغوية التي تؤثر على نتائج المقابلات مع المجموعات الاجتماعية الموجودة فيها. نحن كمؤلفين ركزنا بحثنا في العاصمة، الخرطوم ومدينة أم درمان، ولكن قمنا بالتمييز بين طبيعة الأشخاص الذين أجريت معهم المقابلات من حيث العمر والطبقة الاجتماعية والعرق والجنود الثقافية.

ملاحظات أساسية أخرى لقراءة هذا المجلد:

- القراء العاميون هم المثاليون لهذا الكتاب وخاصة الناس العاديون لأسباب مختلفة:

1 Comint.

2 LABCOM (<http://www.unive.it/labcom>).

التخصص في مجال العلاقات، والحياة والفضول). ولهذا السبب استندنا إلى نموذج مرجعي مأخوذاً من المجال الأكاديمي³ ولكننا حافظنا على أسلوب التواصل غير الأكاديمي الذي يمكن أن يبسر القراءة لغير "المتخصصين"؛

- هدف العمل هو التركيز على بعض النقاط الرئيسية للتواصل بين الثقافات وليس له أي ذريعة ليكون كاملاً. لا يمكن أن تقدم لائحة كاملة للفروق الدقيقة للسلوك البشري ولكن حاولنا تقديم نظرة عامة أكثر تنوعاً في المقابلات. كما سنقول عدة مرات في الفصول إن ليس الاتصال بين الثقافات ولكن بين الناس لذلك كل واحد منهم لديه طريقته الخاصة لإعادة خبرته والتكيف الذي تقدمه ثقافته.

حسب هذه الافتراضات سوف يتم عرض هذا العمل في الفصول التالية التي نتمنى أن تقدم بعض الأفكار الانعكاسية ليس فقط حسب احترام ثقافي "للآخرين"، ولكن كذلك احترام عاداتنا بهدف تبسيطها ورؤية قيمتها بشكل محايد.

3 Balboni 1999; 2007; Balboni, Caon 2015.

1 النقاط الأساسية

نموذج مرجعي من أجل تحليل ودراسة التواصل الثقافي ما بين الإيطاليين والسودانيين

Fabio Caon
(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

1 الكفاءة التواصلية بين الثقافات. - 2 نموذج لتحليل التواصل بين الثقافات: استخدامه وحدوده. - 3 الكفاءة العلائقية في مجال تنوع ثقافي.

تكمّن أهمية هذه الدراسات في مجال التعليم اللغوي خصوصا في مفهوم الكفاءة التواصلية والاستمرار بين نموذج الكفاءة التواصلية بين الثقافات التي تم تحليله في دراسات أخرى.¹ باختصار يمكن القول بأن إذا كان صحيحا أن تدريس اللغات الثانية والأجنبية يهدف إلى الكفاءة التواصلية وأن التواصل باللغة الثانية والأجنبية يعني بالضرورة أن يكون بين متحاورين مع أفكار - برامج عقلية - مختلفة² ومن أصل ثقافي مختلف، إذا البعد بين الثقافات، بمعنى التفاعل بين ثقافتين أو بين شخصين يفسران المصفوفات الثقافية بطريقة أصلية، في إطار تبادل التواصل، يصبح موضوع الاهتمام إلى حد ما كذلك في مجال التدريس.

1 الكفاءة التواصلية بين الثقافات

نقدم نموذج الكفاءة التواصلية بين الثقافات³ الذي يستند إليه هذا المجلد. يفصل النموذج⁴ بين الكفاءات الموجودة في العقل والمهارات التي تقوم بالأداء في الأحداث التواصلية الموجودة في العالم. في الأسطر التالية كيفية قراءة النموذج:
a. كما في نموذج الكفاءة التواصلية، في "العقل" لدينا المهارات تعني الأنظمة والقواعد التي يجب مراعاتها لمعرفة إذا كانت هناك نقاط حاسمة بين الثقافات: على سبيل المثال اللغة أو القيم الثقافية. يجب أن يتم نفس الاهتمام في "العالم" فيما يتعلق بالأنظمة التي تنظم الأحداث التواصلية. هذه العناصر من المخطط لها هدف وصفي ويمكن توجيه الانتباه؛

1 Balboni, Caon 2015.

2 Hofstede 1991.

3 Balboni, Caon 2015.

4 Balboni, Caon 2015.



الصورة 1. نموذج للكفاءة التواصلية بين الثقافات

b. بين العقل والعالم نجد أن جسر الوصل لا يتكون فقط من القدرات اللغوية لنموذج الكفاءة التواصلية ولكن أيضا القدرات المرتبطة بالعلاقات التي يجب تطويرها من خلال تعديل عقلية الشخص فيما يتعلق بالتفاعل العاطفي حسب أفعال أو كلمات المحاورين ينتمي إلى للثقافات الأخرى. نحن نعتبرها غير مفهومة أو غير مناسبة أو غير سارة. كما يسبب تفاعل اجتماعي في مواجهة ما نعتبره جرائم وعدم الاهتمام وعلامات "الفضاظة" إلخ. فإن هذا العنصر من المخطط له هدف إجرائي وهو التدخل في طريقة إدارة أفكار المرء والحالة العاطفية والتفاعل مع المحاور.

2 نموذج لتحليل التواصل بين الثقافات: استخدامه وحدوده

في كتاب بعنوان إفراط الثقافات كتب ماركو أيمي:⁵ "المقابلة أو الصراع ليست ما بين الثقافات بل بين الناس".

كمقدمة لسلسلة من الدراسات التي عقدها معا نموذج مرجعي يبدو أن يمكن القيام بخطأ في قراءة هذا المجلد وجميع المساهمات التي ستأتي لاحقا والتي أدت أيضا إلى تطور النموذج أو لجعل قراءة "قاسية" (أو "مطلقة") للمعلومات الواردة بمعنى قراءة مطلقة، كان هذه المعلومات لا جدال فيها. ولذلك كلمات أيمي⁷ مهمة للغاية لفهم النقاط الرئيسية للكتاب لأن هم الناس الذين يتقابلون بعضهم

5 Marco Aime 2004, *Eccessi di culture*.

6 Balboni 1999, 2007; Balboni, Caon 2015.

7 Aime 2004.

البعض وليست الثقافات: إذا كان الإنسان فريداً، وحيداً من نوعه ويصاغ في طريقة خاصة الحوافز أو العلاقات الثقافية لذلك كل المعلومات وإن كان موثقاً من أشخاص مختصين من خلال بحث نوعي (المقابلات لها صفات إرشادية وتوجيهية).

ومن ثم فإن جوانب الاهتمام (اللفظية وغير لفظية، القيم والأحداث التواصلية) توفر علامات مهمة لذا يمكن على الشخص المحاور أن يستوعبها وأن يركز عليها بعناية لتجنب أو تقليل مخاطر سوء التفاهم أو التضارب مع الآخر. وكذلك لإدارة الحالات الإشكالية المحتملة التي تنشأ في سياقات الثقافات المتعددة أو الدولية.

ومع ذلك ينبغي قراءة المعلومات المقدمة بشكل متوازن بين الثقة وانعدام الثقة ومن المفروض دائماً قيام "التحقق من المعلومات في الميدان" لتجنب تعميم حكم مسبق وغير حقيقي. وكذلك يعود في الأمر الواقع إلى ديناميكية الثقافات التي تتأثر بالعلاقات والعوامل الطارئة والتي لا يمكن "إيقافها" في أي مقال أو مجلد.

ولذلك ينبغي تفسير المعلومات والأمثلة وأي حكاية معروضة في فصول الكتاب على أنها مؤشرات "معارية" على سلوك معين للمحاورين المحتملين. في الواقع هذا التفسير يمكن أن يولد سوء تفاهم حول قيمتها ومعناها، وبالتالي على القارئ تجنب أي تصنيفات ثابتة للثقافات والمؤشرات المحتملة لسلوك الناس على أساس انتماهم الجغرافي والثقافي.

من الناحية العملية نعتبر أن الهدف الرئيسي من هذه الدراسات هو بناء دليل شخصي من قبل القارئ: ودليل ديناميكي ومتعدد المستويات ويتطور دائماً مثل الأشخاص والعلاقات والثقافات.

هذا مؤشر واضح من أصول النموذج وانتشاره: بالبوني⁸ يتحدث بوضوح عن "نموذج الاهتمام أو التحليل" الذي يجب أن يكون موجزاً وكذلك اقتصادياً. إن الاهتمام والتحليل ينتج استراتيجيات لإدارة العلاقة بشكل أكثر فاعلية التي في حد ذاتها مبدعة لأنها لا تعتمد أنماط ثابتة وغير متحركة.

وجود "وجهات نظر استراتيجية" هو تسهيل الملاحظة لاستراتيجية وهذا هو الهدف من هذا النموذج: نموذج التواصل بين الثقافات⁹ ونشر مجلدات هذه السلسلة وتطبيق النموذج حسب البلدان المدروسة. في تطور تفكيرنا، بعد شرح فائد وقيود النموذج، قررنا الجمع بين البعد الإجرائي بجانب البعد المعرفي. كان هذا الاختيار راجعاً إلى أن الأوضاع ديناميكية وليست فقط قواعد ثابتة حتمية، ولكن تتم حسب سلسلة من المتغيرات السياقية التي تجعل مثل هذه الحالات لا يمكن التنبؤ بها في بعض الأحيان، ويدعون الأشخاص المتحاورين للتفاوض على المعاني في الوقت الفوري والحقيقي.

وبالتالي، يقدم النموذج سلسلة من المهارات التي تقع بين الكفاءة العقلية والتواصل الحقيقي مع الأحداث. يمكن لهذه المهارات أن تساعد القارئ على فهم المعلومات في إطار موقف واقع ضمن حدود المهارات: وبهذه الطريقة يمكن أن تكون المعلومات أداة مفيدة للتوجيه ولكن ليس لإنشاء قراءة مسبقة الحقيقة.

ولذلك يمكننا أن نعرض المعلومات الجيدة التي قدمناها ونوجه الدعوة إلى القارئ من أجل كتابة دليله الخاص للتواصل بين الثقافات.

8 Balboni 1999.

9 <http://www.unive.it/labcom>.

3 الكفاءة العلائقية في مجال تنوع ثقافي

بفضل القيمة الابتكارية كفاءات العلائقية مقارنة بنموذج بالبوني لن يتم التعامل معها تحديدا في المساهمات المتنوعة الموجودة في المجلد ولكن نقدمها بإختصار¹⁰ للحصول على تحليل أكثر تفصيلا عن كل مهارة.

من وجهة نظرنا، فإن المهارات العلائقية الأساسية هي:

- a. تعرف كيفية المراقبة
- b. تعرف كيفية النسبية
- c. تعرف كيفية إيقاف الرأي
- d. تعرف كيفية استماع الآخرين بنشاط
- e. تعرف كيفية الفهم العاطفي
- f. تعرف كيفية تتفاوض على المعاني

يمكن أن تساعد الكفاءات المقدمة القارئ في تطوير التفاوض على المعاني التي هي نقطة النهاية لهذا النموذج.

إن القدرة على تفاوض المعاني تنتقل من فكرة إسناد المعاني إلى السلوكيات معينة (مع احتمالات مختلفة كبيرة في المظاهر المتعلقة بالثقافة) والسعي لبناء مشترك لحوار مشترك يوحى بأن تلك المعاني الضمنية للثقافات لن تخلق مشاكل التواصل في مجال الثقافات.

هناك نقطة مهمة أخرى بالنسبة لنا وهي مفهوم "ثقافة الانتماء" الذي يجب فهمه على أنه قاعدة أساسية لبناء علاقات مع الآخرين. ثقافة الانتماء هي بناء ذاتي وتصور ذاتي يعتمد على الطريقة الأصلية للعيش وتحكم في إعادة صياغة القواعد والقيم والعادات الشخصية في المجتمع.

لا يمكن وصفها بطريقة محددة لأن كل واحد منا يبني انتماءه الخاص في الحيز المتبادل كما في العلاقة مع الآخرين وهو قبل كل شيء تعبير عن المعرفة التي يستوعبها والتجارب التي يعيشها. لكي نكون واعين بأنفسنا أثناء التواصل مع الآخرين فإن نماذجنا التي نعتبرها في الغالب كأفضل أمر تحتاج إلى تعبير وشرح مختلف، لذلك أول هدف كبير هو ألا تبقى هذه النماذج بشكل ثابت في إطارنا الثقافي.

إن الاحتمال الكبير الذي يقدمه لنا التواصل بين الثقافات هو أن ننظر إلى الآخرين بشكل أفضل من خلال نظرة فاحصة بالإضافة إلى النظر إلى أنفسنا بشكل أفضل من خلال الآخرين : النتيجة قد تكون قدرة الحصول على وجهات نظر متعددة وغير متوقعة لنقيم الاختلافات التي تمثلها اللغات المختلفة واستخدامها في الواقع.

على هذا الأساس تستند جميع المجلدات التي سوف تشكل هذه السلسلة والتي سوف تعمق المعرفة والتحليل للتواصل المعقد والرائع بين الثقافات.

الدراسة ومنهجية البحث

Valeria Tonioli

(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

- 1 المنهجية المستخدمة في الكتاب. - 1.1 التركيز المنهجي. - 1.2 دراسة الحالة وتحليل المحتوى. - 2 جمع البيانات. - 2.1 المشاركون والسياق. - 2.2 تقنيات جمع البيانات والأدوات المستخدمة. - 3 تحليل البيانات. - 3.1 نسخ ومعالجة البيانات. - 3.2 مجموعة البيانات.

في هذا الفصل، سنقدم المنهجية المستخدمة في الكتاب لجمع البيانات ولإنشاء نموذج مرجعي لتحليل البيانات ومناقشتها.

1 المنهجية المستخدمة في الكتاب

بناء على نموذج مرجعي التواصل بين الثقافات الذي تم تقديمه في مقدمة هذا المجلد، تم القيام بدراسة ميدانية من أجل توفير البيانات اللازمة لأبحاثنا. لذلك قررنا اعتماد على منهج كمي ونوعي يستند إلى تحليل المحتوى. سنشرح في الأقسام التالية والأسلوب المنهجي لهذا العمل بالإضافة إلى التقنيات والأساليب المستخدمة لجمع المعلومات وأدوات البحث لتحليل البيانات.

1.1 التركيز المنهجي

وفقا للبحوث السابقة في مجال التواصل بين الثقافات قررنا إجراء دراسة كمية وتجريبية منقسمة إلى مرحلتين: المرحلة الأولى هي من النوع الوصفي أما المرحلة الثانية من النوع الاستكشافي.

في المرحلة الأولى قررنا إجراء سلسلة من المقابلات مع السودانيين والإيطاليين المقيمين في السودان والذين لديهم علاقات وتبادل يومي بعضهم البعض: على سبيل المثال بمعنى التبادلات اللفظية وغير اللفظية التي تحدث في مكان العمل، في المستشفيات أو المراكز الصحية العامة والاجتماعات ما بين الأصدقاء أو الزملاء، إلخ.

بالتفصيل كان الهدف هو استكشاف خصائص التواصل بين الثقافات (الجوانب اللفظية وغير اللفظية والقيمة) في مجالات الاتصالات المختلفة من أجل تصنيفها وكشف مشاكل الاتصال التي قد تنشأ بسبب الاختلافات الثقافية.

لجمع المعلومات اللازمة لدينا على أساس نموذج التواصل بين الثقافات من بالبوني و كاوون² وعلى جدول الاهتمام للتواصل بين الثقافات الذي طورها. تكون الجدول من أربعة أقسام كما يلي:³

جدول 1. جدول التواصل بين الثقافات⁴

1 مشاكل التواصل المتعلقة بالقيم الثقافية
1.1 مشاكل التواصل المتعلقة بمفهوم الوقت
1.2 مشاكل التواصل المتعلقة بمفهوم الفضاء
1.3 مشاكل التواصل المتعلقة بالهرمية والاحترام والطبقات الاجتماعية
1.4 مشاكل التواصل المتعلقة بالعائلة
1.5 مشاكل التواصل المتعلقة بمفاهيم الصدق والكرامة والإنصاف
1.6 مشاكل التواصل المتعلقة بالعالم المجازي
1.7 مشاكل التواصل المتعلقة بالمجاليين العام والخاص
1.8 مشاكل التواصل المتعلقة بالجنس
1.9 مشاكل التواصل المتعلقة بالدين
1.10 مشاكل التواصل المتعلقة بأنماط ثقافية أخرى
1.11 ميزات أخرى ثقافية مفيدة للتواصل بين الثقافات
2 أدوات التواصل غير لفظي
2.1 التواصل بالجسم
- الرأس، الوجه
- الأذرع والسيقان
- وضعية الجسم
- الروائح وأصوات الجسم
- أدوات أخرى
2.2 المسافة بين الأجسام كاسلوب للتواصل
2.3 التواصل بالأشياء ورموز المكانة الاجتماعية
- الملابس والأزياء الرسمية
- رموز المكانة الاجتماعية
- المال
- الطعام والمشروبات
- أدوات أخرى
3 مشاكل التواصل بين الثقافات المتعلقة باللغة
3.1 مشاكل التواصل المتعلقة بصوت اللغة
3.2 مشاكل التواصل المتعلقة باختيار الكلمات والمواضيع
3.3 مشاكل التواصل المتعلقة ببعض الجوانب النحوية

2 Balboni, Caon 2015.

3 LabCom Intercultural Communication and Didactic Lab <http://www.unive.it/pag/16978>.

4 Balboni, Caon 2015.

- 3.4 مشاكل التواصل المتعلقة ببنية النص
- 3.5 مشاكل التواصل المتعلقة باللسانيات الاجتماعية
- 3.6 مشاكل التواصل المتعلقة بالبرغماتية: الحركات التواصلية
- 3.7 (مشاكل) أخرى

4 الأحداث التواصلية

- 4.1 الحوار الهاتفي والمكالمة
 - 4.2 الاجتماعات الرسمية وفريق العمل
 - 4.3 حفلة كوكتيل، الغداء، العشاء وحفلة الشواء (باربيكيو)
 - 4.4 المونولوج العام: المؤتمر وتقديم نتائج فريق العمل
 - 4.5 الحفلات، الراحة واللعب
 - 4.6 المغازلة
- أنواع أخرى يمكن إضافتها حسب الاهتمامات الشخصية

كما يتبين من الجدول، يوفر الجدول مجموعة من العناصر التي يجب مراعاتها أثناء تبادل الاتصالات. ومع ذلك، يمكن دمج كل عنصر مع الجوانب الأخرى التي قد تكون ذات أهمية بالنسبة للمناطق المختلفة التي يحدث فيها الاتصال.

في حالة هذا الكتاب قررنا كذلك أن نقوم بتوسيع الأسئلة وتحليل الأحداث التواصلية في المجالات التالية:

- مجال تدريس اللغة الإيطالية في المؤسسات والجامعات؛
- مجال التجارة وإدارة الأعمال؛
- مجال الاتصالات (صحافيو الإذاعة والتلفزيون)؛
- مجال الصحة (أطباء، عاملون في مجال الصحة وعاملون في مجال التعاون الدولي)؛
- مجال الديبلوماسية بين الثقافات (السفارة الإيطالية في الخرطوم).

بالنسبة للبندود "الأخرى" في الجدول، خاصة فيما يتعلق بالقسم المخصص للقيم والأحداث التواصلية، تمت إضافة أقسام متعلقة ب:

- الفصح الطبي؛
- الاجتماع العمل؛
- الاستكشافي؛
- درس اللغة الإيطالية؛

في المرحلة الثانية من بحثنا نجد جزء من النوع الوصفي حيث قمنا بتقديم المعلومات التي تم الحصول عليها خلال المرحلة الاستكشافية في الميدان. البيانات الناتجة من هذا البحث ليست عامة في جميع حالات التواصل بين الإيطاليين والسودانيين وليس لها قيمة مطلقة ولكن تم تكوينها كدراسة خاصة مأخوذة من آراء عدد معين من المشاركين في سياق مرجعي معين. إن تفاصيل المعلومات التي تم جمعها ستكون متوفرة في الفصول التالية.

1.2 دراسة الحالة وتحليل المحتوى

وكما يذكر نيومان⁵، فإن ميزات البحث النوعي والوصفي هي التالية:

- تقديم صورة دقيقة ومفصلة للموضوع المدروس؛
- البحث عن بيانات جديدة قد تتعارض مع البيانات التي تم جمعها سابقاً؛
- إنشاء مجموعة حسب التصنيفات؛
- توثيق العملية أو الآلية؛
- تقديم المعلومات المتعلقة بالسياق أو الموقف؛
- أجب على الأسئلة "ماذا" و "كيف".

قررنا اتباع المنهج الوصفي في المرحلة الأولى تحديداً لتوضيح "ما" يميز التواصل بين الإيطاليين والسودانيين و"كيف" يتم التواصل بينهم في الأحداث التواصلية المختلفة. بالإضافة إلى المرحلة الوصفية قمنا بإجراء بحث استكشافي⁶ وحاولنا بناء المعرفة على أساس ما تم جمعه من المشاركين والملاحظات من خلال تحقيقنا. هذه هي الأسباب التي دفعتنا إلى ذلك التحقيق بفضل دراسة الحالة في التواصل بين بعض الأشخاص في بعض الأحداث التواصلية. ويدعم اختيار استخدام دراسات الحالة بالحاجة إلى استكشاف خصائص الحدث التواصلية بشكل شامل. بالمناسبة، بين⁷ ينصح باستخدام دراسات الحالة لأنها "توفر للباحث طريقة شاملة ومهمة للتحقيق في خصائص الأحداث الحقيقية اليومية". تماشياً مع ما ذكره بين ونيومان نستخدم في دراستنا دراسة الحالة كطريقة وصفية واستكشافية لظاهرة التواصل بين الثقافات.

2 جمع البيانات

سنحدد في الفقرات التالية نوع البيانات التي تم جمعها والوقت الذي تم فيه إجراء البحث.

2.1 المشاركون والسياق

كان هناك ما مجموعه 49 مشارك في دراسة الحالة على النحو التالي:

- التعاون الدولي: 6
- المقاولون: 7
- طلاب اللغة الإيطالية في السودان: 14
- الصحفيون: 9

5 Nueman 2000.

6 Cresswell 2009

7 Yin 1994, 3.

- السفارة الإيطالية والمغتربون: 9
- الأطباء وعاملون في المجال الاجتماعي والصحي: 4

تم إعطاء المشاركين أسئلة من جدول الملاحظة للتواصل بين الثقافات (انظر 1.1) خلال المقابلات الفردية أو الجماعية.

تم تنفيذ جمع البيانات في السودان في مدينة الخرطوم مايو ويونيو 2017 وأكتوبر ونوفمبر 2017. تألفت فريق العمل من:

- أعضاء السفارة الإيطالية؛
- باحثون من جامعة كافوسكاري⁸
- المساعدون الإيطاليين والسودانيين الذين يعيشون في السودان؛

ذهب بعض الباحثين من جامعة كافوسكاري

في البندقية إلى السودان في الأشهر التي سبقت تنفيذ الدراسة لمشاركتهم مع فريق العمل:

- منهجية إدارة الأسئلة؛
- نوع الأسئلة؛
- وقت الانتهاء لإنجاز البحث.

