

## Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

## Introduzione

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

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

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

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

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

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

Nel presente contributo saranno esposti i risultati di una ricerca finalizzata a far luce su diversi aspetti di natura culturale (legati, nello specifico, ai valori di fondo che possono emergere negli scambi comunicativi, all'uso dei codici verbali e dei linguaggi non verbali, nonché alla gestione di certi eventi comunicativi) che, se non tenuti accuratamente in considerazione in uno scambio comunicativo interculturale, potrebbero generare equivoci e incomprensioni tra interlocutori italiani e slavi meridionali. La realizzazione dell'indagine è stata resa possibile grazie al coinvolgimento e alla disponibilità di diciannove informatrici<sup>4</sup> slave meridionali, le quali hanno accettato l'invito a partecipare a un'intervista condotta sulla base di un questionario volto a far emergere aspetti e informazioni rilevanti ai fini della ricerca (cf. § 1.3). La scelta di includere nel campione considerato parlanti provenienti esclusivamente dai paesi della Croazia, della Bosnia ed Erzegovina, della Serbia e del Montenegro è stata dettata dalla prossimità tra tali popoli registrabile a più livelli. Essi, infatti, sono accomunati, oltre che dalla vicinanza tra i diversi idiomi ufficiali (cf. nota 1), da una serie di caratteristiche, che vanno dai medesimi tratti somatici a una serie di elementi culturali comuni, come la considerazione di vari aspetti legati alla visione del tempo, dello spazio, della gerarchia, dello status, del *fair play*, ecc., all'uso dei linguaggi verbali e dei codici non verbali e alla maniera in cui sono vissuti determinati eventi comunicativi.

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

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

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

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

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

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

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

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

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