ولذلك فقد قام باحثو الجامعة بتدريب المساعدين المحليين في المرحلة الأولى فيما يتعلق بالمنهجية وجدول التواصل بين الثقافات، أما في المرحلة الثانية تمت إدارة بعض الأسئلة والإشراف على العمل المنجز.

وفي المرحلة الثالثة قام المسؤولون المحليون بإجراء مقابلات مع مختلف المشاركين لجمع المعلومات اللازمة لتنفيذ البحث.

2.2 تقنيات جمع البيانات والأدوات المستخدمة

سنوضح بالتفصيل أنواع المقابلات ومجموعات التركيز المستخدمة لجمع البيانات.

2.2.1 المقابلات

ضمن بحثنا قررنا استخدام المقابلات شبه المنظمة التي تتكون من الأسئلة المصنفة المأخوذة في جدول التواصل بين الثقافات لكي تعطى للمشاركين والمسؤولين إمكانية تعديل أو توسيع أجزاء من المقابلة نفسها.

علاوة على ذلك، تأثر اختيار استخدام المقابلات شبه المنظمة بما يلي:

- الوقت المحدد للمشاركين خلال المقابلات؛

8 Ca' Foscari.

- المزيد من المرونة التي تعطى من خلال مقابلة شبه منظمة لتتمكن من توسيع التعليقات إلى مجالات أخرى تتعلق بموضوع المحادثة.

يؤكد جيلبيرت⁹ وفليك¹⁰ أن استخدام الأسئلة المفتوحة والتحلي بالمرونة في عملية إعادة التنظيم العامة مهمة جدا لهيكل المقابلات المقررة سابقا.

وفقا لذلك لقد طرحنا بعض الأسئلة من خلال تقديمها أو تأجيلها فيما يتعلق بالجدول المقرر، ولكننا حاولنا دانا أن نضع في اعتبارنا بنية جدول الملاحظة المتعلقة با لتواصل بين الثقافات. الأسئلة التي طرحناها كانت من ثلاثة أنواع وتعتمد على ما أكد فليك:

- a. الأسئلة المفتوحة¹¹
- b. الأسئلة التي تستند إلى النظرية¹² التي تستند إلى الأدبيات العلمية المرجعية أو على بعض الافتراضات النظرية للباحث عن موضوع ما. يستخدم هذا النوع من الأسئلة لاستخراج المعلومات وربطها بالنظرية المرجعية لجعل بعض جوانب الموضوع واضحة؛
- c. أسئلة المقارنة¹³. هذه أسئلة يطرحها المحقق بإجراء المقابلة لتلخيص ما قيل من قبل المشاركين في المقابلة حتى هذه النقطة لمراجعة الإجابات بدقة ومقارنة بعضها ببعض.

إجماليا كانت الأسئلة المقدمة إلى كل من المشاركين حوالي 100، مرتبطة بالجوانب المختلفة للتواصل بين الثقافات وهذه الجوانب موجودة ومكتوبة في الفصول التالية (انظر 3 و 4 و 5 و 6). فيما يلي ، ولأسباب عملية وواقعية لهذا الكتاب ، فإننا لا نقدم سوى أمثلة قليلة لكل نوع من أنواع المقابلات الثلاثة المذكورة في فليك:

a. الأسئلة المفتوحة

S: ما هي بنية المساحات العامة في السودان؟
I: هناك أكثر من نوع ، يتم مثلا تقسيم المدارس حسب الجنس. مدارس الرجال والبنات...

b. الأسئلة التي تستند إلى النظرية

S: بالنسبة للأميركيين، الوقت هو المال: من المفروض ألا تضع وقتك، ولا ينبغي أن تأخذ وقت الآخرين. هذا هو السبب في أن مكالمة هاتفية مع شخص أمريكي تذهب مباشرة إلى الهدف، مكالمة هاتفية مع شخص إيطالي تدعو بعض الوقت في المجاملات. بالنسبة للسودانيين، أيعتبر مفهوم الوقت مرنا؟
I: نعم، مفهوم الوقت مختلف. الحياة منظمة بشكل مختلف...

9 Gilbert 1993.

10 Flick 2014.

11 Open questions.

12 Theory-driven, hypotheses-directed questions.

13 Confrontational questions.

c. أسئلة المقارنة

- S: لقد قال بعضكم من الممكن والمقبول أن تصلوا متأخرين على موعد. هل توافقون على ذلك؟
 A: نعم ، عادة يصل الناس متأخرين ...

يؤكد بعض المؤلفين مثل روبين وروبين¹⁴ على أهمية التحقيق في الجوانب الثقافية المحتملة خلال المقابلة. للقيام بذلك، ومن المطلوب أن يشرح المشاركون أي صور نمطية من خلال تقديم أمثلة توضيحية أو يتحدث عن الأمثلة أو القصص لتوضيح الفكرة. على أساس هذا المؤشر النظري حاولنا خلال بحثنا أن نطلب من المشاركين تقديم أمثلة فيما يتعلق بأي مواقف يواجهون فيها مشكلات تتعلق بالجوانب الثقافية المختلفة المرجعية أو الصور النمطية

2.2.2 مجموعات التركيز

يحدد روبين وروبين¹⁵ بأن مجموعة التركيز¹⁶ "شكل من أشكال التقييم تجمع فيه مجموعات من الناس لمناقشة التحديات المحتملة أو الآراء المشتركة". يقول جيلبيرت¹⁷ أن قيمة مجموعات التركيز أنها توفر للباحث إمكانية عدم التركيز فقط على إجابات المشاركين الفرديين ولكن أيضا على الديناميكيات والتفاعلات فيما بينهم. ولهذه الأسباب، من أجل الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات داخل مجموعة من المشاركين، تم إنشاء مجموعتين التركيز ضمن صفين لتعليم اللغة الإيطالية في السودان. أجاب الطلاب، الذين تتراوح أعمارهم بين 20 و40 سنة، في مجموعة على الأسئلة حسب النموذج المرجعي للتواصل بين الثقافات.

3 تحليل البيانات

هذا القسم مخصص للمنهجية التي استخدمناها لتحليل جميع البيانات التي تم جمعها أثناء البحث.

3.1 نسخ ومعالجة البيانات

تم تسجيل المقابلات بمسجل صوت ثم نسخها وترجمتها.
 تم التعامل مع جميع المقابلات دون الكشف عن الهوية بموافقة المشاركين.

14 Rubin, Rubin 1995, 175.

15 Rubin, Rubin 1995, 27.

16 Focus group.

17 Gilbert 1993, 143.

كما ذكر كريسويل¹⁸ وفليك¹⁹ في جمع المعلومات والتسجيل والملاحظة يمكن للباحث تحمل سلسلة من القضايا الأخلاقية. هذه القضايا ولهذا السبب تم ضمان سرية هوية المشاركين في البحث. تمت كتابة الأسئلة باللغتين الإيطالية والإنجليزية ثم تم نقلها وترجمتها لكتابة هذا المجلد. بعد نسخ المقابلات تم تجميع الإجابات وفقا للبنود الأربعة لنموذج التواصل بين الثقافات²⁰:

- الجوانب اللفظية؛
- الجوانب غير اللفظية؛
- القيم؛
- الأحداث التواصلية.

بعد تجميع الإجابات الفردية لكل بند، قام كل واحد من المؤلفين بمعالجة البيانات في الفصول التالية.

3.2 مجموعة البيانات

باختصار، فإن مجموعة البيانات التي تم جمعها هي كما يلي:

جدول 2. مجموعة البيانات

تصنيف	عدد المشاركين
التعاون الدولي	6
المقاولون	7
طلاب اللغة الإيطالية	14
الصحفيون	9
السفارة الإيطالية والمغتربون	9
أطباء وعاملون في المجال الاجتماعي والصحي	4

18 Creswell 2009.

19 Flick 2014.

20 Balboni, Caon 2015.

مشاكل التواصل الثقافي المتعلقة بالقيم الثقافية

Fabrizio Lobasso

(Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, Italia)

- 1 مفهوم الوقت. - 1.1 الوقت الديني. - 1.2 الدقة في المواعيد. - 1.3 البرمجة. - 1.4 تنظيم الوقت في الاجتماعات. - 1.5 الوقت الفارغ: الصمت. - 2 مفهوم المكان (الفضاء). - 2.1 المكان العام والمكان الخاص. - 2.2 تجهيز المكان. - 2.3 مساحة مكان العمل. - 2.4 قضاء الشاي والقهوة. - 3 الهرمية والاحترام والحالة الاجتماعية - 3.1 التسلسل الهرمي بين المواطنين. - 3.2 التسلسل الهرمي بالنسبة للأجانب. - 3.3 التسلسل الهرمي واحترام المدير. - 3.4 مؤشرات الدور الهرمي. - 3.5 التسلسل الهرمي والدخل الفردي. - 4 العائلة والانتماء. - 4.1 العائلة. - 4.2 الألفة والمجاملة. - 4.3 أشكال أخرى من الانتماء: المهاجرون. - 5 قضية النوع والجنس. - 5.1 دور المرأة. - 5.2 التنوع الجنسي. - 5.3 الملابس، اللياقة والحياء. - 6 الصواب السياسي. - 6.1 العربي والعلاقات الحميمة. - 6.2 المرض (الداء). - 6.3 المسألة الأخلاقية: العامة والخاصة. - 6.4 المسألة القلبية والدينية. - 7 الدين. - 8 الأمانة والكرامة. - 8.1 الأمانة. - 8.2 الكرامة. - 9 فكرة المعرفة وكيفية القيام بها.

ربما يكون البعد الثقافي لمجموعة اجتماعية أهم عنصر يجب مراعاته عند استخدام أسلوب متعلق بتعدد الثقافات. إن القيم هي تمثل الجذور الثقافية العميقة للإنسان. للإشارة إلى استعارة يستخدمها أحد آباء الدراسات بين الثقافات، إذا كانت الثقافة هي صورة ذات دوائر متحدة المركز، لثم وضع القيم الثقافية في النقطة المركزية لأنها تمثل الجذور أكثر اهتماماً لهوية لإنسان: توازنه، وجهات نظره الوجودية ورؤيته للماضي وللحاضر والمستقبل.

القيم غير منظمة في أصناف محدودة بل تتفاعل باستمرار بين بعضها البعض ولذلك تنتج ديناميكيات دائماً لا يمكن التنبؤ بها حتى داخل مجموعة اجتماعية واحدة. لهذا السبب من الضرورة تحقيق أهمية هذه القيم.

1 مفهوم الوقت

الوقت هو أحد من أهم المفاهيم في حياة الإنسان ويحتاج الوعي وعدم الوعي في نفس الوقت. بالنسبة للسودانيين، وبشكل عام للمسلمين، فإن الوقت يعتمد على الله ولا يسيطر عليه من قبل البشر. كل عبارة، تشير إلى الوقت والمواعيد النهائية والأحداث ترفق بكلمة "إن شاء الله". هذه العبارة ولكن هذا التعبير لديه معنى أعمق في العالم الإسلامي. "a Dio piacendo" تذكرنا بالعبارة الإيطالية في الفصول التالية سنرى كيف يعكس التعبير "إن شاء الله" في الأنماط الثقافية لبعض المجموعات الاجتماعية وكيف يتم تأثيره في الفترات الزمنية وكيف ينتج المرونة في الأحوال السلبية. ونلاحظ المرونة تمدد الوقت في التعبيرات مثل "بكرة/بكرة" أو "لنرى غداً" وبشكل خاص في كلمة "معلش" بمعنى "الصبر" أو "لا توجد مشكلة".

من ناحية يعتبر الوقت شيء مهم جدا لأن يعتمد على الله ومن ناحية أخرى لا يمكن إدارته والسيطرة عليه وأحيانا لا فائدة منه وكل ذلك يبدو تناقضا في نظر الزائر الإيطالي. إن الوقت كقيمة ثقافية يُقدّر باحترام كبير في السودان وفي نفس الوقت يبدو أنه لا يمكن السيطرة عليه (وهذا في يعتبر أمرا غريبا بالنسبة للأجنبي). من الواضح أن هذه الحالة قد تؤدي إلى سوء التفاهم في التواصل بين الثقافات، وخاصة في الضواحي حيث تكون الأبعاد الزمنية والمكانية مختلفة جدا عن العاصمة الخرطوم، حيث أن العادات الدولية شائعة بشكل كبير.

1.1 الوقت الديني

يدور اليوم السوداني حول أوقات الصلاة الإلزامية. هناك خمس صلوات في البلدان الإسلامية هذا الوضع ممكن أن يؤدي إلى حالات من عدم الارتياح بين الثقافات لأجنبي غير معتاد على الصلاة في أوقات محددة.

الصلاة الأولى عند الفجر. يؤدي إلى وجود مسجد بشكل شبه دائم بالقرب من المنازل والفنادق والمباني الأخرى. بالإضافة إلى ذلك، يرتبط مفهوم الصلاة في البلدان الإسلامية بقوة بفكرة "استدعاء" إلى العمل الجماعي؛ ولهذا السبب، تم تجهيز المساجد بمكبرات الصوت حتى يتمكن رجل الدين من "استدعاء المؤمنين".

يخلق هذا العنصر تحالفا قويا للغاية في القيم بين الوقت والدين والشعور بالمجتمع، مما قد يؤدي إلى أزمة بين الثقافات بالنسبة إلى الزائر الأجنبي الذي خطط للحصول على ساعة من النوم الإضافي في الصباح.

وصحيح أيضا، كما يقال في الإيطالية، "إن العالم كله بلد". وبعبارة "مشارك سوداني" بأنه في آخر يوم إجازته في إيطاليا، أيقظته أجراس الكنيسة يوم الأحد صباحا مع أنه كان يفضل النوم أكثر قليلا. في السودان، يتم احترام عطلة نهاية الأسبوع الإسلامية، لذلك أيام العطلة هي يومي الجمعة والسبت. الجمعة هو أهم يوم (مثل يوم الأحد في إيطاليا). هناك عدد أقل من الناس في الشارع، المحلات التجارية مغلقة أو تفتح في وقت متأخر جدا وبعد الصلاة فقط. المساء مخصص للاستجمام. يوم السبت هو يوم يتميز بقدر أكبر من النشاط مع أنه يوم الراحة وتكون الحياة أكثر انتظاما.

إن معرفة الهيكل الزمني للمكان (إذا كان متأثرا بالتقاليد الدينية) وخاصة إذا كان الشخص يعمل في الخارج لفترة طويلة من الزمن، يمكن أن يسهل كثيرا النشاط الثقافي اليومي مثلا: ندوة تدريبية طويلة، يوم للمفاوضات، يوم كامل من الزيارات الميدانية أو اجتماعات العمل، والمؤتمرات كلها أحداث يجب أن تتكيف مع احتياجات الصلاة المحلية. يجب مناقشة كل شيء من بداية الحدث، بما في ذلك فترات الراحة ووجبات الإفطار والغداء والعشاء، وتحديد شكل واضح لتقديم مثال على ذلك، هناك اختلاف كبير في السودان عند مقارنة الأوقات التي يتم فيها استهلاك الوجبات في إيطاليا.

عادة ما يتم تناول وجبة الإفطار الإيطالية في الصباح قبل الذهاب إلى العمل، ويكون ذلك أكثر أو أقل اعتمادا على احتياجات الفرد. في بلد الإفريقي يتم تناول وجبة الصباح - ما يسمى فطور - بين

الساعة 10:00 صباحا والساعة 11:00 صباحا. والوجبة عادة تكون مالحة وكثيرة ويمكن اعتبارها هجينة بين الإفطار الإيطالي والغداء.

كل هذا ذو أهمية كبيرة عندما يدعو الإيطالي، المقيم في السودان، ضيوف سودانيين إلى غداء عمل (وجبة منتصف النهار). الدعوة إما تكون غير مستحبة (لأنهم قد تناولوا الفطور قبل قليل) أو مستحبة لأنهم قد صاموا الليلة السابقة لتكريم الدعوة.

1.2 الدقة في المواعيد

هناك اختلاف في السودان بين إدارة الوقت في العمل وفي الحياة الخاصة. تأثر تفسير القيم المتعلقة بالوقت في سياق مهني بعلاقات السودان مع المجتمع الدولي (وبالتالي الثقافات الأخرى، بما في ذلك الثقافات الغربية). وقد أدى هذا تدريجياً إلى تشكيل أوجه التشابه من حيث إدارة الوقت بين السودانيين والإيطاليين. إذا كان موعداً محدداً في الساعة 10:00 صباحاً عادة يتم احترام الموعد عند السودانيين وفي حالة حدوث تأخير سيفاجأ السوداني إذا لم يتم إبلاغه.

ظروف وقت الفراغ مختلف. بالإشارة إلى ما قيل عن الوقت الديني، عدم قدرة البشر السيطرة عليه، لذلك السبب يجب تحمل التأخير بمزيد من الانفتاح حتى من قبل الأجنبي. الوقت بالنسبة للسودانيين لا يعني المال أو الإنتاجية. لا ينظر إلى التأخير على أنه سلوك سيء. علاوة على ذلك، لا ينظر إلى رحلة اليوم الطويل للمشاركة في حدث اجتماعي على أنها مضيعة للوقت. في السودان، فإن جعل الضيف ينتظر الاجتماع ليس تعبيراً عن السلطة.

1.3 البرمجة

ما ذكر أعلاه ينعكس أيضاً في برمجة الأحداث. بسبب قصر المسافات في العالم بسبب التدويل المتزايد للعادات والتقاليد والاتجاهات آثاره أيضاً إلى السودان. في مكان العمل يتم برمجة الحدث أو النشاط أو الزيارة خلال فترة متوسطة ولكن من الممكن أن تتم البرمجة إلى فترة طويلة من التخطيط. ومن المهم جداً ألا تكون البرمجة شديدة خلال الوقت التنظيمي لأن في السودان يمكن إجراء التغييرات والتحفظات والحصول على الوثائق والمهام المختلفة في اللحظة الأخيرة. يؤدي هذا العنصر في الغالب إلى سوء الفهم بين الثقافات إذا كان المحاور الأجنبي قد خطط لبعض الأنشطة التي تكملها وتجري جدولتها حول الأنشطة كذلك.

على سبيل المثال، الحصول على تأشيرة إيطالية للمشاركة في مؤتمر، وحجز رحلة أو إقامة غالباً ما يتطلب من المشاركين العمل في وقت واحد والفرق المذكور في الأساليب الثقافية قد يسبب مشاكل. التخطيط المفاجئ من جانب السودانيين هو عنصر يكون بشكل متكرر (كما أشار إليه أحد المشاركين على أنه ضرورة "لضغط الموعد النهائي")، جعل المحاور الإيطالي يشعر بالغضب، وأكثر من ذلك، جعلهم يشعرون أنهم يتعاونون مع شخص غير مهني، وهو عنصر يمكن أن يؤدي إلى صراع بين الثقافات.

1.4 تنظيم الوقت في الاجتماعات

وينعكس النهج السوداني المرن والعاجل والمتسامح مع الوقت في هيكل الاجتماعات المهنية. أيضا في هذه الحالة جعلت التبادلات الدولية في النشاط وتخطيط الأحداث السودانية أكثر شبها بتلك الموجودة في إيطاليا والعديد من الثقافات الأجنبية. عند بدء الاجتماع، ووضع جدول الأعمال، فإن إدارة الوقت من حيث المتكلمين والمتابعة والاستنتاجات هي جميع المراحل الشائعة، التي يمكن التعرف عليها لمعظم الأجانب.

ومع ذلك، فإن بعض المعارف حول خصوصيات سودانية معينة يمكن أن تسهل بشكل أفضل حدثا تواصليا. يجب عدم جدولة الاجتماع مبكرا. في السودان، ليس من المعتاد تحديد موعد لعقد اجتماع، على سبيل المثال، الساعة 8:00 صباحا. سيكون اجتماع العمل في وقت متأخر بعد الظهر استثناء حيث يتم تنظيم فترة ما بعد الظهر بطريقة مختلفة. بالنسبة للسودانيين، من المهم أن يكونوا قادرين على العودة إلى ديارهم قبل غروب الشمس لاحترام أوقات الصلاة.

ويبدأ وقت المدرسة بشكل مختلف، وخاصة بالنسبة للتلاميذ الأصغر سنا. عادة يبدأ اليوم الدراسي حوالي الساعة 7:30 صباحا، ومؤخرا في السودان، كانت هناك إجراءات أخرى اتخذتها الحكومة لتعيد الساعة إلى الوراء بشكل دائم من أجل كسب مزيد من ضوء النهار في فترة ما بعد الظهر.

a. جدول الأعمال

وقد دفعت العادات الدولية العديد الكيانات العامة والخاصة السودانية إلى تبني جدول الأعمال، وبالتالي تحضير قائمة من الأنشطة وفقا لجدول زمني محدد سلفا يتبعه المشاركون. جدول الأعمال ليس إلزاميا يمكن تعديله أو إلغائه أو مناقشته يمثل مخططا نظريا يمكن تغييره عمليا من خلال ديناميكيات اليوم. ومع ذلك، فإن بداية الاجتماع، لا سيما في المؤسسات الحكومية والاجتماعات المهمة يتم فتحها بقراءة دعاء وتقديم شكر ومباركة إلهية للمشاركين والعمل.

توقيت الاجتماعات على الرغم من وجود جدول زمني محدد، يخضع لتغييرات. في بعض الأحيان تبدأ الاجتماعات بتأخير قصير. وفي كثير من الأحيان يمكن أن تطول الاجتماعات بسبب تدخلات غير متوقعة من قبل المشاركين.

من الشائع جدا في السودان أن يكون هناك ملخص ما بعد الاجتماع لما قيل أو فعل، لتترك أثر وتحديد نقطة انطلاق للأنشطة المستقبلية.

b. التداخل والمقاطعة في الحوار

خلال الاجتماعات، أوقات المحادثة في السودان ليست فوضوية. على المرء أن ينتظر بصبر حتى الحوار ويطلب الناس المشاركة باستخدام إشارة اليد. لا يوجد أي انقطاع وبهذه الطريقة تعتبر المساهمة خطوة إيجابية. دائما مع إظهار الاحترام الكامل لوقت المحاور، وهذا يختلف عن ما يحدث في إيطاليا. إن المقاطعة كخطوة تواصلية أحيانا تؤدي إلى أخذ الوقت من المحاور لإضعاف حجة المحار. أحيانا المقاطعة مفيدة جدا لمساعدة المحاور في توضيح ما يعنيه وإظهار علامات

التوافق كنوع من التعاون في العلاقات التواصلية. السودانيون لا يستخدمون هذا الأسلوب. السوداني يفضل أن يحترم اللحظة التواصلية وهذا يؤثر على موقفه تجاه المحاور الذي يحظى بالاحترام خلال الوقت الذي يتحدثون فيه ويتعاونون معه من خلال البحث عن وجهات نظر مشتركة. وقد يكون التدخل في اجتماع أو مؤتمر طويلا جدا، ويتم إعطاء الوقت للمشاركين الآخرين. يجب أن ينظر إلى هذه الميزة في مجال الأوسع للفردية في الثقافة السودانية، حيث يتم الحفاظ على الانسجام كجزء من البعد الاجتماعي الجماعي، نموذجي للمجتمعات المسلمة.

1.5 الوقت الفارغ: الصمت

بشكل عام الصمت الإيطالي يسبب عدم الارتياح. يعتبر الصمت المطول على أنه أحد أعراض مشكلة التواصل، حيث يمكن للمرء أن يشارك بمحادثة سطحية. في السودان لا يوجد تقدير خاص للصمت. والسلوك السوداني صديق ومحب مثل ما هو الحال في الدول الإفريقية أخرى. ويتم ملء الفارغ في الحوار.

2 مفهوم المكان (الفضاء)

استخدام الفضاء، الديناميكيات داخل مكان مفتوح أو مغلق، صغير أو كبير، يمكن أن يؤدي، في بعض الأحيان، إلى إشكالية كبيرة أو صغيرة في الحوار بين الثقافات.

2.1 المكان العام والمكان الخاص

تظل الطريقة التي تدار بها الأماكن (أو الحيز الشخصي) عنصرا أساسيا في احترام ومنع الصراعات المحتملة بين الثقافات. كما هو الحال في إيطاليا، يمكن أن تكون المساحة متاحة للجميع؛ يحميها المجتمع باعتباره سلعة عامة. وبدلا من ذلك، لا يمكن أن يكون المكان ملكا لأحد. وفي حالة التدهور أو سوء الاستخدام يؤدي إلى المزيد من عدم الاحترام. في السودان الأماكن العامة مساحات لا أحد فيها. وذلك يؤدي إلى عدم الاهتمام في الحفاظ على المناطق العامة بينما يكون الاهتمام أكثر وضوحا في الأماكن والمساحات الخاصة.

مثال واضح على ذلك يمكن رؤيته في مواقف السيارات. في السودان يرتبط بشكل واضح بمفهوم الجيد للسائق وقدرته عن وقوف لعدم وجود أي حدود حقيقة للمكان. بهذا المعنى، يمكن لأزمة التواصل بين الثقافات بين شخص إيطالي وسوداني أن يقيموا في تفسيرات مختلفة لما نسميه "واجب مدني". ومن ثم، قد تؤدي الرؤية المحدودة العرقية إلى إصدار أحكام سلبية في إدارة المكان وطرق استخدامه.

2.2 تجهيز المكان

نقطة محتملة للمقارنة بين الثقافات بين الإيطاليين والسودانيين هي مفهوم التنظيم المكاني. في السودان الانتظار في الصف ليس هو القاعدة وبدلاً من ذلك هنال نظام مختلف، ومن وجهة نظر إيطالية يمكن تفسيره غير منظم وأكثر من ذلك هو القوة المسيطرة أو المفرطة. في السوق، في المتجر وفي الأماكن العامة غالباً نرى أشخاص يتجاوزون الصفوف لشراء حاجة ما أو للحصول على معلومات. ومع الملاحظة الدقيقة لا يوجد في هذا التصرف شيء مخادع ومعاد للسيطرة. إنها ببساطة آلية ثقافية تطرح نفسها في مكان معين حتى مع وجود أشخاص محليين ملتزمين في الصفوف. وهذا يختلف كثيراً عن مفاهيم "الصفوف" و "النظام" في إيطاليا. ويمكن أيضاً ملاحظة ظاهرة مثيرة للاهتمام في حركة المرور. السودانيون عادة ما يتميزون بالأدب والود والكرم. ومع ذلك، عند القيادة هناك صراع للاستيلاء على الطريق أو المكان تجاوزات خطيرة مع تغيير المسارات المتهورة والالتفاف الجريء مع الاستخدام العشوائي عالية الصوت. هذه الظواهر التي، إذا تم تفسيرها بشكل خاطئ، يمكن أن تؤدي إلى استنتاج أن السائقين السودانيون هم أشخاص متهمجين ومتسلطين.

الأمر ليس كذلك. مرة أخرى، نحتاج إلى مراقبة كيفية ترجمة أفكار النظام والتنظيم المكاني بشكل مختلف في الفكر السوداني حتى نتجنب منع الأزمات في التواصل بين الثقافات وتجنب الأحكام السابقة لأوانها.

2.3 مساحة مكان العمل

على الرغم من عدم وجود حاجة ماسة لتزيين المباني العامة الداخلية والخارجية، إلا أن المناطق التي تتركز فيها اليد العاملة في السودان، وخاصة المكاتب، كبيرة للغاية. لم نلاحظ عيوباً في الغرف في المؤسسات أو الشركات المتوسطة وكبيرة الحجم. ولذلك، فإن التوسع لمفهوم الفضاء المفتوح، بما في ذلك التقاسم المتعمد لمساحات العمل والمعدات مثل المكاتب أو أجهزة الكمبيوتر، لم يثبت في السودان.

بدلاً من ذلك، فإن معظم المسؤولين يعملون في غرف فردية مشتركة عادة بين اثنين أو ثلاثة من الزملاء.

2.4 فضاء الشاي والقهوة

الود السوداني معروف ويخلق الحاجة إلى أماكن مناسبة مخصصة للحوار. على الرغم من وجود عدد متزايد من المقاهي ذات الطراز الإيطالي (منطقة داخلية مزينة بشكل أو بآخر، ربما مع منطقة في الهواء الطلق للجلوس مقابل تكلفة أعلى)، في السودان لا يزال هناك العديد من أماكن الاجتماعات المفتوحة. وغالباً ما يتم إعدادها في الأماكن المتاحة أو المناطق الخضراء على جانبي الشارع حيث تمر السيارات بانتظام. ولكن في أغلب الأحيان، تتميز بحركة مقدمي الخدمة

(أغلبهم من النساء تقريباً) اللواتي يقمن بإعداد المشروبات مثل الشاي والقهوة، وإعداد الكراسي والطاولات بأسعار أقل بكثير من المقاهي الرسمية. في هذه الأماكن يلتقي العديد من السودانيين ويأخذون استراحة ويتوقفون للتحدث بشكل غير رسمي مع مشروب. وبغض النظر عن القدرة على استهلاك منتج بسعر أقل، فإن الأهم من ذلك هو إتاحة الفرصة للتجمع معاً، والتي تكشف عن سمة مميزة للسودانيين: فالفرح والانسجام بين الأشخاص هما من أكثر تعبيراته وجودية وتمثيلية. وتزداد هذه الظاهرة وعمقها المجتمعي خلال فترة شهر رمضان المبارك عندما تتكاثر وجبات الطعام المشتركة على جانب الطريق بمناسبة الإفطار الذي يبدأ عند غروب الشمس.

3 الهرمية والاحترام والحالة الاجتماعية

التسلسل الهرمي هو واحد من تلك القيم التي يمكن فيها الشعور بالفروق في النهج الثقافي ويمكن أن يسبب عدم الراحة بين الأشخاص في غياب المعرفة أو الفهم أو موقف تعاطفي تجاه الثقافة الأخرى. يمكن ملاحظة التسلسل الهرمي بشكل عام في اتجاهات أساسية: صريحة / ضمنية (مرئية أو غير مرئية)، نافذة/ غير نافذة.

3.1 التسلسل الهرمي بين المواطنين

السودان بلد متعدد الأعراق، ومتعدد الديانات، ومتعدد الثقافات، ومتنوع ومعقد، ليس من السهل دائماً إدارة تنوعه الأصيل. توجد ديناميكيات بين الإثنيات والديانات وبين القبائل وحتى بين العشائر في الحياة الاجتماعية السودانية وتنظم العلاقات والتواصلات والتحالفات. إن وجود سبع عشرة ولاية، متحدة في ظل نظام فيدرالي، يجعل العلاقات بين الأطراف والمركزية حاسمة، وهي حالة تبرز الحاجة إلى شخص غير سوداني لفهم القواعد الهرمية وهيكل القوة بشكل جيد (نستخدم المصطلحات أحياناً كمردفات، كذلك إدراك الاختلافات الدلالية ذات الصلة) التي تدارها الكيانات العامة والخاصة بها. على الرغم من التسامح والميل السوداني الفطري لقبول التنوع، إلا أن هناك طبقات اجتماعية رأسياً وأفقياً تنشأ منها العادات والتوقعات والحدود والاتفاقيات. وهذا واضح على المستوى المهني (في السياسة، على سبيل المثال، حيث يكون مبدأ التمثيل العرقي مهماً أيضاً) وعلى المستوى الشخصي وفي الحالة الأخيرة، تكشف طبيعة الزواج والاختيار الضيق للزوج عن حالة تفضيل لشريك حياة له خلفيات اجتماعية اقتصادية مماثلة.

التسلسل الهرمي السوداني واضح تماماً. المسؤول، لا سيما في الهياكل المهنية والعامة والمؤسسية الأكثر تنظيمًا، يمكن التعرف عليه من خلال مظهره، من قبل الأشخاص المحيطين به وبالاحترام الذي يتلقاه. هناك تشابه معين مع مفهوم التسلسل الهرمي الإيطالي، حيث يمكن التعرف على موقع القيادة بسهولة.

ومع ذلك، وبسبب التفاعلات الاجتماعية المذكورة أعلاه، من المهم أن نفهم كيف تقوم الأسرة السودانية والعشيرة والقبيلة والجماعة العرقية والدولة الفيدرالية بتنظيم قياداتهم الهرمية، الذين من المهم التفاعل معهم أثناء الأنشطة المهنية اليومية. مثلاً لا يمكن لمشروع تنموي تعاوني تم تنفيذه في ولاية سودانية هامشية إلا أن يأخذ في الحسبان سلسلة كاملة من الديناميكيات العلائقية التي يجب تأسيسها مع كبار قادة تلك الدولة وحتى مع الأغلبية العرقية القبلية. في إيطاليا، التسلسل الهرمي غير قابل للاختراق بشكل أساسي. وهذا يعني أنه في غالبية الهياكل المعقدة، يمكن للقاعدة التواصل مع الجزء العلوي فقط من خلال أشخاص وسطاء. في السودان، التسلسل الهرمي هو أكثر نفاذية. مع احترام أولئك المسؤولين عن القيادة، يتم تقليل المسافة بين القمة والقاع، ويكون لدى إمكانيات مباشرة للاتصال والتواصل مع كبار القادة. إن التقسيم الطبقي العائلي في السودان، وكذلك الإحساس المشترك بالمجتمع القائم على أساس الجذور الاجتماعية والدينية، يسهل هذا الاتصال ويعمل كوسيلة لتوصيل القاعدة والذروة.

3.2 التسلسل الهرمي بالنسبة للأجانب

تميل ديناميكيات التسلسل الهرمي والسلطة الموصوفة أعلاه إلى تخفيفها في العلاقات مع الأجانب. الأجنبي، بشكل عام، هو موضع ترحيب ورؤية إيجابية؛ الغربيون يميلون إلى الاحترام الشديد. السودان بلد مفتوح للتنوع الذي يجلبه الأجانب. إنها بلد متسامح ودود تجاه أعضاء المجتمع الدولي. لم ينتج عن إنهاء الاستعمار في العقود الماضية مشاعر معينة من الانتقام ضد الأجنبي. ومع ذلك، هناك تمييز ملموس، لا سيما في الطبقات الاجتماعية الأقل انفتاحاً على التنوع، بين كونها سودانية وطبقة خواجه، تعني أجنبي. المصطلح ليس به إهانة ولكن يميز بوضوح الأجانب من محلي. بعد كل شيء، فإن الشعور بالمجتمع، وخاصة إذا كان يستند إلى مبدأ ديني كما هو الحال في السودان، يؤدي بالضرورة إلى هذا التمييز. يظهر بالحفاظ على المسافة بهدف حفظ العادات والتقاليد والمبادئ والواجبات الذي يمكن تعديله بكثرة التنوع والاختلاط مع الثقافات الأخرى. مع كل هذا عموماً هناك انفتاح واحترام كبيرين تجاه الأجانب في السودان. واحدة من أكثر مظاهر هذا الانفتاح واضحة في الدعوات إلى المناسبات الاجتماعية مثل حفلات العشاء وحفلات الزفاف والاحتفالات. بشكل عام خلال الاحتفال بالإفطار خلال شهر رمضان المبارك، فإن الدعوات إلى الأجانب في الأسر السودانية شائعة من أجل مشاركة لحظات من الانسجام حول الطاولة. كلما يحدث هذا اللقاء بين الثقافات في الضواحي يكون الترحيب للأجانب أكثر. إن الإيطالي في السودان محبوب ومحترم، وينظر إليه على أنه حامل للصداقة والثقافة والجمال. هذا هو السبب في أن الإيطاليين يتمتعون بشعبية كبيرة، حتى مهنيًا. يظهر هذا الشعور مع العلاقات الهرمية الإيجابية حتى عندما يكون جزء من القوى العاملة سودانيًا وهناك مدير إيطالي. يوجد مثال واضح على هذا التناغم المحترف داخل المؤسسات الإيطالية العاملة في السودان (مثل الوكالة الإيطالية للتعاون والتنمية)، حيث نادراً ما توجد اختلافات متعلقة بالتسلسل الهرمي في هذه الهياكل.

3.3 التسلسل الهرمي واحترام المدير

في السودان، الإداريون يجلبون الحلول. حتى في مناخ التبادل والاحترام فيما يتعلق بأفكار الآخرين، يجب على الشخصية الإدارية، سواء في الهياكل السودانية العامة والخاصة، اتخاذ القرارات.

نادرا ما يكون هناك تفويض أو تعليمات تسمح باستخدام العنف اللفظي. بشكل عام، عند القيام بمهمة، سيكون هناك دائما نوع من الهدوء ونبرة صوت حازمة وغير متشددة. إن "المعاملة السيئة" للموظفين ليست جزءا من المعايير المحلية. وهذا عنصر مهم يجب مراعاته من حيث التعاون في الأعمال بين الثقافات، عندما يكون لدى مدير إيطالي موظفين إيطاليين وسودانيين. سوف يحصل المدير على أفضل النتائج من موظفيه من خلال الحوار والاحترام والوضوح وصنع القرار المؤدب كذلك.

سيكون من الصعب رؤية الموظفين السودانيين يختلفون بصراحة مع مديرهم. سيتم إعطاء الآراء بطريقة مخفية فقط إذا طلب منهم ذلك، في حين أن قرارات المدير أو أوامره لن يتم مناقشتها علانية. أما بالنسبة لبعض البلدان مثل إيطاليا، التي شهدت أيضا تغييرات سريعة على مدار العقود الماضية، فإن النظام الهرمي يتناسب مع فارق العمر.

في السودان، لا تزال معادلة "الخبرة المكتسبة تعطي موقع القيادة" وفي المؤسسات العامة من النادر إيجاد شباب الذين يشغلون مناصب عليا.

يظهر التسلسل الهرمي تقريبا في اللقاءات السودانية بطريقة واضحة. بالنسبة للمدير، هناك احترام لكل أشكال التواصل كلغة الجسد والتحية والانصراف. ليس هناك أي مبالغة في الاحترام، ولكن هناك علاقة غير رسمية مع مؤشرات واضحة تتعلق بمن هو المسؤول ومن هو المتعاون.

يمكن أن يكون الحوار بين صاحب العمل والموظف صريحا وستكون هناك فرصة للجميع للتعبير عن آرائهم. وذلك، تمشيا مع ما سبق ذكره، ينبغي الحفاظ على قدر معين من المسافة، وفي نهاية المطاف، سيكون هناك صوت واحد حاسم، والرأي السائد والقيادة السائدة التي تأتي من قمة التسلسل الهرمي.

3.4 مؤشرات الدور الهرمي

كما هو الحال في إيطاليا، التسلسل الهرمي في السودان هو قيمة تظهر بوضوح. يمكن رؤية المسؤول من خلال عدة مؤشرات، تتراوح من سيارة عالية الرفاهية إلى الملابس الأنيقة أو الخواتم باهظة الثمن وعصا مزخرفة وحجم المكاتب والمفروشات تقع في الطابق العليا في المبنى ومن قبل عدد الموظفين الذين يعملون في المكتب.

بالنسبة للمرأة، قد يتم الكشف عن وضع اجتماعي مهم من خلال وجود مجوهرات ذهبية أو خزانة ملابسها.

إحدى الخصائص هي أن المسؤول، في بعض الأحيان، وخاصة على المستوى القبلي وفي المناطق النائية من البلاد، يقوم بارتداء حذاء باهظ (من وجهة نظر أجنبية) عادة ما يكون نوعا من النعال الفاخرة المغطاة بالجلد (تمساح، الثعابين) أو الفراء (النمر، الفهد).

أيضا في إيطاليا، مع بعض الاستثناءات القليلة، تتميز المناصب برموز وعلامات واضحة. عنصر ثقافي مهم يجب تسليط الضوء عليه فيما يتعلق بالأحداث التواصلية مع السودانيين الذين يشغلون مناصب السلطة هو إن لباسهم مختلفا تماما وفقا للحدث الاجتماعي. في بعض الأحيان، يرتدي السودانيون ملابس مألوفة للتقاليد الغربية، مثل سترة وربطة عنق. في أوقات أخرى، سوف يرتدون الزي السوداني التقليدي، الجالابيا، سترة بيضاء مع عمامة تستخدم في جميع المناسبات والاحتفالات (غالبا في المساء). لا ينبغي التقليل من أهمية هذا العنصر لأنه قد يسبب ارتباكاً للأجنبي، خاصة أثناء اللقاءات الأولية قد يسبب الارتباك للأجانب الذين يجدون صعوبة في التعرف على محاورهم الذين كانوا يرتدون قميصا وسروالا في الأيام السابقة. يرتبط هذا التغيير في اللباس عادة بأهمية المناسبة الاجتماعية. إن ارتداء الملابس بطريقة تقليدية هو تعبير عن المشاركة خلال حدث سوداني مهم. كذلك، كما أفاد بعض المشاركين، فإن حرارة الأشهر الحارة وضرورة ارتداء ملابس خفيفة، يمكن أن تكون أيضاً عاملاً محفزاً لاستخدام الجالابيا بدلا من الجاكيت.

في السودان، قد لا يكون التسلسل الهرمي مرئيا فقط على المستوى الشخصي، ولكن أيضا على مستوى الدوائر والمؤسسات الحكومية من خلال العناية والاهتمام وزيادة المخصصات والمكافآت بمكان العمل أكثر من غيره مما يدل على أهمية هذه المؤسسة وللحفاظ على هيكل الدولة.

3.5 التسلسل الهرمي والدخل الفردي

مثل معظم البلدان في العالم حتى في السودان يتم تعويض منصب القيادة براتب عالي. ومع ذلك بالمقارنة مع إيطاليا، فإننا نرى فرقا في معدل الأجور من المناصب العليا في بعض المؤسسات العامة (الوزارات والهيئات السياسية). في السودان، مستوى التعويض أقل بالتأكيد، وهنا يجب إلقاء الضوء على التزام الخدمة في المؤسسات مقارنة بقيمة المكافأة نفسها.

وكوسيلة للتعويض تقريبا عن الفرق المذكور أعلاه في المستوى، لاحظنا، وخاصة في المؤسسات العامة، تنازلا أكثر سخاء للمنافع. على سبيل المثال، مثل العدد الكبير من أعضاء الوفود (مقارنة بمتوسط عدد أعضاء الوفد الإيطالي) الذين يتم إرسالهم إلى الخارج للمشاركة في الأحداث الدولية بشكل عام لا يبدو أن عرض التسلسل الهرمي شائع بالنسبة للسودانيين، حتى على أعلى المستويات. هناك جدية معينة واضحة في سلوك أولئك الذين يشغلون أدوارا عالية وعالية المستوى في المؤسسات العامة والخاصة.

الوضع في المنازل الخاصة مختلف. الأثاث، الزخارف الجميلة، الرحابة والأثاث الأنيق (الحديث نسبيا) والتشطيبات كلها عناصر مرئية، وبالتأكيد تفوق الاعتدال الذي يميز البيوت السودانية لأولئك الذين لا يحملون مناصب عليا.

4 العائلة والانتماء

كل بنية اجتماعية عموماً تعتمد بقوة على مفهوم الأسرة. يمكن فهم هذا المصطلح بطريقة مقيدة (روابط الدم) أو توسيعها (الروابط العائلية من خلال الزواج، القرى المكتسبة). هذا المفهوم ديناميكي للغاية إذا كان يتقاطع مع العناصر الأخرى التي تذكرنا بطريقة ما بأهمية الانتماء (كونها جزء من نفس القبيلة أو وجود جنور عرقية مشتركة).

4.1 العائلة

في السودان، تعد الأسرة عنصراً أساسياً في ديناميكيات للعلاقات الاجتماعية. ويمكن اعتباره قمة جبل جليدي يخفي بدلاً من ذلك طبقات اجتماعية أكثر وضوحاً تنقسم إلى عشائر وقبائل ومجموعات عرقية. هذا التقسيم الطبقي يؤدي في بعض الأحيان إلى إجراء مقارنات استناداً إلى كونها جزءاً من نفس المجموعة أو لا.

إن "المسألة القبلية" ترتبط بشكل عميق في شعور السودانيين. العرب والأفارقة، الشماليون والجنوبيون، السودانيون من الشرق والغرب، المسلمون وغير المسلمين، السكان الأصليين والبدو: كلهم يعبرون عن التنوع (لنفكر بالعشرات من اللهجات واللغات) الذي يعكس في نهاية تكوين الأسرة.

في السودان، تتعايش كل من تفسيرات الأسرة المذكورة أعلاه (المقيدة والموسعة) بانسجام. وتتميز الأقارب بالدم على هذا النحو، ولكن من دون شك يقابلها مفهوم أكثر شيوعاً للعائلة الممتدة التي تضم أقارب ليسوا ذوي صلة بالدم والذين بدورهم يصبحون جزءاً من العائلة بصفة أوسع، ويتمتعون بالمزايا المرتبطة بالعائلة.

انظروا فقط إلى مئات الضيوف المدعوين لمراسم الزواج السودانية لفهم كيفية شمول مفهوم الأسرة. يمكن أيضاً رؤية مفهوم العائلة الممتدة في المساكن المتعددة العائلات التي تتشارك في سقف واحد. هم منازل كبيرة، ربما مع عدة طوابق، كل منها له مساحة خاصة به ولكن أيضاً مناطق مشتركة.

العائلة السودانية، كما هو الحال في جنوب إيطاليا حتى قبل عدة عقود، تتميز بلا شك بصفة ذكورية قوية (وبطريقة أبوية). الجد، الأب، ثم الابن الأكبر هم الشخصيات الأساسية التي تدور حولها بقية المجموعة. ومن أجل احترام كبار السن، الدور القيادي للرجل ونقل المعرفة الأبوية للابن الأكبر. في السودان، تُنشئ هذه العناصر عائلة ذات شخصية ذكورية قوية مدفوعة بالشخصية الذكورية. تجسد شخصية الأنثى أيضاً دوراً أساسياً، وهو بالتأكيد ليس ثانوياً، كحارس التجانس والوحدة والتطور والضيافة والاستقبال. على حسب أحد المشاركين المحليين "داخل المنزل وخارجه، سيكون من الصعب العثور على رجال سودانيين يصرخون على نساءهم، ناهيك عن رفع أيديهم معهم".

بالمقارنة مع الدول الإسلامية الأخرى، يبدو أن شخصية الأنثى في السودان أكثر تحرراً. هناك احترام لشخصية الأنثى (على الرغم من أن ذلك أقل من الذكور) ويمكنها أن تحتل المراكز العليا في مكان العمل (حتى لو كان هذا هو الاستثناء لأن التواجد الذكوري قوي). يبدو السودانيون أكثر

توجها نحو خلق فرص لتطور ونمو الشخصيات النسائية بالمقارنة مع أجزاء أخرى من العالم. كما سبق ذكره، فإن الأسرة هي العمود الفقري للمجتمع السوداني. فمن خلال الاتصال المتزايد والاستفادة من علاقات القرب المحتملة مع الأقارب، يسعى السودانيون إلى إيجاد حلول للمشاكل، أو أنهم سيعينون محاورا آخر. وفقا لمشارك محلي، قبل معالجة مسألة حساسة فقط، فإن السوداني "يطلب المساعدة من أولئك الذين يعرفونهم في إطار العائلة". فيما يتعلق بمفهوم الانتماء الأكثر عمومية، يمكننا ملاحظة كيف أن العنصر الديني (الإسلام) في السودان يعمل كنوع من الغراء اللاصق للمجتمع المسلم. في مناطق البلاد ذات الأغلبية غير المسلمة، فإن هذا الشعور بالانتماء موجود في الجذور العرقية والثقافية المشتركة. في الشتات السوداني، المؤلف من آلاف السودانيين الذين يعيشون في الخارج، يرتبط هذا الشعور بالانتماء إلى الأرض تتجسد بجزء من العائلة التي بقيت في السودان. كل هذا من أجل القول إن السودان بلد تنوع كبير ويعرف كيف يظل متحدا. على الرغم من الاختلافات، فإن شعبها فخور جدا بأن يكون سودانيا. على حد تعبير أحد الأكاديميين المحليين الذين تمت مقابلتهم "يعيش الشخص السوداني شخصيته القبلية من عدة جوانب، ولكن إذا تعرض للهجوم، فإنه يتذكر ببساطة أنه سوداني فقط".

4.2 الألفة والمجاملة

يتميز السودانيون بكرم كبير فيما بينهم. وكذلك في سياق العلاقات بين الإيطاليين والأجانب الآخرين. من بين هؤلاء، كما ذكرنا، يلعب الإيطاليون دورا مهما. يحب السودانيون جعل الأجانب يشعرون بالراحة. الدعوات إلى المناسبات الاجتماعية، بما في ذلك المناسبات الخاصة مثل حفل زفاف ابنة، وغيره. في السودان، إن قضاء الوقت معا في الإخاء والتناغم الارتباطي في علاقات العمل، من النادر جدا أن يجد الضيوف نقصا في التمر، الماء، المشروبات، الوجبات الخفيفة، الفاكهة أو أي بند آخر متعلق بالتواصل الاجتماعي حول الطاولة. كلما ارتفع الوضع الاجتماعي بالنسبة للمضيف السوداني، كلما كان مستوى الغذاء المقدم أكثر وفرة. بعبارة مقارنة، يتحد الإيطاليون والسودانيون بشعور من المجاملة اللطف في العلاقات بين الأشخاص، وهو عنصر يصبح على المستوى التجاري ميزة مهمة لعلاقات العمل. أخبرنا رجل أعمال سوداني خلال مقابلة حول كيف "غير المورد، من ممثل في بلد أوروبي إلى بلد إيطالي، عندما بدأ [التعاون] تقدير مستوى الود الذي أبداه الإيطاليون والسرور بممارسة الأعمال التجارية ومترافقا بشعور الصداقة الحقيقية". كلما ابتعدتم عن العاصمة الخرطوم يصبح اللطف السوداني أكثر وضوحا فيما يتعلق بالآخرين، وخاصة الأجانب. والذي فجأنا بشكل إيجابي إن هذه الشمولية تصل أيضا إلى مستويات عالية جدا في الطبقات الأقل حظا من الناحية الاقتصادية للسكان. وخاصة إذا ما فكر المرء في التضحية الاقتصادية التي ينطوي عليها تقديم الطعام والشراب لأجنبي الزائر.

4.3 أشكال أخرى من الانتماء: المهاجرون

يتميز السودان بآلاف الكيلومترات من الحدود، التي يمكن اختراقها لا محالة لطولها وحجمها، بالإضافة إلى التبادلات العرقية اليومية. في كثير من الأحيان تعتمد أسر بأكملها في إربتها أو جنوب السودان أو تشاد على العمل عبر الحدود، أو عقد صفقات تجارية أو العمل في الأراضي السودانية ثم العودة إلى ديارهم عند المساء. هذا يعطينا صورة عن انفتاح السودان بشكل طبيعي من حيث الهجرة القانونية، المكرسة للإنتاجية والعمل المشترك.

هناك الآلاف من السودانيين الذين يرحبون بالناس من الدول المجاورة لفترات قصيرة أو طويلة، مع الحفاظ على التبادل والعلاقات التجارية على قيد الحياة، ومعايير الطرق المشتركة بين الولايات مفتوحة. هذه الظاهرة المهاجرة لها أسباب تاريخية (قبل الاستعمار، خاصة في إفريقيا كان مفهوم الحدود قصير الأجل) وإدارة الإنتاج. ومع ذلك، فقد تضاعف هذا في السنوات الأخيرة بسبب الظروف الاجتماعية والاقتصادية للبلدان المجاورة المذكورة سابقاً، وبالتالي الزيادة في تدفقات الهجرة غير القانونية وغير القانونية.

وتحت ضغط المجتمع الدولي، قام السودان أيضاً بسلسلة من الإجراءات المسبقة للتخفيف من هذه الظاهرة ومكافحة الدخول غير القانوني إلى البلاد (التي تجلب معها أيضاً مشكلات اجتماعية وتجارة غير قانونية) وأدت إلى هروب بعض السودانيين. إن الموقف السوداني من الاستقبال (لكل من المهاجرين القانونيين والمهاجرين الاقتصاديين، بالإضافة إلى الأفراد الذين يفرون من المأساة داخل البلاد) لا يزال مستقراً ولا يبدو أن هناك استراتيجية للتكامل العرقي في المدى الطويل. تركز الإدارة التكتيكية والظرفية لهذه الظاهرة بشكل كبير على المدى القصير.

5 قضية النوع والجنس

إن إحدى أبعاد القيمة أكثر إثارة للجدل في العلاقات بين الثقافات هو العلاقة بين الرجال والنساء، والتركيز المتبادل للحقوق والواجبات، وأدوارهم في المجتمع، وغرضهم، ومسؤولياتهم وديناميكياتهم، على المستوى الخاص والمهني.

تمثل القيمة المرتبطة بنوع الجنس إمكانية حدوث سوء تفاهم كبير بين الثقافات، خاصة أنها تتقاطع مع القيم الأخرى المتعلقة بالدين والأسرة والصواب السياسي. دعونا ننظر إلى السيناريو السوداني.

5.1 دور المرأة

ذكرنا سابقاً بأن يتميز دور المرأة في السودان بقواعد وإمكانيات وقيود ذات طبيعة اجتماعية ودينية. المرأة تفسح المجال ذو الشخصية الذكورية القوية، حيث تكون الإدارة في القطاع الخاص والقطاع العام في الغالب ذكورياً.

ومع ذلك، يوجد في السودان احترام كبير لشخصية المرأة ودورها ومشاركتها النشطة في المجتمع. علاوة على ذلك، فإن غالبية الطلاب في العديد من الجامعات السودانية هم من النساء. في القطاع العام، فإن عدد النساء العاملات مرتفع للغاية. وهناك وجود نسائي معين أيضا في المستويات العليا في الجامعات والسياسة والاتحادات الاجتماعية - الثقافية، رغم أن تمثيلهن يمثل الأقلية. وبالطبع، نحن نتحدث عن سياق مختلف عن الذي اعتادت عليه إيطاليا، خاصة في السنوات الأخيرة عندما كان هناك ما يسمى "الحصص الوردية" التي أثرت بشكل كبير على القطاعين العام والخاص. ومع ذلك، تحظى المرأة في السودان باحترام وتقدير، وفي نفس الوقت تمنح لها مساحة أكبر مقارنة بالدول الأخرى التي تطبق فيها الشريعة، الشريعة الإسلامية، قوة. يكفي أن نقول إنه في السودان، بخلاف البلدان الأخرى ذات الأغلبية المسلمة والتي تطبق فيها الشريعة، فإن المصافحة للمرأة يمكن أن تكون عملا طبيعيا تماما.

5.2 التنوع الجنسي

يتم تطبيق الشريعة الإسلامية في السودان وهو واضح جدا فيما يتعلق بالتنوع الجنسي. بشكل خاص، لا يتم قبول المثلية الجنسية. فمن المحتمل أن تكون قابلة للمحاكمة بموجب القانون. بشكل عام لا يناقش هذا الموضوع. غالبا ما تخضع الحياة الجنسية والحياة الأسرية والعلاقات بين الرجل والمرأة لتعليمات محددة من النصوص الإسلامية مثل القرآن الكريم والسنة.

5.3 الملابس، اللياقة والحياء

في السودان هناك نوع من الاعتدال في ملابس النساء على أساس المبدأ الديني الذي يتطلب تغطية واعية للرقبة والشعر (الحجاب). يجب تغطية الساقين، بالإضافة إلى الثياب ذات الأكمام الطويلة. إن النقاب أقل شيوعا بين النساء اللواتي يرتدينه وهو يغطي الجسم الأنثوي بالكامل بغطاء أسود وحجاب يوفر تغطية كاملة تقريبا للوجه (فقط العيون مرئية). من النادر أن نرى النساء السودانيات في القمصان، وأقل بكثير في التنانير القصيرة أو مع الثياب ضيقة جدا، شفاقة أو بلا أكمام. سوف تكون المرأة التي ترتدي بهذه الطريقة موضوعا ومُحرجا (وليس فقط من قبل الرجال).

يختلف مفهوم إطار الأنوثة بشكل كبير عن تلك التي اعتدنا عليها في إيطاليا، خاصة في فصل الصيف. ومع ذلك، هناك قدر من التسامح واضح ومظاهر حتى في هذا الإطار من القواعد الثابتة والتوقعات اللاحقة. هناك العديد من النساء اللواتي لا يستخدمن الحجاب بالمعنى الدقيق للكلمة، لكنهن يرتدين الحجاب بشكل أنيق فوق الرأس، ويغطين بشكل جزئي الشعر والرقبة. هذا ينطبق بشكل خاص على النساء في منتصف العمر، كلاهما رمز للاحترام والأناقة.

ومع ذلك، هناك العديد من النساء اللواتي يفضلن عدم ارتداء أي نوع من الحجاب (خاصة في الجنوب) وعادة لا يواجهن متضايقا عامة (خاصة إذا كن أجنبيات).

إذا قمنا بإعادة النظر في موضوع المكان، فهناك دائما تمييز دقيق بين حمامات الذكور وحمامات

الإناث وكذلك مناطق مختلفة مخصصة للصلاة. في مجال الرعاية الصحية، من النادر العثور على الأطباء الذكور الذين يفحصون ويزورون النساء، أو العكس. هناك تمييز واضح بين الجنسين في المجال الطبي. علاوة على ذلك، لا تدخن المرأة السودانية في الأماكن العامة ولا تقوم بوضعية مثيرة للاشمئزاز ولا تستخدم الأصوات العالية. بالنسبة للذكور (الصغار والكبار)، فإن الملابس موحدة إلى حد ما وليست غريبة ولا استفزازية. بصفة عامة، يوجد في السودان شعور مشترك باللياقة، كما هو مذكور، يميل إلى أن يؤدي إلى توحيد معين في عادات ارتداء الملابس من وجهة نظر المراقب الخارجي.

6 الصواب السياسي

قبول التنوع، والتسامح، والمواقف غير العدائية تجاه المواضيع والثقافات ذات المخاطر العالية لا يعني تلقائياً أن المرء يستطيع أن يتحدث بحرية عنهم. على العكس من ذلك، في بعض البلدان هناك مواضيع يصعب القرب إليها أو لا يجب التحدث بها. لنلقي نظرة على بعض.

6.1 العري والعلاقات الحميمة

كما ذكر سابقاً، فإن الجنس ليس موضوعاً حوارياً جذاباً بشكل خاص في المجتمع السوداني. الحجج المرتبطة به لن تكون موضوع حوار. في بعض الأحيان، ولا حتى ذكرها. العري والجنس وأي شيء يشير بطريقة ما إلى العلاقات الحميمة والجسم ليسا موضوعين للمحادثة. إنهما محرمان، ويسببان عدم الراحة ويظلمان محصورين في الأفكار الخاصة للفرد.

6.2 المرض (الداء)

السودانيون بشكل عام، في حالت المرض، يذهبون إلى الطبيب والصيدلي (بشكل شائع) ولكن الأمراض الخطيرة والمستعصية ليست موضوعاً للمحادثة اليومية. في إيطاليا الأمر مختلف: لو نظرنا إلى صالات الانتظار في المراكز الطبية حيث يتبادل الحديث الغرباء المنتظرين دورهم عن حالتهم الصحية بشكل دقيق وبدون إحراج. على العكس في السودان الأمراض الخطيرة ليست موضوعاً للنقاش.

يسيطر الصمت في حالة وجود أمراض خطيرة (السرطان، فيروس نقص المناعة البشرية)، أو عندما يكون لديك شخص معاق في الأسرة (خاصة إذا كانت إعاقة عقلية). في محيط العاصمة الخرطوم والقرى النائية، يختلط المرض أحياناً بالخرافات. يمكن للمرضى الذين يعانون من مرض خطير أو المعاقين أن يعتبروا بطريقة ما ضحايا أفكار سلبية أو عوامل خارجية وما فوق الطبيعة.

غالبا يربط السودانيون بين مفهوم المرض والتدخل الإلهي، الذي لا يملك الكائن البشري أي سيطرة عليه. وهكذا، يصبح المرض نتيجة لإرادة إلهية (ربما عقاب من الله). وهذا ما يفسر لنا لماذا لا ينتشر مفهوم الوقاية الطبية على نطاق واسع في السودان، وهو يبدو سببا ضارا من وجهة نظر الأجنبي.

6.3 المسألة الأخلاقية: العامة والخاصة

الفساد هو الوباء الذي يدمر الدولة والمواطنين وخاصة القطاعات الأكثر ضعفا من السكان مثل جميع البلدان تقريبا في العالم. السودان لا يفلت من هذه المأساة، والعلاقات بين المصالح العامة والخاصة ليست دائما شفافة. لا يحب السودانيون التحدث عن ذلك علانية. على جميع المستويات، ليست الأخلاق موضوعا سهلا في السودان، حتى بين أفقر شريحة من السكان (على عكس إيطاليا حيث يكون الموضوع موضوعا "كلاسيكيا" للحديث اليومي في المقهى).

6.4 المسألة القبلية والدينية

كما ذكر سابقا، تسلط الطبقة الاجتماعية في السودان الضوء على وجود ترتيب اجتماعي قائم على أساس عضوية الأسرة والعشيرة والقبائل والعرقية. لا يرغب السودانيون في الإشارة إلى هذه الاختلافات، بل على العكس، خلق بلد موحد أكثر أملا من كونه عملا واقعا حقيقيا. المسألة القبلية في السودان موجودة. على سبيل المثال، يمكن رؤيتها بسهولة في الزيجات، حيث يتم اختيار الأزواج في كثير من الأحيان على أساس وضع اجتماعي (عربي)، ولكن أيضا اقتصاديا واجتماعيا) يؤثر كثيرا اختيار العريس أو العروس. حتى الدين لا يفلت من المفارقة الصحيحة سياسيا، ولا سيما من الناحية التواصلية. يقدم السودان نفسه (حتى بشكل دستوري) كبلد يشارك فيه التنوع الديني في العيشى بالسلام. هذا صحيح: غالبية المسلمين في السودان لا يعترضون ممارسة الديانات الأخرى. ومع ذلك، فإن كثرة العقائد وأماكن العبادة المرتبطة بالأديان الأخرى غير الإسلام ينظر إليها كوضع غير مقبول بسلبية تامة. في السودان، تنظم الشريعة معظم الجوانب القانونية والاجتماعية لحياة المواطنين. من المتوقع، وربما الحتمي، أن يكون الانتماء إلى دين مختلف سببا أثناء ممارسة الأنشطة اليومية. على سبيل المثال، فكر في أيام العطلة الإسلامية الأسبوعية (الجمعة والسبت) والقدسية المسيحية يوم الأحد، والتي تعتبر يوم عمل في البلدان الإسلامية. هذا ليس موضوعا سهلا للمحادثة بالنسبة للسودانيين، وخاصة على مستوى المؤسسات. إنهم لا يريدون أن يحصلون على دلالات سلبية في الخارج أو في الرأي العام. أخيرا، لا يحب السودانيون استخدام المفارقة أو التكلم بسخرية فيما يتعلق بالدين، خاصة بالنسبة للدين الإسلامي: قد يؤدي إلى عدم احترام الله.

في جميع البلدان العالم، يكون البعد الديني ذا صلة ووجود إلى حد كبير أو أقل في حياة البشر. يكمن الاختلاف الرئيسي في درجة الانتشار في المجتمع، إذا حدث أو لم يمتزج مع الأحداث اليومية، وبالتالي، المزيج بين الحياة الروحية والحياة العادية.

يفصل ما يسمى "العلمانية" في العديد من البلدان الدين عن الجوانب الاجتماعية والقانونية والثقافية للبشر. البعد الروحي ينتمي بشكل وثيق إلى الفرد أو المجموعة التي تجتمع طواعية لزراعة هذا البعد. على العكس، وكما هو الحال مع المسلمين، تمارس بعض العقائد الدينية في الحياة اليومية وتؤثر بدرجة أكبر أو أقل على سلوك وأفعال البشر.

في السودان، يرافق البعد الديني حياة المواطن في الليل والنهار، من الفجر إلى المغرب، ووضع علامات على الإجراءات والقواعد والافتتاح والإغلاق والالتزامات والحقوق والواجبات.

يؤثر البعد الديني حياة السودانيين من جميع النواحي: في التحيات وفي التعبيرات اللفظية، وفي التمنيات الحسنة، وفي الأعمال التجارية، وفي تنظيم الزمان والمكان في العلاقات بين الأشخاص. في السودان، كما هو مذكور أعلاه، يتم تطبيق الشريعة الإسلامية التي لا يمكن اختزالها بضعة أسطر، ولكن يبدو أنه من المناسب تقديم وصف أكثر تفصيلاً للأغراض العملية للقارئ

السودان هو أيضاً بلد العديد من الطوائف الصوفية.

الصوفية منتشرة على نطاق واسع في جميع الطبقات الاجتماعية، وفي العقود الماضية، سمحت على الأرجح بمزيج أكثر ليونة للإسلام والعالم الأفريقي. يعتبر الصوفية فرعاً أكثر خصوصية وتجربة دينية عميقة. ويفضل أعضاء الطوائف الصوفية الصلوات وترديد الأناشيد الدينية وممارستها بشكل عام يوم الجمعة.

ما هو وثيق الصلة بوجود الصوفية في السودان هو مصدر عدم العنف إلهام والمرونة عند المؤمنين. تمارس الصوفية على أنها "محبة الله"، بينما يفضل الإسلام الأكثر تقليدية مفهوم "الخوف من الله".

إن مساهمة الصوفية في تكوين شعب ودود ومضياف وشامل ضروري للسودان.

الشريعة تعني حرفياً "المسار". مصطلح "الشريعة" كمصدر ذكر في القرآن الكريم مرة واحدة فقط "ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ" القرآن الكريم، (45:18). التلاحم اللغوي بين "المسار" و "المشاعر" يشير إلى نية «الإنجاه والإرشاد» التي نقلها الدين الإسلامي من خلال القرآن الكريم. الأصل الإلهي يجعل هذا الكلام غير قابل للتغيير (القرآن الكريم، 10:15). في السودان دخلت الشريعة حيز التنفيذ في عام 1983 وما زالت موجودة حتى اليوم. مصدرها الأول هو القرآن الكريم تليها السنة. ووفقاً لوجهة نظر غربية، يمكن تعريف الشريعة بأنها "سلوك مشروع" بمعنى القانون. فالشريعة هي القانون خاصة في البلدان التي يجد فيها تطبيقاً للشريعة، لأن في القرآن الكريم وكذلك في السنة هناك المبادئ التي تنظم جميع جوانب الحياة (الغذاء والقواعد الإجتماعية الفردية والجماعية) وكذلك قانون الأسرة: الزواج والطلاق والوصية وقواعد الخلافة والقانون التجاري وقانون الضرائب والقانون الجنائي (إلخ). فلهذه الأسباب التواصل بطريقة فعالة في البلدان التي تطبق فيها الشريعة تجعل المعرفة للشريعة هي المبدأ الأساسي لذلك. عندما تكون بصحبة سوداني (مسلم)، لمجرد المجاملة، يجب أن تعرف أنه مثلاً لا يُنصح بدعوته للعب البوكر أو مناقشة القضايا المتعلقة بالمجال الجنسي الخاص، مثلاً العذرية، ممارسة الجنس أو المثلية الجنسية لأنها مواضيع خارج النطاق مرتبطة بالجوانب الجزائية. ليس من المرغوب إثارة الشكوك حول الله، القرآن الكريم، النبي ﷺ، لأن القرآن الكريم لا يمكن مناقشته أو تغييره لأنه أوحى للنبي ﷺ من خلال الملاك جبرئيل. ينصح بأن إذا قام شخص بالتناوب يجب أن يضع يده على فمه (سنة البخاري، الأدب المفرد)، يجب أن لا تنفخ على الغذاء أو على المشروبات الساخنة (سنة البخاري)، أو تقديم الطعام مع الثوم وأي شخص يأكل الثوم يجب ألا يقترب من المسجد (سنة البخاري) وكذلك شارب الخمر (أو الكحول) وأكل لحم الخنزير وغيرها (القرآن الكريم، 2:219; 4:43; 5:3; 5:4-5-6-90-91). ومن قلة الأدب نقد وتقليل قيمة الطعام وكذلك غير مستحسن أن تأكل أكثر من اللازم لأن الطعام لشخصين يكفي لثلاثة أشخاص والطعام لثلاثة أشخاص يكفي لأربعة أشخاص. الشريعة بأنها "المسار"، هي رمز الأخلاق والسلوك، وترافق حياة المسلم منذ استيقاظه، لذلك ينصح استعمال القدم اليمنى للنزول من السرير وكذلك كيفية النوم ويقال بأن رسول الله ﷺ كان ينام على جانبه الأيمن (سنة البخاري).

8 الأمانة والكرامة

هذه هي القيم تختلف من ثقافة إلى أخرى، من حيث النوعية والكمية. يمكن للموقف العرقي أن يقود المراقبون غير الحذرين إلى الحكم على مستويات الأمانة والكرامة في مجموعة اجتماعية بالاستناد إلى معايير شخصية ينبغي بدلاً من ذلك وضعها في سياق بلد أجنبي.

8.1 الأمانة

يفضل السودانيون تأسيس علاقاتهم على التناغم والوئام والاتصال المنتج والود. ولتعميم هذا الأمر إلى حد كبير، فإن هذا جزء من شخصيته وهذا هو السبب في أن معظم الأجانب يشعرون بالترحيب في السودان في معظم الحالات.

إن السودانيين صادقون وموثوق بهم في كلمتهم، لكن ربما يكونون غير منظمين وأقل قدرة على وضع استراتيجيات طويلة المدى - وهو أمر يمكن أن يولد تغييرات غير متوقعة في الخطة - لكن هذا لا يحدث عادة بسبب عدم الأمانة. في المفاوضات، وفي العلاقات الشخصية والمهنية، يحافظ السودانيون على مستويات عالية من النزاهة السلوكية والمنطقية، مما يسهل علاقتهم بالتنوع. طبيعة التحفظ والخلل لدى السودانيين يمكن أن تخلق بعض العقبات عندما تحاول معرفة السودانيين بعمق. وخلال الاجتماعات الأولية، لا يصرحون السودانيون بمعلومات شخصية كثيرة، كما أنهم لا يقدمون معلومات شاملة عن أنفسهم بشكل عام أو القضايا المطروحة بسبب المصادقية في إطار من الأمانة والصدق فيما يتعلق بالعلاقات الإنسانية. في الأعمال التجارية، أو في العلاقات الشخصية للأغراض المهنية، هناك العديد من الشهادات من الأشخاص الذين أجريت معهم المقابلات التي ترسم صورة لأشخاص موثوقين ومخلصين وأمناء الذين ترغب في مواصلة العمل.

8.2 الكرامة

قيمة الكرامة في العالم العربي وحتى أكثر في العالم الإسلامي هي ذات أهمية خاصة. نحن نحاول تجنب فقدان الكرامة، والتي تظهر في بعض الأحيان في شكل "فقدان الوجه" خلال مناقشة أو عندما يتم توبيخ شخص ما. في السودان، بعكس ما يحدث في إيطاليا، طلب اعتذارا رسميا يجعل شخصا ما يعترف بخطأ واضح لا ينبغي أن يتم. من الأفضل بكثير اعتماد تدابير تصحيحية غير مباشرة، أو تكتيكات تستعيد التوازن بطريقة ما أثناء المواجهة مع تجنب الإحراج المحتمل. فقدان الكرامة هو في نهاية المطاف فقدان الشرف في السودان. ولذلك، فإنك تخاطر بأن تجعل شخص ما الدفاع عن نفسه بطريقة عنيدة، حتى وإن رفض بشكل متكرر أدلة واضحة. ولتقديم المزيد من الإيضاح حول الموضوع، أخبرنا مشارك إيطالي من الوكالة الإيطالية للتعاون والتنمية أنه خلال مراحل التصميم والتخطيط لمشروع استقدام من أفقر قطاعات السكان (أشار المصطلح إلى "المجموعات الضعيفة"). طلبت السلطات المحلية أن يتم استبعاد مصطلح "ضعيف" من عنوان المشروع. وبطريقة ما، قد ينقل هذا الشعور بعدم الارتياح فيما يتعلق بمحاولة هدم الشعور المشترك بالكرامة الاجتماعية.

9 فكرة المعرفة وكيفية القيام بها

يمكن أن تنتهج الطريقة التي يتم بها التعامل مع المعرفة والمهارات، أو الطريقة التي يعرف بها المرء نفسه على أنه جاهز أو جيد أو مهني، اختلافا كبيرا في المجال المشترك بين الثقافات. في السودان، تعتمد المعرفة بشكل أساسي على الحفظ والمعرفة النظرية. هناك توحيد معين يجعل

السوداني بطريقة ما يقترب من المعرفة بطريقة أقل أهمية. في بعض الأحيان لا تحدث مناقشات، خاصة عندما يتعلق الأمر بالإسلام. قد يبدو هذا النهج مقيدا بالنسبة لشخص أجنبي اعتاد على حرية المجادلة أو التباين أو اتخاذ موقف معارض.

على الرغم من هذا النهج المختلف مقارنة بالمفهوم المعرفي في إيطاليا، إلا أن هناك العديد من العقول اللامعة في السودان، والتي غالبا ما يتم تقديرها في الخارج لقدرتها على التعبير عن نفسها بمستويات عالية في العديد من المهن.

كما سبق أن ذكرت عدة مرات، في علاقاتهم مع الأجانب، فإن الشعب السوداني يفضل الانسجام والمجاملة.

هذه بالتأكيد ميزة يمكن أن تسبب أيضا سوء الفهم عندما يأتي الدفاع عن التناغم على حساب الفهم الفعال. وقد أشار بعض المشرفين الإيطاليين، وخاصة في بيئات العمل الإيطالية السودانية المختلطة؛ بعض الموظفين السودانيين، الذين سئل لهم عما إذا كانوا يفهمون التعليمات أو إذا كانوا يعرفون كيفية القيام بشيء معين، كانوا دائما يجيبون بالإيجاب، نوع من الثقة. وفي وقت لاحق فقط، تم اكتشاف أن هؤلاء الموظفين لم يكونوا يعرفون حقا كيف يتصرفون، ولكنهم أظهروا الثقة لتفادي فقد وجههم أو عدم تناقض رئيسهم من خلال إظهار الشكوك.

مشاكل التواصل المتعلقة بالجوانب اللفظية

Igia Lanza di Scalea

(International University of Africa, Khartoum, Sudan)

1 اللغة. نبرة الصوت و سرعة الخطاب. - 2 اختيار الكلمات والمواضيع. - 2.1 كلمات محظورة (تابو). - 2.2 مصطلحات متخصصة. - 2.3 ألقاب ونعوت. - 2.4 رسمية وغير رسمية. - 3 مشاكل التواصل المتعلقة ببعض الجوانب النحوية. - 3.1 أفعال التفصيل والمقارنة. - 3.2 زمن الأفعال. - 3.3 النفي. - 3.4 مشاكل تواصلية متعلقة ببنية النص. - 3.5 "أنت" و "أنتم" وأشكال المجاملة. - 4 الحركات التواصلية. - 4.1 المهاجمة والتوبيخ. - 4.2 المعارضة، والإعراب عن كل شيء. - 4.3 النظام والرفض. - 4.4 المقاطعة أثناء الحوار. - 4.5 الاستفسار. - 4.6 تلخيص والتحقق من الفهم. - 4.7 تغيير الموضوع، التأجيل أو التخلي عن المناقشة، والحفاظ على السكوت. - 4.8 البناء معاً، التعاون، الاقتراحات، الأرشاد، الاتفاق حول الشروط. - 4.9 السخرية وتخفيف العبء. - 4.10 الدفاع عن النفس أثناء الحوارات.

إن التواصل اللفظي ليس عملية بسيطة تهدف إلى مجرد إضفاء الطابع المسموع على الأفكار والآراء وتحويلها إلى كلام ولكنها تذهب إلى أبعد من ذلك. فبفضل هذا التعقيد، نجد أنه من الجيد أن ينشئ كل متكلم نفسه بعلاقة من التبادل اللغوي المتجدد، الخالي من التحيز والتعاطف والدعم. دعونا نراجع بإيجاز في ما يلي العلامات الرئيسية المتعلقة بالاتصال الشفهي.

1 اللغة. نبرة الصوت و سرعة الخطاب

بالنسبة للتصور الدولي¹ يتكلم الإيطاليون عادة بصوت مرتفع، كعلامة على المشاركة والمداخلات. على الأقل في السياقات غير الرسمية، وبالتالي خصوصاً خلال أوقات المحادثات إلخ. وبصفة عامة، فإن هذا النقطة شائعة بين الإيطاليين والسودانيين، لأن السودانيين يستخدمون عموماً نبرة "عالية" للصوت، الرغم من أن تحليل البيانات يبين كيف النغمة "يعتمد أيضاً على الشخص الموجود أمامك" السبب في أننا نحاول لهجة خفيفة في وجود "كبار السن أو مع رئيسهم الخاصة". فبالنسبة للسودانيين، فإن النغمة العالية "ليست مشكلة"، كما يبدو أنها ليست بالنسبة للإيطاليين، وخلافاً للإيطاليين الذين يستخدمون نغمات عالية جداً حتى في مرحلة التبادل اللفظي المتنازع، فإن السودانيين يبدوون أن النبرة العالية "ليست في استخدام لجادل"، وخاصة مع شخص أكبر سناً، كونها "علامة على وقاحة".

التحية بالنسبة للسودانيين، المسلمين وغيرهم، تمثل فترة زمنية مهمة جداً: تتمثل في تبادل التهاني (السلام عليكم)، وتتخذ شكل سؤال "كيف حالك/ كل شيء بخير؟" (كيفك/ تمام؟ مية مية؟)، وأخيراً،

1 Gannon 1994.

الشكر لله في حالة الرد الإيجابي (الحمد لله). "الحمد لله" يمكنها أيضا أن تستبدل مباشرة بإجابة إيجابية (جيد شكرا)، والتي تفهم دائما على أنها "شكرا لله". هذا كله يتم بنبرات صوت إيجابية وبمشاركة قوية وإيجابية عاطفيا.

بشكل عام، في السودان، ينظر الأجانب إلى سرعة الكلام على أنها "عالية" أو "عالية جدا"، على الرغم من أن طلب التكلم ببطء يؤخذ موضع الترحيب، دون مشاكل، وبالتالي، لا يوجد إحراج² (في حين، على الرغم من نبرة الصوت العالية والسرعة في الكلام، المقاطعة الكلامية أو تشابك أصوات المحاورين، "فهو يعتبر سلوك لطيف ومحبيب"، ويعتبر أيضا السبب في المقولة الشهيرة "من الأحسن إعطاء فرصة للطرف الآخر لكي ينهي كلامه" وفيما بعد يمكن التعبير عن الرأي. هذا الجانب من الكلام يمكن أن يخلق مشاكل ثقافية (تعدد الثقافات) لأن الإيطاليين، على العكس من ذلك، بالنسبة لهم حالة تداخل الأصوات والمداخلات الحوارية والتي تكون في أقصى الحالات مقاطعات كلامية في مواقف ودية بدون نزاع، لا تسبب أي مشاكل.

دائما بالنسبة للسودانيين، الإيطاليون يتعمدون المقاطعة أثناء الحوار، وذلك بفرض نبرة صوتهم على الطرف الآخر من المحادثة. إذن، من المؤكد أن التواصل في هذه الحالة، بالنسبة للإيطاليين يتعرض لخطورة سوء الفهم من طرف السودانيين الذين يمكنهم فهمه على أنه "وقاحة". وعلى الرغم من ميل الأغلبية لهذا التصرف، لا تزال هناك اختلافات في السودان وفقا لطبيعة السياق الحوارية، رسمي أو غير رسمي، مما يؤدي إلى مرونة السياق الأول أكثر من الثاني.

2 اختيار الكلمات والمواضيع

اختيار المواضيع والكلمات هو جانب حساس نوعا ما في أي سياق اجتماعي أو رسمي أو غير رسمي. ويمكن لكل ثقافة أن تظهر انفتاحا أكثر أو أقل على بعض المجالات المعجمية، التي تعتبر محرمة في بعض الثقافات وفي ثقافات أخرى لا.

2.1 كلمات محظورة (تابو³)

تتأثر العلاقة بين الأشخاص الحد الذي وضعته المحظورات مهم جدا لأنه يؤثر على تطور العلاقة. (حتى أنه يمكن أن يؤدي إلى قطع الحوار بين الطرفين بشكل جذري (سلسلة ومرونة الاتصال على سبيل المثال، الحديث عن المال والأرباح في العالم الانجليزي لا يعتبر غير مناسب أو غير لائق. بينما في روسيا، الأسباب المتعلقة بالإيرادات والأرباح المالية التي تنشأ عن العمل يجب تجنبها. هذا الجانب من التواصل بين ثقافات مختلفة يمكن أن يعطى أهمية أكبر في بلد مثل السودان، وذلك لأنه بلد تفقده الشريعة والمبادئ المستمدة منها (تعليمات الشريعة).

2 Gannon 1994; Balboni, Caon 2015.

3 "Taboo".

من حيث المبدأ. في السودان ترتبط معظم المواضيع المحرمة (مواضيع تابو) بالمجالات الخاصة البحتة مثل الجنس وكل ما يتعلق به "الأمراض"، "الفرق بين الجنسين، المثلية، والمال". يظهر تحليل البيانات، بشكل خاص، أن هذه المحظورات هي في الغالب "اجتماعية"، وهذا يظهر مثلاً "حول الجنس والمثلية"، يتم التحدث فقط مع الأصدقاء المقربين جداً، وبالتالي هناك فجوة بين التواصل مع المقربين جداً والتواصل مع المعارف أو التواصل الرسمي. حيث يحترم هؤلاء حق النقض الاجتماعي للنتائج من المحرمات.

إيطاليا، مازلت تتغاضى بعض الشيء عن مواجهة سلسلة من المواضيع "تابو" الشذوذ الجنسي أو الأمراض على وجه الخصوص: أورام خبيثة، اضطرابات النفسية، اضطرابات غذائية، ولكن بفضل العمل على التوعية العميقة من خلال أنشطة تربوية ودورات تدريبية سواء الاجتماعية أو التعليمية، ويبدو أنها بدأت تتغلب ببطء على هذه "المخاوف الجماعية"، وهي أكثر استعداداً الآن لمعالجة مواضيع لم تكن معلنه في السابق. في السودان، من ناحية أخرى، المرض لا يبدو أنه يمثل واحداً من الموضوعات "التابو" المتداولة، ولكن في الوقت نفسه فهو ليس حتى موضوعاً قابلاً للمناقشة، وذلك لأنه يرتبط أيضاً بعوامل ذات أصل ثقافي وديني.

2.2 مصطلحات متخصصة

قد تكون المصطلحات المتخصصة، وفقاً للبلد المعني، تأخذ، في كثير من الأحيان محل الخطاب التقني والعلمي، حيث أن استخدامها يمكن أن يعكس الإرادة للتعبير عن انتمائها (المصطلحات) إلى مجموعة محددة من العلوم (مثلاً المصطلحات التي تنتمي إلى "الطب"). على سبيل المثال، الإيطاليون، في العقود القليلة الماضية، بالتأكيد زادت من استخدام المصطلحات المتخصصة والكلمات الدخيلة من الإنجليزية، حيث أن اللغة الإيطالية يمكنها أن تصف موقفاً مثالياً: كلمة "معرفة"،⁴ "التنمر"،⁵ "المطاردة"،⁶ "المضايقات"،⁷ أما لغة القانون أيضاً تتبنى مصطلحات. في حين أن المصطلحات الخاصة بالشركات تستخدم، في كثير من الأحيان، لنقص الموظفين كلمة خاصة من اللغة الإنجليزية⁸ وغالباً ما يترجم اجتماع بـ "اجتماع الموظفين". ومن اللغة الفرنسية تم أخذ المصطلح المشهور.⁹ يستخدم السودانيون بشكل عام المصطلحات المتخصصة، ويبدو أن استخدام العامية يسود حتى في المجالات الطبية المتخصصة. ومع ذلك، هناك وجود لا بأس به من المصطلحات الانجليزية والإيطالية في لغة الكلام.

4 "Knowledge", "Know-how" or even "win-win situation".

5 "Bullismo".

6 "Stalking".

7 "Mobbing".

8 "Under staff" or "sotto staffato" in Italian Language.

9 For example: "chic", "routine", "atelier", "bricolage", "brioche", "biberon", "brochure", "bidet".

وبهذا، فإن الاستعمار والعولمة، قد أديا عملية إدخال واستعمال الكلمات من الانكليزية، لذلك ليس من غير المعتاد أن يستخدم السودانيون مصطلح "الهاتف المحمول" (موبيل) للإشارة إلى الهاتف الجوال، ويقولون "تيليفون" (بدلاً من "هاتف")، "الكمبيوتر" (بدلاً من "حاسوب")، أو "يلا غو/جو" (دعونا نذهب). أما الكلمات الشائعة باللغة الإيطالية فهي: "تورته"،¹⁰ "صلصة"،¹¹ "صاله"،¹² في السودان يقولون أيضاً "بسطوني"¹³، "الزعفران"¹⁴، بالإضافة إلى ذلك وبنطق واضح: "مكرونه"¹⁵، "ليمون"¹⁶، "زيبب"¹⁷.

2.3 ألقاب ونعوت

في السودان تستخدم على نطاق واسع العناوين والتسمية ويكون عندها قيمة: يبدو أن هذه الاستعمالات اللغة هي مؤشر على الوضعية الاجتماعية. على سبيل المثال، فيما يتعلق بالسياق المهني الإنكليزي، يتم تخفيض التسميات¹⁸ إلى "السيد"¹⁹ و"السيدة"²⁰ وفي روسيا عادة، في الحالات الرسمية، يسبق الاسم اللقب، حتى مع مديره الخاص، والمدرّس في المدرسة. في السودان، تصنف الألقاب وتسميات الأسماء العلم بطريقة مختلفة (عادة ما يتم تضمين الاسمين الأولين: اسم العلم ويتبعه اسم الأب: محمد أحمد مثلاً).

في إيطاليا نستخدم تسميات معينة، على الرغم من أنها قديمة، لا تزال تستخدم اليوم: في الصيغ المكتوبة على سبيل. والسليل لعائلة ملكية هو: "سمو"²¹ والسفير هو "حضرتة"²².

وفي بعض الأحيان الأرستقراطي يعطى له لقب نبيل مثل: "صاحب سمو"²³. إن جمال ولطف الألقاب والتسميات هو أمر شائع ومشارك بين البلدين (السودان وإيطاليا): في إيطاليا مثلاً ليس من المعتاد أن حارس المرأب (حارس السيارات) في روما، ينادي الشخص

10 "Torta".

11 "Salsa".

12 "Sala".

13 "Bastone".

14 "Zafferano".

15 "Maccheroni".

16 "Limone".

17 "Zibibbo".

18 Lobasso, Pavan, Caon 2007.

19 "Mr".

20 "Ms".

21 "Sua Eccellenza".

22 "Magnifico/Eccellenza".

23 "Sua Altezza Serenissima"; "il Principe Colonna", "il Marchese del Grillo".

الذي يرد أن يصف سيارته بلقب²⁴ "يا أستاذ، يا دكتور" ليس لمجرد التعاطف معه ولكن لكي يحصل على بقبشيش منه . من الظاهر أن يُستعمل في السودان للمناداة الأشخاص باسم "صاحب السمو، سعادة"²⁵ و"عندما لا نجد الاسم المناسب لدعم الشخص، إذا كنت تستخدم الامتياز أنت لست مخطئاً، لا أحد هو الإهانة".

من حيث المبدأ، باستثناء هذه الأمثلة القليلة، في الحالات الرسمية السودانية، من الجيد أن يسبق دائما اللقب الاسم (البروفيسور محمد)، في حين أن الألقاب تستخدم قليلا بالمقارنة مع إيطاليا، بدلا من ذلك، لقب يسبق النسب العائلي²⁶:

بشكل عام، فيما يتعلق بالعناوين، تعكس إيطاليا نفس السيناريو السوداني مع اختلاف أن لقب "الطبيب" هو عام وينتمي إلى أي خريج جامعي، بينما في السودان، كما هو الحال في بلدان أخرى، تحقق كلمة "طبيب" فقط للأطباء والدكاترة المتخصصين في البحوث. "دكتور"²⁷ على اختلاف تخصص الدكتور روسي ولأي "الدكتور روسي"²⁸ في إيطاليا، الصيغة الكلاسيكية للعرض الرسمية هي علوم ينتمي. ويمكن لهذا الشخص الذي يناديه الإيطاليون دكتور متخصص في مجال ما²⁹. ولا شك أن الإيطاليين والسودانيين يقدرّون استخدام الألقاب والتسميات وأشكال المجاملة المتعلقة بهذا الأمر، ففي السودان على سبيل المثال، "عندما تكون في السيارة، يجلس الشخص الأكثر أهمية بجوار السائق": حتى في إيطاليا، إذا كان يجب علينا أن نتنقل مع مديرنا واثنين من الزملاء من نفس رتبتنا، فمن الاحترام تقديم المقعد الأمامي إلى المدير، وترك المقعد الخلفي للزملاء. ومما لا شك فيه أنه من الصعب على المدير، ما لم يكن شابا بصفة خاصة، أن يترك المقعد الأمامي والجلوس بجانب أحد موظفيه..

أما بالنسبة للسيارات غير الرسمية، فإن السودان تنسم بصيغة حميمية جدا، من المؤلف أن نتنقل إلى "ياحبيبي/ياحبيبتني"³⁰.

بينما "ياصديقي/يا صديقتي" تؤخذ على أنها أقل حميمية. "يا صديقي"، على وجه الخصوص في السودان يمكن إطلاقها أيضا على الغريب في حالة طلب المساعدة أو الرغبة في السؤال عن شيء، أو اختتام الكلام ب: "مع السلامة يا صديق".

24 "Dottò".

25 "Excellency".

26 For example "Ing. Rossi".

27 "Dottore".

28 "Dott. Rossi".

29 "Ing. Rossi", "Avv. Rossi", "Arch. Rossi", "Notaio Rossi".

30 "amore/tesoro".

يرتبط جانب أساسي من التواصل بالتمييز بين الشكلية الرسمية وغير الرسمية. وغني عن القول أن هذا الجانب من التواصل يمكنه أن يكون مباشراً جداً، حيث من المتوقع أن يؤدي إلى صيغة أكثر تهوؤاً في خلق فراغاً في التواصل. في إنجلترا، على سبيل المثال، صياغة السؤال تكون "مهدبة" ولطيفة. إن المتكلم باللغة الإنجليزية لن يطلب أبداً من شخص الماء بهذه الطريقة: "مرر لي الماء"³¹ بل سيصوغها بطريقة مهذبة جداً ومليئة بعبارات.

وما إلى ذلك، والتغيرات تكون طفيفة بين السياق الرسمي وغير الرسمي. وعلاوة على ذلك، يتم تقديم كلمة "من فضلك"³².

إيطاليا أيضاً، على العموم، تتميز بأنها بلد ينظر إليه، على الصعيد الدولي، كبلد رومانسي طويل الأمد منفتح من الناحية الرسمية³³.

في إيطاليا عندما يتم طلب شيء بطريقة رسمية، فإنه يتخذ الصيغة التالية: "من فضلك / من أجل المتعة / هل تريد بعض من الماء؟"³⁴ تليها "شكراً لك / تفضل"³⁵.

ويبدو أن السودان يتبع نفس النهج في التواصل، وهو ما يفسح المجال لتبادل الكلام بكل لطف، سواء في المجالات الرسمية أو غير الرسمية، العائلية أو الودية أيضاً. مع وجود اختلافات صغيرة، بالمقارنة مع إيطاليا، لأن "السوداني لطيف جداً في الحوار ولكنه في نفس الوقت جدي". الصيغة النحوية الخالصة في الطلب، مثلاً: "هل تريد / تريدين"³⁶.

يمكن أن يتم استبدالها من حيث المبدأ أيضاً بالسؤال المباشر: الشاي / أو القهوة أو الماء وأي شيء آخر يمكن أن يجعلك تشعر بالراحة كضيف.

ودائماً هناك طاولات مع الماء والشاي السودانيين يرحبون بكم بالقول: "اتفضل/اتفضلين"³⁷ دائماً من أجل استعداد لاستقبال الضيوف وهذه السمة تشمل العلاقات الرسمية وغير الرسمية، وبالتأكيد، مع الفروق الدقيقة.

بالنسبة لتبادل الكلام مباشرة، خلافاً لإيطاليا، حيث كشفت رسمية العلاقات التمييز في الاستخدام بين "أنت/ أنتي" و"أنتم"³⁸ و"أنتم"³⁹.

السودان أو اللهجة السودانية لا توفر نفس الصيغة الإيطالية، ولكنها فقط تلجأ إلى الاستعمال

31 "Passami l'acqua"; "would you mind"/ "would you please...?".

32 "thank you/ you are welcome", "please".

33 Gannon 1994; Balboni 2007.

34 "per cortesia/per piacere/ gradiresti dell'acqua?".

35 "Grazie/prego".

36 "Gradiresti/vorresti".

37 "Prego, accomodati".

38 "Tu".

39 "Voi".

المتداول "أنت/ أنتي". فقط في حالات استثنائية جدا، عندما تكون مثلاً في شركة مع شخص لاعم بشكل خاص (المدير، الخ) السودانيين في هذه الحالة سوف يستخدمون صيغة تعبير عن الاحترام الأقصى وهي "أنتم"، قليلاً كما هو الحال في جنوب إيطاليا، وخاصة في المناطق بين نابولي وساليرنو أين الطالب مازال يقول "أنتم" إلى الأستاذ.

بشكل عام، في التقارير التفاعلية "تبادل من هذا النوع" مع السودانيين، "من الأفضل أن تظهر الاحترام وأن تكون غير رسمي"، حيث يحظى الاحترام بشكل دبلوماسي ومحاي وهادئ وسلمي، دون إهانات أو صراخ حتى إذا كانوا يختلفون في وجهات النظر.

3 مشاكل التواصل المتعلقة ببعض الجوانب النحوية

إن الجوانب النحوية قد تسبب مشاكل في التواصل بين الثقافات عندما تكون هذه الجوانب متعلقة بالقيم. نقدم بعض الأمثلة بالتفصيل.

3.1 أفعال التفضيل والمقارنة

بشكل عام السودانيين، وكذلك الإيطاليين، ليس لديهم عقبات في اللجوء إلى التفضيل والمقارنات، سواء في المحادثات العادية، لوصف الأماكن أو الأشياء أو الناس، وفي العروض ("مشهور/ جدا"، "جميل/ة جدا" إلخ) رسمية / أو غير رسمية. السودانيون، عموماً، فخرون، و لهذا يستطيعون استخدام كل من التفضيل والمقارنة معاً، كما أنهم يقدرّون أي نوع من المجاملات الموجهة لهم أو إلى بلدهم ويجدون دائماً طريقة للرد عليها.

3.2 زمن الأفعال

لا توجد فروق معينة في الاستخدامات الزمنية بين السودانيين والإيطاليين. وكقاعدة عامة، يتم استخدام جميع الأزمنة، وإن كانت هناك اختلافات عادية بين الاستعمال الرسمي وغير الرسمي وبين العربية الفصحى واللهجات العربية.

كل/كلي⁴⁰ يقال مباشرة لشخص مقرب. وهو نفس الاستعمال اللغوي في السودان وفي إيطاليا. ومع ذلك، اللغة العربية الكلاسيكية خصوصاً في الاستعمال الأكاديمي والإعلامي، يتم استخدام كل (شكل لغوي في مكانه النحوي الصحيح). اللهجات تستخدم بشكل مستمر الفعل المضارع (غالبا ومن ناحية أخرى، هناك خصوصية فيما يتعلق باستخدام المستقبل. يجب أن نقول أنه بالنسبة للسودانيين استعمال كلمة "إنشاء الله" (إن شاء الله) هو من حيث المبدأ المصطلح الأكثر استخداماً في نهاية الجملة. أكثر من ذلك عندما نتحدث عن المستقبل. السودانيون "لا يعرفون ما سيحدث في المستقبل لأنه لا يعرف ماذا سيحدث غدا"، لذلك في نهاية الجملة يضيف (إنشاء الله إذا أراد

40 "Mangial!".

اللّه)، للتعبير عن أمله في أن يحصل مايريد، بتوجيه من اللّه، يمكن أن تتحقق إن شاء اللّه. أيضا بالنسبة لزمان المستقبل المشروط، يظهر الفرق بين العربية الكلاسيكية و اللهجات العربية، ويفضل الثاني استخدام النموذج في الحاضر مع إضافة "بكره": "أنا ماشي بكره"⁴¹.

3.3 النفي

الطريقة التي يعنى بها السودانيون النفي هي عامل مهم جدا معرفته، حتى يمكن أن يعني بعض الأحداث التي يمكن أن يساء تفسيرها على خلاف ذلك.

في حين أن العلاقة بين الإيطاليين والنفي ترتبط بشكل عام بالخصائص الشخصية - بقدر ما لا تنتمي إيطاليا إلى صفوف الدول التي تستعمل "النفي المباشر" - بالنسبة للسودانيين لا يوجد احترام في حالة الاجابة ب "لا".

وينظر إلى النفي "الجاف" (بدون تبريرات) على أنه نقص عميق في الاحترام، وهذا هو السبب في أن السودانيون يميلون إلى القول دائما نعم ثم يستبدله بشكل عام، بالنسبة للسودانيين، الردد سلبا (لا) "يمثل عدم الاحترام"، النفي يعتبر "وقحا وغير طبيعي"، وبالتالي "يدل على عدم وجود التربية". ويبدو أن هذه الصعوبة في النفي تمثل تنوع ثقافي يصعب القضاء عليه، ومن المهم في الوقت نفسه إدراكه من أجل تجنب الإحراج من الالتزام الذي تم التعهد به دون احترامه بالطريقة المتفق عليها أو الإطار الزمني المتفق عليه.

إن الصعوبة السودانية في الإجابة السلبية تظهر مثلا في حالة السؤال والاستعلام عن طريقة مثلا: "يمكن للمرء أن يرى بسهولة الصعوبة التي يجدها السوداني في قول لا أو لا أعرف، لذلك من الممكن أن يعطيك معلومات تجعلك تخطئ الطريق".

3.4 مشاكل تواصلية متعلقة ببنية النص

غالبا ما نلاحظ أن النص الانجليزي هو موجز ومباشر، وعادة ما يختصر الفترة الزمنية في العديد من الجمل الأساسية القصيرة. على العكس من ذلك، فإن النص الإيطالي قريب من مثيله الروسي، طويل، ومفصل، ومؤكد، مليء بالأمثلة والمراجع والأوصاف. ومن الصعب عموما على الإيطالي أن يُولف نصا أو مفهوما دون مرافقه بالديباجة والانقباضات (الشروحات والتغلغل داخل المعنى). حتى النص الألماني لديه بنية معقدة وغنية بأدوات الربط، ولكن بدون الكثير من الانقباضات والتقريبات⁴².

ويعكس النص السوداني المكتوب عموما بنية "الشرق الأوسط"، وبالتالي فهو أسلوب يتميز بالوصف، أقل إيجازا وشاعري أكثر وغني بالأوصاف. وجدير بالذكر أن هناك اختلافات تتعلق بطبيعة النص، سواء كان كتابة حرة أو أكاديمية أو مهنية. في جميع الحالات، فالميزة الرئيسية الغالبة على هذه

41 "Io cammino/vado + domani".

42 Balboni 2007.

النصوص هي "التكرار" و "المرجع الديني"، فضلا عن التكرار المفاهيمي والسياقي. والفرق الرئيسي بين النص المكتوب والشفوي هو الاستخدام اللغوي: اللغة العربية الكلاسيكية في المرتبة الأولى واللهجة في المرتبة الثانية، ويبدو أن الخطاب الشفوي يتميز بالطول: على وجه الخصوص "إذا يجب عليك أن تطلب خدمة، فإنه يبدأ من بزوغ الفجر (تعبير للدلالة على المقدمة الطويلة قبل طلب الشيء)، كيف حالك، كل شيء بخير؟ هل يمكن ..."، وأخيرا، أما النص المكتوب يبدو أقل طولا وتعقيدا من نظيره الشفوي.

3.5 "أنت" و "أنتم" وأشكال المجاملة

كما رأينا (في الفقرة "الرسمية وغير الرسمية")، اللغة العربية لا تشمل صيغة الشخص الثالث كلمة "هي" كشكل من الاستعمال الرسمي، وذلك باستخدام، "أنت". هذا الاتجاه يجد استثناء محدد في الحالة التي يكون من الضروري التحدث مع شخص له أهمية خاصة (الرئيس، الخ) الذي سيتم توجيه الكلام له ب "أنتم"، يليها فعل شرط مثلا.

في بعض الثقافات، بما فيها إيطاليا، تعمل على جعل الخطاب رسمي⁴³ باستثناء هذه الحالة المحددة، فإن يستخدم كدليل على الاحترام والمجاملة (الشاب الذي يتكلم مع البالغ، وما إلى ذلك). يجد السودانيون بدائل صالحة في التسميات في السياقات الرسمية. على سبيل المثال، "حضرتك/ حضرتك" يمكن أن توجه إلى أستاذ ولكن أيضا إلى شيخ، "سعدانك /سعاديتك".

ومن بين أشكال المجاملة الأخرى، وباستبعاد الكرم السوداني الذي سبق أن نوقش من قبل والذي لخصناه في صيغة " تفضل / تفضلي"، يعرب السودانيون عن طبيعتهم / احترامهم "تحياتهم وسلامتهم"، في "التحيات" مع أولياء أمورهم، وفي المواقف العامة للقبول السلمي وأحيانا تجاه شخص أجنبي أيضا.

حتى إيطاليا أصبحت مشهورة الآن، على ما يبدو، بميلها لموضة السلام "السلام عليكم"، وليس من المستغرب أن مصطلح "السلام عليكم" لديه خلفية ثقافية واضحة تأتي من الجذر نفسه "سلام - لك" (السلام معك)، تحية معروفة في السودان العربية (انظر 3.1).

هناك اختلاف بين الثقافتين المذكورتين: لأن إيطاليا تميل إلى أن تكون غامضة حتى في الأعذار، "الأعذار السودانية ولكن المبررة دائما"، لأنه بشكل عام، "توجد صعوبة في تقديم أعذار مباشرة". يجب أن نضع في اعتبارنا دائما كيف أن السودانيين (المسلمين) يربطون أي فعل / فعل بارادة الله (إن شاء الله)، وفي الواقع، في فئة المصطلحات في الاستخدام المشترك، بجانب إن شاء الله (إن شاء الله) إن شاء الله (الحمد لله)، (شكرا لله)، ما شاء الله (ما شاء الله، إن شاء الله). ولن نفوت مصطلحات مثل: "معلش" التي تعني: ليست هناك مشكلة، الصبر، ومرة أخرى أحيانا. ظهرت أول مرة في ليبيا⁴⁴ "أي بي إم"⁴⁵ هذه السمة الثقافية، أنشأت الاختصار اللطيف وانتشرت

43 "Lei".

44 Obayani 2014.

45 "IBM".

بعد ذلك في جميع أنحاء شمال أفريقيا والشرق الأوسط، وفقا ل: إن شاء الله (إذا كان يريد الله)، بكره ("غدا" بالعربية)، "معلش" (الصبر، ليس هناك مشكلة). وتجدر الإشارة إلى أنه على الرغم من أن النموذج - من خلال رجوعه لله - يبدو وكأنه يمثل حقيقة مسلمة بحتة، في الواقع فإنه يظهر في الاستخدام (الثقافي) حتى بين الأقليات الدينية (الأقباط، الخ). إذا أردنا أن نختم بإشارة ثقافية موجزة:⁴⁶ هذه المصطلحات التي التي ترتبط بمفهوم المستقبل القريب أيضا، إلى مجال عشوائي لا يمكن تصويره متعلق بالإرادة الإلهية.

4 الحركات التواصلية

مفهوم الحركة، كما وصفها بالبولوني، يفترض مسبقا رؤية التواصل بأنها "لعبة الشطرنج"⁴⁷. إن استثنائية الحركات التواصلية، التي تم وضعها في سياق تفاعلي، يمكن أن تكمن في احتمال أن انتصار واحد والذي لا يعني هزيمة الآخر.⁴⁸ وينبغي أن يتسم التواصل بين الثقافات، لكي يكون فعالا، بجهد تفسري ثقافي قادر على فهم المعلومات الواردة، بالتعبير الشفهي وغير اللفظي، وإعادة النظر فيها. إن التحركات الرئيسية في الاتصالات هي عشرون، وكما ذكرنا، يتم تقييمها بطرق مختلفة اعتمادا على ثقافة الانتماء: ومن هنا تأتي أهمية التحليل بين الثقافات مثل هذا واحد، ملائمة لتقديم رؤى تفسيرية لمراقبة أنفسهم والبعض الآخر من خلال وجهات نظر مختلفة، ومعرفة كيفية تحقيق اللامركزية في تفسير المواقف التواصلية.

4.1 المهجمة والتوبيخ

فالهجوم والتوبيخ عبارة عن تحركات مباشرة يمكن تفسيرها بشكل مختلف تبعا للسياق. الهجوم يوجه الفكر نحو الخارج، وبالتالي إلى الخصم، في حين أن اللوم يتجه أكثر إلى سياقات مغلقة، محمية، وأسرية أو السياقات المهنية. الهجوم ممكن على منافس الذي عادة ما نطلق عليه اسم "العدو" في حين اللوم يكون تجاه ابن الأخ مثلا أو صديق. الإيطالي يميل إلى عدم الهجوم ولكن إذا كان ينبغي، فإنه يفعل ذلك مع اللعب بالكلمات لإخفاء نيته وتحلية كل التحركات. مع مراعاة الاستثناءات الواجبة.⁴⁹ أما السودانيون، كالأيطاليين، فهم لا يحبون المهجمة أو التوبيخ إلا في حالات خاصة جدا، ولا يحب أن تتم مهاجمته أو توبيخه.

46 It could be translated in Italian as "A Dio piacendo/Dio permettendo/se Dio vuole, ci vediamo domani".

47 Balboni 1999.

48 Balboni, Caon 2015.

49 Balboni, Caon 2015.

4.2 المعارضة، والإعراب عن كل شيء

إن الانشقاق والتعرض المباشر ينتميان إلى البشرية جمعاء مع الاختلافات الثقافية والاجتماعية اللازمة: بينما نجد أن الرجل الإنكليزي لن يوافق على هذا، لذلك سوف يبدأ بالمعارضة أولاً والتشكيك بعد ذلك "نعم .. يمكن أن يكون ... ولكن".

أما في اليونان، حيث محبي الوضوح، تجد أنهم يذهبون مباشرة إلى نقطة المراد مناقشتها. حتى وإن كان هناك معارضة أو تشكيك. أما السودانيون فإنهم ينظرون سلبيًا إلى الحركتين. إظهار المعارضة من طرف السودانيون ولكن "مع مجاملة كبيرة"، وعلاوة على ذلك فإنه يبدو أن كلا من المواقف أن يبقى في دائرة صغيرة خاصة لا تثير اهتماماتهم.

وعلى العكس من ذلك، فإن الإيطالي لا يحب الهجوم ويقدم رؤيته بوضوح وصراحة كذلك لما يدافع عن نفسه. هذه الميزة هي أكثر شيوعاً في عالم الشباب ووسائل الإعلام: أول واحد يدعو إلى ثقافة معارضة القيم (على سبيل المثال، نموذج الوالدين، وما إلى ذلك) أما الثاني يبدو أنه استراتيجيات تابعة لعامة الشعب وأي شيء آخر يمكن أن يكون مفيداً للحصة.

4.3 النظام والرفض

الأمر والرفض الصريح، مثل باقي الحركات التواصلية. يتبعون نظام اجتماعي دقيق، بتغيير من ثقافة لثقافة.

اللغة الإنجليزية من حيث المبدأ، مع الأخذ بعين الاعتبار أن الأمر أقل رسمية، وهو يختفي عادة، وراء صيغة مهذبة⁵⁰.

بينما اليونانيون، تماشياً مع ما تم رؤيته في الفقرات السابقة، هم أكثر مباشرة وأقل متعة. ينظر السودانيون إلى كلتا الحالتين على أنهما غير لائقتين، ولا سيما الأمر: "لا يحدث أبداً أمام شخص آخر، ويبقى شيء أكثر خصوصية. في حين يبدو الرفض مقبولاً أكثر، فيما يتعلق بالدور والعمر".

يميل الإيطاليون، على نحو مماثل للبريطانيين، إلى إخفاء الأمر وراء صيغة مزينة وغير مباشرة "ما رأيك في أن تحقق مما إذا كان الطرف وصل إلى المكتب؟" أو "أقترح عليك ألا تتعامل مع هذا العمل بهذه الشخصية".

4.4 المقاطعة أثناء الحوار

إن المقاطعة في السودان لا ينظر إليها ولا يعاني منها بشكل إيجابي، لأن شيء "لم يتم"، وهو ما قد يزعج المحاور؛ ونحن نحاول التجنب، في انتظار دورنا في الكلام، حتى في حالة المعارضة.

50 For example: "Would you mind opening the door? /Would you mind keeping quiet?".

على العكس من ذلك، الإيطاليون مشهورون، مثل اليونانيين، لطريقتهم الفوضوية لما يتكلمون التي تعتبر "وقحة بعض الشيء". وكما ذكرنا من قبل، فإن الميل نحو انقطاع الإيطاليين، غالبا يفترض نغمات تعاونية مع أولئك الذين يتحدثون، تقريبا كاشتراك في بناء الخطاب⁵¹.

4.5 الاستفسار

بالنسبة لبعض الثقافات، يبدو أن الاستجواب هو خطوة محايدة، مثل إيطاليا أو إنجلترا، في حين أنه بالنسبة للثقافات الأخرى قد يمثل عقبة أمام التواصل. تفسر الثقافة السودانية بشكل سلبي هذا التصرف التواصل المرتبط بقبول "عدم الفهم"، وبالتالي يضر بالكرامة الوطنية. في المقابل، لا يعارض الإيطاليون مقاومة معينة لمسألة: "عذرا، هل يمكن إعادة صياغة النقطة" *b*، يعتبر الاستفسار أمرا ضروريا في بعض الأحيان من أجل الحصول على مزيد من التفسيرات والرؤى أو ببساطة، استراتيجية من أجل كسب المزيد من الوقت من أجل تحضير الإجابة.

4.6 تلخيص والتحقق من الفهم

ولا يلخص السودانيون المفهوم الذي ذكرته للتو سلبا، مع الإشارة دائما إلى "الطريقة والسياق والمحاور". يمكن تعريف هذه الخطوة بأنها محايدة: سيكون موضع ترحيب، على سبيل المثال، من قبل الأستاذ أو صاحب العمل، ويكون سارا حتى لو كان من صديق / قريب. إن التحقق من ما تتضمنه نغمات مختلفة يعتبر بشكل عام سلبيًا من قبل السودانيين: كما لو كان، في فعل التحقق نفسه، تم إخفاء اليقين من عدم الفهم الكلي للمحاور. وعموما، "إذا كان الشخص لديه القدرة على القيام بذلك، كما يطلب من أستاذ جامعي الطالب إعادة صياغة المفهوم للتحقق من الفهم، كل الحق"، مما يشير إلى أنها ليست ممارسة مقبولة ولكن في محادثة عادية الند للند.

4.7 تغيير الموضوع، التأجيل أو التخلي عن المناقشة، والحفاظ على السكوت

ويمكن تفسير هذه حركات التواصلية على أنها مشتكون وخاسرون، ولكن بدلا من ذلك، يتم تعديلها وفقاً للسياق، حيث يمكن أن تؤدي إلى تغييرات في العقل وتغيير الإستراتيجية وتخفيف النزاعات. في إيطاليا، تغيير الموضوع وتأجيله و / أو التخلي عن محادثة هي، من حيث المبدأ، استراتيجيات تهدف إلى تمويه عزيمة التواصل؛ ومع ذلك، إذا كان أولئك الذين يؤجلون ويميلون إلى وضع مهيم، قد تنطوي مثل هذه التحركات أيضاً على مواقف السلطة. التزام الصمت بالنسبة للإيطاليين له معاني مختلفة مبنية على السياق. ولكن لا ينبغي دائما أن ينظر إلى هذه الخطوة سلبا، على جانب الصمت "غير المتماثل"، مرتبط بموقف التبعية، الصمت ينظر له بكثير من الاحترام.

51 Balboni, Caon 2015.

الصمت موجود كفعل من القوة، ونحن نفكر في الصمت وافترض الصمت كرفض ضمني (المدير الذي يسكت في مواجهة طلبات معينة مستمدة من أحد الأطراف). أحياناً لا يفترض الصمت سوى قيمة مرتبطة بالبعد الزمني: "أنا صامتة، وأعتقد أنه أعيد صياغة المفاهيم، وبعد ذلك، بعقل بارد، سأقدم جواباً".

في السودان يتم تقييم جميع هذه التحركات بشكل إيجابي: السودانيون لن يكون لديهم مشكلة لتغيير الموضوع، تأجيل المحادثة أو أن يبقى صامتاً. الصمت على وجه الخصوص يمكن أيضاً إخفاء في شكل من أشكال الاحترام و المسؤولية، لأنه بالنسبة للسوداني "الصمت يمكنه أن يعبر عن عذر".

4.8 البناء معاً، التعاون، الاقتراحات، الإرشاد، الاتفاق حول الشروط

هذه المجموعة من التحركات الميدانية تحمل أساليب إيجابية في كلتا الثقافتين. إن الإيطالي حديث التخرج الذي يبحث عن وظيفته الأولى، في سياق إغناء سيرته الذاتية، سيكتب أكيد في هذه السيرة: "القدرة على توجيه الفريق بكل حزم"، "القدرة على العمل في مجموعات"، "الصفات الشخصية ممتازة" (على الرغم من أنهم لم يعملوا من قبل)، الخ... تعتبر هذه الحركات، المفتاح السري لفريق العمل الأمثل والفائز، وإيجابية للغاية.

ويبقى الخطاب أساساً في السودان نفسه ولا يتغير، حيث يتم تقييم مجموعة الحركات هذه بالإجماع على أنها "مفيدة" و "إيجابية".

4.9 السخرية وتخفيف العبء

يمكن للإيطالي أن يمحو المواقف الدرامية وذلك لتخفيف نغمت التواصل الثقيلة، وللحصول على الشجاعة، وللتحلي القوة. يخفف الإيطالي الوضع بالكلمات والإيماءات. السخرية تكمن في حال ما إذا تم وأسيء تفسيرها فيكون بذلك قد تعدى حدود اللامعقول، هذا هو الأقل استخداماً، وخاصة في السياقات الرسمية. ومع ذلك السخرية، من وجهة النظر النفسية، إذا أعطيت على شكل جرعات بكمية صحيح، فهي تعتبر كتقدير، في حين أن الاستهزاء يكون سلبي. في أي حال، وإذا كنت تميل إلى الحالات الدرامية، انتبه ولا تحاول القيام بذلك مع استعمال السخرية في نفس الوقت. وبسبب هذه السمة "الخط الأحمر الذي يمثل حدود الكلام بين شخص وآخر" والتي تربطها بخطر السخرية، وبهذا فهي تعتبر خطرة للغاية. فالخطاب مثلاً هو نفسه سواء كان رسمياً أو غير رسمي، على سبيل المثال، سياق ودي بين الأصدقاء.

نادراً ما ينزل السوداني ويثير السخرية. على الأقل، "يتسلى ولكن بطريقته الخاصة". وبالأستناد إلى ما سبق ذكره في النموذج، يمكن أن تكون الصيغة الأكثر استخداماً هي: "معلش"، "بكره" و "إن شاء الله" "اللجنة أنا أسف"، "نأمل أن يحل كل شيء غداً"، "إذا أراد الله". هذا الشكل (إنشاء الله). هذه الأشكال اللغوية الشفهية تتخذ هذا الشكل أيضاً بفضل التأثير الديني.

إن موقف المرونة والصبر بالنسبة إلى أحداث الحياة، حتى لو كانت أحداث السلبية، تدعم تعبير "معلش"¹ الذي لا يمكن ترجمته بشكل دقيق ولكنه يستحق تحليلاً موجزاً هنا. "معلش" - مصطلح باللغة العامية يعني باللغة العربية الفصحى "لا ضرر" وقابل لترجمات أخرى مثلاً "لا يهملهم"، "اللجنة"، "لا توجد مشكلة"، "أنا آسف" - قبل كل شيء هو نوع من فلسفة الحياة ومناسب لكل الأوضاع اليومية المختلفة.

بعض الأمثلة؟

لا توجد هناك مدرسة إيطالية في الخرطوم؟ "معلش".

لم تلتزم بالمواعيد النهائية لتسليم المشروع؟ "معلش".

سأصل متأخراً ساعة إلى الموعد في المكتب؟ "معلش".

هل شخص ما صدم سيارتك؟ "معلش".

أنا أصعد الدرج وأدفع فلانا دون قصد: "معلش".

هل الشوارع مليئة بالحفر؟ "معلش".

الأعمال ليست جيدة حالياً وهذه مشكلة؟ "معلش".

إذا أخذنا بعين الاعتبار السلوك السوداني (والعربي بشكل عام) تقودنا إلى الاعتقاد بأن هذا الاتجاه له جذور عميقة في الديناميكيات الوجودية الأصلية في البلد التي يمكن أن تكشف أكثر من الثقافة المحلية. إن متابعة أحداث الحياة، حتى الأحداث المهمة، في التصرف بطريقة "معلش" يعني أكثر بكثير من "آسف/لا ضرر". في كلمة "معلش" توجد مرونة في مواجهة سوء الحظ، التسامح تجاه السلوكيات الغير حكيمه أو بالنسبة إلى الأخطاء المرتكبة من قبل نفسه أو من قبل المحاور. هناك تسامح ذاتي على أعلى المستويات وممكن أن يؤدي إلى الخمول وكسل نفسي ووجودي. كلمة "معلش" مرتبطة بالهبة الالهية والعلمانية، الروحانية والفكر، المقاومة والضعف، الجبنه والشجاعة.

سنتم الدراسة عن "التصرف بطريقة معلش" بشكل أكبر وتحليله النظري ونتوقع المزيد من الدراسات بشكل مكثف عن "متلازمة معلش"، باختصار. "إم إس"² هو اتجاه واسع الانتشار على الرغم من إنه لا يزال هناك أشياء كثيرة لم يُكتشف منها إلا القليل. لهذا السبب، من المتوقع أن الباحثين الذين يهتمون بالسلوك البشري سيعمقون الموضوع في المجال الأكاديمي لاستكشاف الصفات الرئيسية والرائعة بهدف تحليل الفكرة للجمهور على نطاق أوسع.

1 maeleš/maelēš.

2 MS, Malesh Syndrome.

4.10 الدفاع عن النفس أثناء الحوارات

سوف يميل الإيطالي الذي اتهمه رئيسه بارتكاب خطأ، إلى الدفاع عن نفسه بشكل عام عن طريق تقديم اعتذارات خجولة، ثم، في نهاية المطاف، يقع في ثمره صمت عميق للاعتراف بخطئه الخاص به وبأرضية فرعية.

لا يبدو أن السودانيين يتحركون بعيداً عن هذا الواقع، "مدركين أن السلطة المطلقة بين يدي الرئيس". بشكل متقارب بالفعل شبيه بالاعتذار، فمثلاً في حال تأخر السوداني عن عمله، يمكن أن يتفاعل مع الموقف من خلال تبرير التأخير بسبب حدث خارج عن التوقع الإنساني وعن الإرادة (كسر المنبه، ثقب إطار السيارة، حادث، وصول أحد الأقارب بشكل مفاجئ، وما إلى ذلك...)، أو ببساطة، الاحتفاظ بالصمت في حال قام مديره بلومه.

مشاكل التواصل الثقافي المتعلقة بالجوانب غير اللفظية

Fabio Caon

(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

1 الإشارات. - 2 التحيات. - 3 الرأس وتعبيرات الوجه. - 4 الأذرع والأيدي. - 5 السيقان. - 6 الروائح وأصوات الجسم. - 7 المسافة بين الأشخاص. - 8 الملابس. - 9 رموز المكانة الاجتماعية. - 10 الهدايا.

الجوانب غير اللفظية مثيرة للاهتمام بشكل خاص في التواصل بين الثقافات لأنها تؤثر على معنى الرسالة اللفظية (يمكن إضافة المعلومات أو الفروق الدقيقة والتأكد أو حتى التناقض مع ما قيل شفهيًا) ومن ناحية أخرى إنه الاختلاف الثقافي. وهذا يعني أنه قد لا يتم فهم الإشارات في الثقافات الأخرى. وأيضا يساء فهم الإشارات وينتج حالات إحراج أو نزاع بسبب التفسير الغير صحيح. ينقسم البعد غير اللفظي إلى أربعة أقسام: التواصل مع الجسم عبر الإشارات والحركات؛ المسافة الموجودة بين شخصين خلال التواصل؛ التواصل غير لفظي عبر ارتداء ملابس خاصة؛ التواصل مع الأمتعة تعني التي لها قيمة معينة في حياة الناس، على سبيل المثال، خاتم الخطوبة أو الزواج.

1 الإشارات

يستخدم السودانيون، مثل الإيطاليين، الذرعين واليدين للتواصل كثيرًا. أما الإشارات السودانية، فمن الضروري ذكر الإشارة التي يمكننا أن نسمي بإشارة "كيس اليد" (أي أن الأصابع الأربعة انضمت إلى الإبهام لتشكيل شكل كيس) لأنها يمكن أن تؤدي إلى سوء تفاهم مع الإيطاليين. هذه الإشارة في إيطاليا تعني "ماذا تريد؟" أو "ماذا تفعل؟" ولكن في السودان، عادة تعني "الانتظار" أو "البطء" ولكن قد يكون له معاني مختلفة: مثلاً قد لاحظ بعض المشاركين أثناء الازدحام تعني "انتظر! الآن دوري" ولكن من قبل الأب لابنه يمكن أن تمثل هذه الإشارة تهديداً مثل "الانتظار" أو "سأعطيك صفعاً".

2 التحيات

تعتبر في السودان، كما في إيطاليا تعتبر التحية بالقبلات والعناق عادة تتم بين الأصدقاء والأقرباء. إما العناق يتم بالحالات التي توجد فيها معرفة وثقة أكبر ولكن المصافحة تكون مناسبة في اللقاءات الرسمية وغير الرسمية.

من الشائع بين رجلين أن يحيا بعضهما البعض بمصافحة أو بصفعة على الظهر. بين إمرأتين بالإضافة إلى المصافحة ممكن أن تكون هناك قبلة أيضا. في الممقابلة بين إمرأة ورجل فإن يفضل المصافحة أو حتى التحية عن طريق الكلام فقط. أما مع النساء المتدينات، من غير المستحسن أن يمد الرجل يده لأنه ربما تكون إشارته مسيئة. في الحالات التي لا توجد فيها المعرفة والثقة بين الرجل والمرأة من الأفضل أن يمد الرجل يده إلى الصدر والتحية بدون أي لمس جسدي. في السودان التحية بالعناق تستمر فترة طويلة: وخلالها يتم تبادل المجاملات (مثلا إذا كان جميع الغالين على ما يرام).

في بعض الحالات يمكن ممارسة الإنحناء: فهي علامة للاحترام خلال الاجتماعات مع شخصيات مهمة جدا من الدولة أو رجال الدين (مثلا يقومون بانحناء في طقوس بعض الطوائف الصوفية).

3 الرأس وتعابير الوجه

لا تختلف حركات الرأس التي تشير إلى الرفض أو الموافقة عن تلك المستخدمة في إيطاليا. ومع ذلك من الممكن أيضا أن يتم تعبير عدم الرضاء بفرقة اللسان بأصوات مختلفة. تعبير الابتسامة، بشكل عام، علامة التوافق والإخلاص، ولذلك يرتبط معناها بالإيجابية وليس بالسخرية. في الحالات الرسمية وحيث لا تكون هناك معرفة وثقة وأدوار الأشخاص غير متكافئة يميل السودانيون إلى تجنب الاتصال بالعين بسبب الخجل أو كعلامة الاحترام.

4 الأذرع والأيدي

فيما يتعلق باستخدام الأيدي يعتبر الاحتفاظ بها في الجيب أمرا مقبولا، ولكن ليس في المناسبات الرسمية. أما بالنسبة للمصافحة، فمن المهم أن نتذكر إنها مقبولة دائما بين النساء، ولكن - كما قلنا سابقا - في العلاقة بين الرجل والمرأة ليست مناسبة دائما، وخاصة من قبل الأشخاص المتدينين الذين يفضلون تجنبها.

5 السيقان

في السودان، على عكس ما يحدث في البلدان العربية الأخرى، فإن وضع رجلا فوق الآخر الذي يظهر نعل الأحذية مقبول اجتماعيا وليس له معان سيئ. هناك الكثير من الحياء الحشمة فيما يتعلق بالعري: بالنسبة إلى الإيطاليين في بعض الأماكن، مثل غرفة خلع الملابس في صالة الرياضة والمسبح، فمن الطبيعي أن يكون فيها الرجال عراة. أما السودانيون يعتبرون بأن غير مقبول أن يكونوا الرجال فيها عراة. وغالبا حيث توجد أوقات محددة للحضور بين الرجال والنساء، بشكل عام يتم الاستحمام بالملابس الداخلية والسباحة أو بالمنشفة.

6 الروائح وأصوات الجسم

يبدو أن بالنسبة للسودانيين روائح وأصوات الجسم مسموحة جدا. إن امتخاط الأنف، وكذلك التعبير بأصوات أخرى لا تعتبر مشكلة كبيرة. وكذلك عدم اعتباره دليل على الأدب البصق في الشارع لا يسبب مشاكل للرجال أو للنساء. من عادات السودانيين التعطر بالروائح كثيفة.

7 المسافة بين الأشخاص

لا توجد شروط شديدة للحفاظ عليها لتحديد المسافة بين الأشخاص المتقابلين. ممكن أن تكون مسافة قريبة جدا ويُسمح بالاتصال الحقيقي فقط إذا بين الأقرباء والأصدقاء الذين بينهم مودة كبيرة. القرب الجسدي شائع في التحية وبين الناس من نفس الجنس. لا يعتبر عادة المشي يدا بيد شائعة جدا. يسمح بالاتصال الجسدي الحميم فقط بعد الزواج (على سبيل المثال، لا يمكن أن يقبل الخطيبان بعضهما البعض في الأماكن العامة). على أي حال، حتى بعد الزواج، الاتصال الجسدي هو عمل مقبول في البيئات العائلية الحميمة. لذلك، لن يرى المرء زوجا أو زوجة يتبادلان الملامسة والقبل في الشارع ولا ينصح للأجنبي أن يقوم بمثل هذا العمل العلانية.

8 الملابس

في السودان من الشائع للرجل أن يلبس الجلابية أما النساء المتزوجات يلبسن الثوب الذي يتوفر في أنواع مختلفة. يمكن للفتيات الصغيرات ارتداء الملابس العادية ولكن لا يجوز كشف الثدي والساقين والكاحلين في لباسهن.

في المؤسسات العامة، وكذلك في المدارس، يمكن أن يطلب ارتداء الزي الرسمي. الزي الرسمي بالنسبة للمرأة فهو، في أغلب الأحيان، عبارة عن ثوب أبيض. وفقا لبعض المشاركين، يمكن تلخيص الملابس السودانية الرجالية في ثلاثة أنواع:

- اللبس على الطريقة الغربية: بنطلون، وسترة، وربطة عنق؛
- الزي المستخدم في الوظائف العامة والوزارات: قميص بأكمام قصيرة مع جيوب على؛ اليمين واليسار والسراويل من نفس اللون، غالبا اللون البيج أو الأخضر أو الأزرق؛
- الجلابية: ثوب يلبس تحتها كنزة والسراويل، وعمامة بأشكال مختلفة حسب المناسبات، وليس هناك قاعدة محددة.

لهذا، يمكنك رؤية شخص لابسا ثوبا وسروالا في الصباح وفي المساء لابسا جلابية. يستخدم بعض الأشخاص النعال الجلدية التي تشبه جلد النمر والتي تحدد بشكل رمزي شخصا قويا للغاية في المجتمع. عادة تكون الأحذية الشائعة هي النعال البيضاء بدون الأربطة ويتم لبسها تحت الجلابية.

يؤثر الدين بشكل كبير على الملابس. يرتدي رجال الدين ملابس بيضاء وتغطي رؤوسهم بالعمامة. وبما أن السودان بلد يغلب عليه الإسلام، فمن المتوقع أن ترتدي النساء الحجاب (الحجاب الذي يغطي الشعر والأذنين والرقبة) ولكن ليس النقاب (الحجاب الكامل الذي يترك العينين مكشوفتين فقط) غير منتشر جدا.

في المناسبات، مثل حفل زفاف، يتم ارتداء الملابس التقليدية. ترتدي المرأة الفساتين ذات اللونين الأصفر والأحمر: في اليوم الأول، ترتدي حجابا، بينما ترتدي اليوم الثاني تاجا ذهبيا على رأسها. يرتدي الرجل الثوب الأبيض وعلى رأسه حبل أحمر مع ذهب.

9 رموز المكانة الاجتماعية

يمكن إظهار الوضع الاجتماعي بأشياء مختلفة مثل الهواتف النقالة، والمجوهرات (مثل الخواتم ذات الأحجار الكريمة)، والأحذية، وخاصة فيما يتعلق بالملابس، وأيضا من خلال نوعية النسيج والاتقان. قد يكون إعطاء أهمية للعلامة التجارية على المكانة الاجتماعية العالية. بالنسبة لبعض المشاركين يمكن أحيانا إظهار الحالة باستخدام العصا، على الرغم من إنها طريقة قديمة إلى حد ما، مشتقة من مجموعات عرقية معينة في الشرق.

10 الهدايا

في السودان، لا تعتبر الهدايا عادة واسعة الانتشار ولكن من الطبيعي أن يكون اختيار تقديم الهدية اعتمادا على العلاقة بين الطرفين. الاحتفال بعيد الميلاد هو عادة حديثة إلى حد ما ويتم عادة تقديم الهدايا إذا كان عيد ميلاد طفل. في حالة الزواج، يقدم الأقرباء المال والذهب بشكل عام. ومع ذلك، إذا تمت دعوتك إلى منزل شخص ما، فقد يكون من المناسب إحضار حلوى (حتى إذا لم تجلب أي شيء فلا تكون مشكلة). بالنسبة للهدايا، ليس من الضروري إظهار الدهشة بل الشكر والتقدير. عموما لا يتم فتحها على الفور (ولكن لا يوجد اتفاق شامل بين المشاركين لذلك يمكننا أن نلاحظ بأن الثقافة هي أيضا شخصية وممارسات غير مشتركة دائما). من المنتشر عادة إعطاء اللوحات التذكارية لمناسبة المشاركة في حدث ما.

الأحداث التواصلية

Valeria Tonioli

(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

1 علاقات عملية في مؤسسات إيطالية. - 2 الحوار الهاتفي. - 3 اللقاءات واجتماعات العمل في هذا الصدد. - 4 الحفلات، الاحتفالات والمناسبات. - 5 المغازلة. - 6 علاقة المدرسين والطلاب الإيطاليين. - 7 العشاء، المطعم، المقهى. - 8 الفحص الطبي. - 9 التفاوض التجاري.

يتحقق التواصل من خلال أحداث أو لقاءات كما أكد من قبل "إن الاتصالات يمكن أن نكون في: مؤتمر، عشاء، أو حفل، حفلة أو اجتماع أو عمل جماعي هي أحداث نموذجية وخاصة حيث الأشخاص يتحدثون أو يتواصلون مع أشخاص يعملون في شركات، في الجامعات، في المؤسسات الدولية، لذلك، تخضع كل حالة لقواعد السلوك الاجتماعي والثقافي.

ومع ذلك، من المهم تحديد أن الأحداث الموضحة أدناه ستتم معالجتها من وجهة نظر ثقافات متعددة وليست من وجهة نظر أنثروبولوجية أو علائقية.

سنحاول في الفقرات التالية تقديم بعض الأحداث التواصلية التي ظهرت في المقابلات التي أجريت في الميدان مع المدربين وتفاصيل الخصائص في السياق الإيطالي السوداني. كما سبق الذكر في الفصل الأول من هذا المجلد، المكرس لمنهجية البحث، الهدف ليس تعميم السلوكيات والقيم والجوانب اللفظية وغير اللفظية المرتبطة بجميع مواقف التواصل بين إيطاليا والسودان، ولكن لعرض بعض البيانات التي تم التوصل إليها من دراسة الحالات المعنية.

1 علاقات عملية في مؤسسات إيطالية

الحدث الأول الذي أردنا التحقيق فيه كان هيكل علاقات العمل في إطار مؤسسة إيطالية في السودان، مثل مكاتب وكالة التعاون الإيطالية للإنماء في الخرطوم. على وجه التحديد، كيف يُنظر إلى عمل الإيطاليين في الميدان من قبل السودانيين والقيمة التي تعزى إلى قواعد تشغيل معينة داخلها. على سبيل المثال، تساءلنا عما إذا كانت علاقة التعاون التي تم تأسيسها بمرور الوقت تعتبر علاقة تحكم، تبعية أو استقلالية.

1 Balboni, Caon 2015, 110.

2 AICS.

وفي هذا الصدد، يذهب بعض المحليين إلى أن علاقات العمل مع التعاون الإيطالي ينظر إليها بطريقة إيجابية، على مستوى الحكومة السودانية هناك وعي بأهمية التعاون الدولي وأن هذه الإيجابية تدعم إنشاء ديناميكيات حقيقية من الاعتماد المتبادل.

من بين الشهادات الإيجابية المختلفة، نورد أدناه مقتطفات من مقابلة مع بعض العاملين في هذه التعاونيات والتي تبدو لنا ذات معنى خاص في هذا السياق: "في رأيي، يعتبر مفهوم التعاون شيء إيجابي، وينظر إليه كعامل لتحسين ظروف معيشة السكان. التعاون هو جسر لتجاوز المشاكل في السياق المحلي. والسودانيون لا ينظرون إليه كخضوع للآخر. ولا توجد ثنائية حقيقية بين المستفيد والمانح. على المستوى المؤسسي، هناك مشاركة كبيرة للوصول إلى الأهداف التي غالباً ما تبدأ من مداخلتها الخاصة تم الاعتراف دائماً بالتدخلات لصالح السكان المحليين".

علاوة على ذلك، نرى أنه من الضروري التأكيد على علاقة الثقة التي تم تأسيسها بين التعاون والوزارات السودانية في مجال دقيق للغاية وذو قيم مرجعية ثقافية محددة مثل قطاع الصحة الاجتماعية. مرة أخرى، يقول أحد المحليين: "إن أكثر جوانب التعاون صعوبة يعتمد بالتأكيد على مجال التدخل بين الطرفين والتواصل. بالنسبة لي، فإن القطاع الذي يجب أن نعطي الأولوية هو المجال الاجتماعي، حيث يصعب بناء الثقة مع الطرف الآخر".

العمل في هذا القطاع هو شأن معقد أيضاً بسبب حساسية القضايا التي تمس غير التقليدية والتي تكون أحياناً بعيدة عن الثقافة السودانية. يمكن اعتبار الحالة الطبية "غزواً ثقافياً". بالتأكيد يجب أن تكون هناك ثقة متبادلة لتحقيق نتائج جيدة فيما يتعلق بالتعاون.

2 الحوار الهاتفي

أما بالنسبة للحوار الهاتفي بين الإيطالي والسوداني، فإن بعض المحليين يقولون أن بداية المحادثة تتميز بتحية رسمية على سبيل المثال: "مرحباً"، "صباح الخير"، "السلام عليكم"، متبوعة باسم أو اسم المتلقي للاتصال، كما لو أن المتصل يريد التأكد من هوية الشخص المراد التكلم معه (على سبيل المثال، "سيدي السفير"؟).

وأحياناً، تتخذ صيغة المكالمات بعض المجاملات قبل البدء في الموضوع الأساسي للحديث أو للاتصال.

وبشكل عام، هيكل المحادثة يذكرنا بالخطاطة البريطانية في المكالمات الهاتفية، على سبيل المثال:

- تتم التحية؛
- يُسأل عن الأسرة والعمل؛
- يتم التكلم عن سبب المكالمات؛
- التحية من جديد مع التمنيات والسلام المتبادل.

3 اللقاءات واجتماعات العمل في هذا الصدد

يمكن أن تؤدي اجتماعات ولقاءات العمل إلى بعض المشاكل الثقافية، على سبيل المثال في تحديد والتعبير عن الأدوار التنظيمية والاجتماعية، والتي تترجم أيضا إلى أدوار التواصل: من يبدأ، ومن يختتم، وما إلى ذلك.

أما فيما يتعلق باللقاءات بينهم، فعلى العكس، على خلاف المحادثات الهاتفية، يتفق جميع المعنيين على وجه التحديد أن اجتماعات العمل يتم تنظيمها في أماكن مختلفة، من غرف المكتب حيث تُعقد الأنشطة العادية إلى أماكن أو غرف مخصصة.

يخبرنا بعض المحليين الذين تمت مقابلتهم أن الاجتماعات الرسمية العامة المخصصة للجمهور عامة تتميز بالعديد من المجاملات وكذلك على إطار من المتخصصين الذين يتوقع نتائج الاجتماع ("يتم الجلوس في غرفة في شكل مستطيل ومن ثم يذهبون إلى الغرفة حيث ينطلق اللقاء") والمجاملات تتخذ أشكال مختلفة: احتفاليات متعلقة بعبادات دينية مثل صلوات قصيرة.

أما بالنسبة للتواصل غير الشفهي (للمجاملات أو الضيافة)، فمن الشائع تقديم الماء أو القهوة أو الشاي أو شيء جديد مثل المشروبات والعصائر، وكذلك التمر، الفول السوداني، والجوز أو الفواكه الطازجة.

حتى الاستراحة أو وقت القهوة أمر مهم للغاية، سيكون من غير اللائق ألا نتوقع أن السودانيون لا يهتمون بمثل هذه اللحظة وسواء كانت استراحات قصيرة أو حتى إعداد "بوفيه" للاجتماعات الأكثر أهمية، فإن الاهتمام باللمحة الاجتماعية لا يغيب أبدا.

أي دعوة الأعمال تجد مكانها في الاحتفالات الأكثر رسمية حيث يفضل استخدام الكوكتييلات والبوفيهات. والحرية في الجلوس هي المفضلة في الوضع الرسمي على الطاولة. لذلك، هناك طابع غير رسمي نسبيا، حتى في المناسبات الرسمية للغاية.

أما فيما يتعلق بهيكل اجتماع عمل، تكون مدة الاجتماعات متغيرة. وبالنظر أيضا إلى ما قيل في الفصل المتعلق بالقيم الزمنية، سيكون من الصعب حضور أو وجود اجتماعات سريعة سرعة البرق. على عكس ما يحدث مع الإيطاليين الذين يبدو أنهم أكثر مرونة، وخاصة في أدور الكلام والمقاطع الحوارية، في السودان يُسمح لهم بطرح الأسئلة ولكن ليس المقاطعة الحوارية أثناء تكلم الشخص الآخر حيث يمكن اعتباره هجوما تواصليا. ومع ذلك، يتم قبول التدخل فيما يتعلق باحترام الأدوار كما يمكننا أن نقرأ في مقتطف من المقابلة: "في مجموعة عمل هناك تسلسل هرمي المسؤول الذي يعطى التعليمات، يمكنك التدخل، يتم رفع اليد وهناك لحظة مخصصة للأسئلة والأجوبة. هناك احترام للوقت المخصص للآخر".

فيما يتعلق بجدول الأعمال واحترام الموضوعات التي ستتم مناقشتها خلال الاجتماعات، في السودان، يخبرنا الأشخاص الذين تمت مقابلتهم أن هناك عادة "أجندة عامة"، ولكنها لا تعتبر "عقيدة". يمكن أن يقال في نهاية المطاف هيكل اجتماع العمل الممتد، مثل استقبال وفد أجنبي زائر، على النحو التالي:

- صلاة قصيرة؛
- تحيات أولية؛

- الموضوعات محل للنقاش؛
- استنتاج عام؛

في الاجتماعات، من الممكن أيضا ارتداء ملابس غير رسمية. ومع ذلك، ففي المؤسسات، لاسيما إذا كانوا مسؤولين رفيعي المستوى، هناك توحيد في الملابس واستخدام سترات و قميص للرجال (غالبا ما تكون ربطة عنق) وبدلات أنيقة للنساء المسنات. من ناحية أخرى، فإن النساء الرسميات الأصغر سنا سوف يرتدين التنانير الطويلة والقمصان الطويلة أو القمصان ذات الأكمام الطويلة، والتي غالبا ما تضاف إليها السترة، للحفاظ دائما على احتشام أكبر.

4 الحفلات، الاحتفالات والمناسبات

فيما يتعلق بالوضع السوداني، يوضح المتحدثون الذين أجريت معهم المقابلات أنه يجب اعتبار الحفلات والاحتفالات منفصلة عن حفلات الزواج.

حفلات الزواج هي الأكثر تداولاً وهي لحظات حقيقية من الاحتفال. في بعض الأحيان، في الضواحي، يمكن أن تستمر حتى أكثر من يوم واحد. يتم دعوة الموسيقيين، والطهي من أجل الكثير من الناس. لا يُرقص (بالمعنى الحقيقي للمصطلح) خلال حفلات الزفاف، لكن المشاركين يتجمعون في دائرة ويتبعون إيقاع الموسيقى الحية، يلحون، كما يشرح الشخص التالي: "السودانيون مغرمون جدا بالحفلات. هناك قاعات يتم استئجارها، من الساعة الثامنة حتى منتصف الليل تقريبا". أما بالنسبة للموسيقى، فلا يُرقص عليها (كما تم الإشارة من قبل، ولكن في حفلات الزفاف هناك موسيقى حية، وينهض الناس أمام المغني، كلهم يتبعون الإيقاع من خلال النقاط أصابعهم. إنها طريقة لتكريم المغني والأغنية ونوع الموسيقى. اللون الذي يميز حفل الزفاف هو الأحمر، لون الاحتفال. علاوة على ذلك، قبل الزواج، يجب على النساء إتباع الطقوس التي تؤدي بالحناء. إنها طقوس زخرفية من أيادي وأقدام العروس لتمني حمايتها من كل شر ومستقبل وردي.

أما الحفلات الأخرى، من ناحية أخرى، بخلاف حفلات الزواج، فإنها تبدو أقل أهمية. من الصعب على السودانيين تحقيق نفس المستوى من حفلات الزفاف في عيد الميلاد أو الذكرى السنوية. من ناحية أخرى، هناك احتفالات دينية مثل العيد بمناسبة نهاية الصيام في شهر رمضان، والذي يدعى باللغة العربية، عيد الفطر.

يتم تنظيم هذه الحفلات في المنزل أو في أماكن عامة مستأجرة لأولئك الذين يستطيعون تحمل نفقات أكبر أو حتى في بعض المزارع على طول النيل.

الموسيقى، وخاصة الموسيقى الحية، هي دائما موجودة وكذلك المأكولات الوفيرة. إن تناول الطعام معا، مصحوبا بالموسيقى في دائرة، هو شيء كلاسيكي ومهم للاجتماع معا.

في الآونة الأخيرة حدثت تغييرات على المجتمع السوداني بين شباب العاصمة، لاسيما تلك العائلات الثرية، التي أصبحت أكثر فأكثر تتبع الغرب في الاحتفال من خلال العشاء في المطاعم، والاجتماع في بيت الأصدقاء.

”الإفطار“

الإفطار هو الوجبة التي يتناولونها المسلمون عند صلاة المغرب خلال شهر رمضان المبارك. شهر رمضان هو فترة عبادة تستغرق ٣٠ يوماً. ممنوع فيه الشرب والأكل وممارسة الجنس من الفجر حتى غروب الشمس. يعتبر الصيام خلال رمضان أحد أركان الإسلام ويمثل شهر من التطهير الجسدي والروحي من خلال الجهد الذي يبذله المسلم من أجل الصيام. الإفطار هو وقت للاحتفال يمكنك فيه تناول الطعام والشراب. وفقاً للقرآن الكريم قبل تناول الطعام والشراب من الضروري أن يقرأ المؤمن (الصائم) دعاء يرجو به رحمة الله. ووفقاً للحديث، فقد كان النبي محمد ﷺ ينهي صيامه بتناول التمر ومن الأفضل أن يفطر المسلم من خلال تناول التمر برقم فردي. لاحظنا بطريقة أكثر تفصيلاً أن هناك طريقتين لبدء الإفطار. الطريقة الأولى أكثر تقليدية، ويفطر المسلم بالتمر والماء ثم يصلي صلاة المغرب وبعد ذلك يتناول الطعام. أما الطريقة الثانية، أقل رسمية، تكون عند صلاة المغرب بإمكان المسلم تناول الوجبة بشكل مباشر. عادة خلال شهر رمضان يفطر الناس معاً سواء في المنزل أو خارج المنزل من أجل احتفال بأهمية الحدث والشعور بالفرح والسرور والتضامن. يُعتقد أن تقديم الطعام لشخص ما خلال الإفطار هو عمل خيري تجاه الآخرين، لا سيما تجاه الأشخاص الغير أثرياء. يعتبر الإفطار في الواقع حدثاً اجتماعياً يشمل عائلات بأكملها والأصدقاء وجماعة كاملة. كما أنها واحدة من لحظات التقارب الأكبر بين السودانيين والأجانب لأن غالباً تتم دعوة الأجانب للمشاركة في هذه المناسبة بأوقات الفرح المشترك.

5 المغازلة

الرجال والنساء لا يمكنهم التواصل مع بعضهم البعض في الأماكن العامة. يعتمد النساء على النظرات لجعل الرجل يفهم اهتمامهن، تجدر الإشارة إلى أن النساء لن يصدرن إعلانات صريحة بالحب. وبهذه الطريقة يتم الحفاظ على احترام إحساسها وكرامتها، كما يمكننا أن نقرأ في الشهادات التالية للمهتمين مختلفين: إن طريقة ”المغازلة“ من النسبة للفتيات هي: يحاولن جعل الشاب يلاحظهن. ومع ذلك، فإن الفتيات لن يعلن أحاسيسهن صراحة أبداً، وإلا فسوف يُنظر إليهن بدون كرامة، وحتى أنه يمكنهن تخويف الشاب. ”الفتيات خجولات ولا يفصحن عن مشاعرهن“ [...] بعد ذلك تبدأ الفتاة بإظهار علامات صريحة للصبى، لكي تجعله يفهم أنه إذا طلب منها شيء، فستكون على استعداد لقبول ذلك.

6 علاقة المدرسين والطلاب الإيطاليين

كانت إحدى الحالات التي اعتبرناها مهمة في دراستنا حول التواصل الإيطالي السوداني هي المجموعة الكبيرة المكونة من طلاب الدورات الإيطالية في السودان، حتى الآن، يخضع هذا الرقم المهم لمعلمة إيطالية واحدة.

للتحقيق في وجهة نظر الطلاب، سألناهم السؤال التالي: ”كيف هي العلاقة مع المعلم؟ رسمية أو غير رسمية؟ هل تكلّمهم بـ ”أنت“ أو ”أنتم“؟“ في هذا الصدد، أخبرنا طلاب الدورة الإيطالية أن المعلم يفضل العلاقة بين الأقران حيث يفضلون استخدام ”أنت“ بدلاً من ”أنتم“. على الرغم من هذا التنازل، أوضح لنا الشباب أنهم يفضلون استخدام تسمية رسمية على أي حال مع الحفاظ على علاقة أقل رسمية مع المعلم من تلك الموجودة في تعاليم أخرى مع معلمين من السكان الأصليين (على سبيل المثال في المدرسة أو في الجامعة).

وتماشيا مع هذا الطابع غير الرسمي الأكبر في المنطقة الإيطالية السودانية، يشعر الطلاب بحرية أكبر في التواصل (ربما جزئيا فقط) مع ما يفكرون به. وفيما يتعلق، بطريقة صياغة الدرس، الطلاب يشرحون أنه، على خلاف التخصصات الأخرى، يسمح لنا بطرح الأسئلة على الرغم من أن الأسئلة المطروحة يسبقها دائما لحظات من الصمت التي ربما الطلاب تتسألون فيها حول كيفية طرح الأسئلة. يقول المعلم لنا أيضا أن "الطلاب يتخذونها كلعبة، وعدة مرات - حتى لو لم يكن مفهوما النشاط - بدلا من أن يطلبوا إعادة الشرح هناك لحظة صمت في الفصول الدراسية". وبعبارة أخرى، وتمشيا مع ما ورد في الفصل المتعلق بالقيم ومفهوم الكرامة، أحيانا الطلاب السودانيون يفضلون عدم إظهار حقيقة عدم الفهم، وليس لإظهار انه الشرح غير واضح. فيما يتعلق بمنهجية التدريس التي سيتم تبنيها في الفصل، يشير المعلم إلى تنوع معين من النظام الإيطالي. في السودان، وتستخدم طريقة التدريس متعلقة بالذاكرة والترجمة، أما طريقة التدريس في إيطاليا تعتبر أكثر تواصلية. يؤدي هذا الاختلاف المنهجي إلى بعض الإحراج في اقتراح تعليم بديل كما ورد في المقتطف التالي من المقابلة: "نشعر و أن الطلاب السودانيون يدركون الحاجة إلى الخروج من الآلية النحوية للذاكرة بحتة ولكنهم يجدون صعوبة في الخروج منها. أساليب دراستهم، وكذلك النظر في أساليب التدريس التي اعتادوا عليه". ويوضح أحد المتكلمين أن المحاضرات في الجامعات التقليدية تتم على النحو التالي: "الاستماع بهدوء، لتدوين الملاحظات، ولا يتم طرح الأسئلة".

ليس من غير المألوف العثور على فصول في المدرسة، وعادة ما تكون مزدحمة للغاية. هذا يحدث كثيرا في المناطق المحيطة حيث يندر اختصاصيو التعليم. الاجتماعات بين الآباء والمعلمين يتم تنظيمها في وقت مبكر، وعلى عكس إيطاليا، كقاعدة ليست تفاعلية بمعنى أن الأستاذ يشرح للأسرة تقدم الأطفال، ولكن الآباء، عادة لا يوجهون أسئلة معينة.

7 العشاء، المطعم، المقهى

العشاء يحدث في المنزل أو في المدينة، في النوادي العصرية. حيث يشرب السكان المحليين المشروبات الغازية والعصائر والأطعمة مثل الشطائر أو أطباق الأكثر شهرة، في الخرطوم هي مكلفة جدا، وبالتالي لا يمكن الحصول عليها مثلا من ناحية الشباب. محظور لحم الخنزير وكذلك الكحول، تمشيا مع الإملاءات الإسلامية. يتكون العشاء الفخم خصوصا من الأطباق كالأسماك واللحوم، خاصة لحم الضأن أو لحم الجمل، والتي يمكن أن تطبخ على أشكال مختلفة، في شكل كرات اللحم، والكفتة، أو شرائح على لوحة. إذا تمت دعوتك، فأنت لست بحاجة إلى تناول الطعام كله: فقط يمكن أن تقول إنك شبعان. يتم غالبا تناول العديد من الأكلات من خلال اليد وكذلك من نفس الصحن. من المستحسن إيجاد استراتيجيات لتجنب الإحراج، كما يقول أحد المشاركين إن "انتهاء الأكل يعني أن الكمية لم تكن كافية ولكن عدم إنهاؤها يعني أنه ما كان لذيذا. الشيء المهم في كلتا الحالتين هو المجاملات".

- عادة تكون وجبات الطعام ثلاثة:
- في الصباح، يتم شراب الشاي وتناول التمر أو الأشياء الخفيفة أخرى من الطعام؛
 - أهم وجبة تسمى فطور: وهو نوع من الوجبة يتم تناوله عادة بين الساعة 10 و 11 ويتكون من الحمص وقطعة الجبن والبيض والخبز والفاكهة؛
 - ثم هناك الوجبة الثالثة: العشاء يتم تناوله عادة في الساعة 6 مساءً.

من ناحية أخرى، أولئك الذين يتبعون العادات الدولية، من الممكن تناول الغذاء في الساعة 1 ظهرا والعشاء حوالي الساعة 7 أو 8 مساءً.

كما أنه، في الأماكن الأكثر غنى هناك رواج متزايد، والأطباق الأكثر طلبا هي دائما الكلاسيكية الإيطالية، مثل المعكرون والبيتزا.

و المشروبات عموما من عصائر الفاكهة، مثل التمر الهندي، الافوكاتو، والمانجو أو الكركديه أو شراب النعناع القائمة على النحو المذكور، ويمنع منعاً باتاً الكحول.

وأخيراً، في المطعم، يتم اللقاء عادة مع الأصدقاء أثناء الاحتفالات بأعياد الميلاد أو غيرها من أنواع الاحتفالات التي تقام في المنازل الخاصة.

إن المقاهي الغربية، كما ذكرنا، تتكاثر في العاصمة الخرطوم. ومع ذلك، لا يمكن الحصول إلى الأسعار المشحونة إلا لجزء من الشباب القادمين من أسر أكثر ثراءً.

في الفصول السابقة، من حيث المساحة، يتم التحدث بالفعل عن مناطق بدائية - في كثير من الأحيان على جانب الطريق - حيث يجتمع السودانيون من جميع الأعمار لشرب الشاي أو القهوة فيها.

8 الفحص الطبي

هناك مرافق طبية عامة وخاصة داخل البلد.

يقول بعض من أجريت معهم المقابلات إنه لا يوجد حتى الآن تعليم صحي منتظم ولا ثقافة "الوقاية" حقيقية.

كما هو الحال في إيطاليا، في المستشفيات العامة، من الممكن الانتظار لساعات حتى يتم الحصول على فحص طبي.

والإحساس الذي أوضحه بعض المحليين الإيطاليين الذين تفاعلوا مع المرافق الطبية العامة السودانية هو أنهم في منطقة فوضوية إلى حد ما، حيث التواصل والتغيير والحوار مع الطبيب، يمكن أن يجعل الزيارة نفسها معقدة وكذلك عبارات عدم الفهم بين الثقافات.

هناك ميل معين إلى التداوي الذاتي سواء بالطرق المتعلقة بالطب التقليدي (النباتات، الأعشاب، الزهور، إلخ...) أو من خلال استخدام العقاقير التي يوصي بها الصيدلي الموثوق به، والتي لا تعطي دائماً اتباعاً لطبيعة المشكلة. وتماشياً مع ثقافة الوقاية غير المنتشرة المذكورة أعلاه، من الممكن أن يصل المريض إلى المستشفى مع مرحلة متقدمة من المرض.

بشكل عام، لا يتم دائماً احترام وصفات العلاج، ولا يبدو أن هناك اهتماماً باتباع علاج دائم، حتى بعد خضوعك للتدخل الطبي.

في الصفحات السابقة، شرحنا هذا السيناريو بإتباع نهج إقطاعي افتراضي للسودانيين تجاه المرض، يُنظر إليه على أنه نية أو لا من الأعلى ليتم قبوله في الغالب بالمرونة. قد يكون هذا الموقف غير مفهوم فبالنسبة لإيطالي يميل بدلا من ذلك إلى إجراء مقارنة فورية أو سريعة مع الطبيب (وكذلك إلى الوقاية ونمط الحياة الصحي)، وكيفية الاهتمام بالمرض.

كلمات المتكلم الطبي مثيرة للاهتمام، تكشف عن مدى أهمية الدين في حياة الناس اليومية. "لشرح تنظيم اليوم والأوقات التي يكون فيها من الضروري متابعة العلاج، وخاصة في الضواحي، يلجأ بعض الأطباء إلى المسح اليومي بالصلاة. وبهذه الطريقة، يتم إعطاء المريض إطارا مرجعياً محتملا يمكن من خلاله إعداد علاجه".

وأخيرا، ترغب النساء في زيارة أطباء من نفس الجنس، لاسيما فيما يتعلق بالزيارات الأكثر حميمية، مثل الزيارات النسائية.

9 التفاوض التجاري

في السودان من الضروري إقامة علاقة ثقة بين السوداني ونظيره. في الواقع، يفضل السودانيون علاقة ودية مبنية على الوقت بدلا من إبرام اتفاقية سريعة وغير شخصية. هذا يمكن أن يربك المدير الإيطالي الذي، في المتوسط، يفضل إدارة الوقت، وتوفير الوقت والتكاليف من خلال اجتماعات إرسال النماذج والعقود من خلال البريد الإلكتروني و بعض الاجتماعات القصيرة الشخصية يمكن انجازها عبر سكايب، أو ربما برم اجتماعات خلال توقيع العقد النهائي.

يقول أحد المشاركين العاملين في الشركة: "يريد السودانيون رؤيتك ومقابلتك ثم التحدث عن العمل. تواجه الشركة الإيطالية صعوبة في القدوم إلى السودان. هنا يوم واحد لا يكفي، وهناك حاجة لمزيد من الزيارات، والمزيد من أيام المفاوضات، لأن السودانيين بحاجة إلى الثقة والتفهم. كما أن السودان لا تستخدم اعتماد إستراتيجية إدارة الوقت. لذلك فإن الاتجاه إلى ما هو غير متوقع يتم عن طريق الإرادة الإلهية، لذا فمن المؤكد أنه ضروري أكثر من الوقت الذي يستغرقه التفاوض التجاري في الغرب أو إيطاليا.

الخاتمة

إيطاليا والسودان، التواصل والدبلوماسية بين الثقافتين

Fabrizio Lobasso

(Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, Italia)

لم يكن تأليف دليل للتواصل بين الثقافات مجرد تمرين ثقافي أو فرصة قراءة ممتعة وعمل مفيد للإيطاليين والسودانيين من أجل ممارسة الاتصال المتبادل بشكل أفضل. إن هذا الكتاب جزء من إستراتيجية دقيقة تهدف، إلى أبعد من مجرد الاتصال، إلى استخدام عمق وشمولية الدراسات بين الثقافات لوضعها في خدمة العمل الدبلوماسي الإيطالي في البلد الإفريقي. والاقتراب من العالمين الإيطالي والسوداني بطريقة ملموسة بفكاهية بعض الشيء، ينتج مقارنة ديناميكية وثقافية في بعض المجالات الرئيسية في حياتهما اليومية، على سبيل المثال في مجال القيم والتواصل واللغة والحقوق والواجبات. إنه جزء من خطة لها هدف أساسي وهو تنمية علاقات أقوى وأكثر فائدة بين البلدين في مجالات العلاقات السياسية والتجارية، النمو والتعاون والعلاقات الثقافية.

إن التركيز على أهم الجوانب للعلاقات بين الإيطاليين والسودانيين يمثل الحصول على أداة مفيدة ومهمة جدا تعمل بطريقة ديناميكية على تحسين العلاقات الدبلوماسية في العديد من القطاعات:

- المجال السياسي المشترك لمواجهة التحديات التي تفرضها العولمة بطريقة أسهل.
- بشكل أكبر يتم تعزيز التبادلات التجارية والوعي المتبادل لرجال الأعمال في معرفة كيفية التفاوض بشأن الفرص التجارية.
- اللقاء الثقافي من أجل اكتشاف النقاط المشتركة في الماضي، الحاضر والمستقبل - وربما في البعد الزمني والحاضر والمستقبلي - وكشف الأسباب العميقة من للتقدير المتبادل بشكل أوضح.
- بفضل هذا التفاهم المتبادل والتضامن مع الضعفاء والمعاقين ممكن أن يؤدي إلى تحسين حالتهم.
- الإهتمام بالمشاريع التعاونية لطبقات المجتمع الأكثر حساسية من الناحية النوعية والكمية، مما يفي بالتوقعات المحلية على نحو أفضل.
- إن الاتصال هو أمر يصبح واضحا بشكل كبير في القطاعين العام والخاص ويتكيف بشكل متزايد مع قواعد وعادات الطرف الآخر.
- حتى القانون، إذا تم تفسيره من ناحية ثقافية، يميل إلى تقديم المعنى القانوني المشترك.
- للبحث عن نقاط مشتركة تتجاوز مجرد التكيف التمهيدي.

السياسة، التجارة، الثقافة، التضامن، التعاون، التواصل، القانون: لقد وصلنا إلى ظهور الدبلوماسية بين الثقافات¹ تعني طريقة جديدة لإدراك عمل المتخصص في السياسة الخارجية والعلاقات الدولية الموجهة إلى فهم الجوانب الديناميكية والإبداعية للتنوع من أجل الحصول على آراء تقدمية لتحسين مستوى أداء عمل الفرد وتسهيل الحياة اليومية في بعد ثقافي "آخر".

يمكننا أن نكون راضين عن مجموعة الشهادات التي تم الحصول عليها، وكذلك عن كل العمل المنجز حتى الآن. لم يكن من الصعب فهم أن كل تفاعل بين الثقافات، بعيدا عن الإغراء بتدمير الصور النمطية القديمة لخلق أنماط جديدة، بل هو نمط حياة موجه نحو فهم الحياة واللقاء مع التنوع، بإمكاننا القول إنها حالة عقلية فضولية، متصلة في حالة اتصال دائم.

1 Lobasso, 2017a, 2017b.

In un contesto comunicativo interculturale non è sufficiente parlare la stessa lingua per capirsi davvero. Spesso si ritiene che espressioni, gesti e consuetudini siano naturali e comuni a tutti gli individui. In realtà, questi elementi hanno una profonda matrice culturale che si basa sui modelli che caratterizzano una società, ma la differenziano da un'altra. Le cause che possono generare incomprensioni sono riconducibili a fattori linguistici, differenze valoriali, codici non verbali. Nel volume, questi aspetti vengono presentati nell'ambito della comunicazione interculturale fra italiani e sudanesi. La descrizione di alcuni eventi comunicativi, dall'ambito lavorativo a quello personale, ha lo scopo di fornire una chiave di lettura semplice ma funzionale per evitare di incorrere in fraintendimenti capaci di minare l'efficacia della comunicazione.

