

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

1 La comunicazione interculturale tra italiani e slavi meridionali

Aspetti teorici, statistici e metodologici della ricerca

Abstract The first chapter shows the epistemological framework of the research. In particular, the model of intercultural communicative competence created by Balboni is first focused upon. It points out those aspects that, if not properly considered, could lead to intercultural communicative problems: specifically, the values determining the way in which the speakers act, the use of verbal and non-verbal codes and a series of communicative events which might be viewed and considered differently from culture to culture. This model has been recently integrated by Caon with a number of relational abilities which all speakers need to acquire in order to be able to interact effectively in intercultural communicative contexts. Besides the theoretical basis, the first chapter also illustrates the methodological framework of the study: in particular, the way in which the research has been carried out, the inquiry instrument used and the profile of the informants involved are those aspects which have been dealt with in this section.

Sommario 1.1 Il modello teorico di riferimento per l'osservazione e la descrizione della comunicazione interculturale. – 1.2 Le abilità relazionali e un nuovo modello teorico di competenza comunicativa interculturale. – 1.3 La ricerca sul campo. – 1.3.1 Lo strumento di ricerca. – 1.3.2 Il campione di indagine.

Nel presente capitolo saranno sinteticamente introdotti – per poi essere diffusamente trattati nel corso del presente contributo – quegli aspetti, come i valori di fondo che sottostanno ai comportamenti comunicativi messi in atto dai parlanti, l'uso dei linguaggi verbali, il ricorso ai codici non verbali e la gestione di determinati eventi comunicativi, che risultano decisivi nel determinare l'esito degli scambi comunicativi interculturali. L'analisi e la riflessione su tali elementi rappresentano le basi sulle quali poggia il modello per l'osservazione e la descrizione della comunicazione interculturale elaborato da Balboni (2007), che costituisce lo sfondo teorico del presente lavoro. Nel prosieguo del capitolo verranno altresì illustrate le abilità relazionali da acquisire per un pieno sviluppo della competenza comunicativa interculturale (cf. Balboni e Caon 2015). Infine, saranno fornite alcune informazioni di natura statistica e metodologica relative al campione di indagine, alla raccolta dati e allo strumento operativo utilizzato ai fini della stessa.

1.1 Il modello teorico di riferimento per l'osservazione e la descrizione della comunicazione interculturale

Balboni (2007) ha elaborato un modello di competenza comunicativa interculturale (cf. fig. 1) secondo il quale una reale consapevolezza delle differenze culturali esistenti tra persone provenienti da società diverse che consenta di evitare misunderstanding culturali può essere raggiunta attraverso un'attenta e costante riflessione, analisi e osservazione dei seguenti aspetti, in riferimento sia alla propria cultura sia a quella dell'interlocutore:

- a. i valori di fondo, vale a dire tutti quegli elementi di tipo culturale (come la concezione dello spazio e del tempo, del pubblico e del privato, la gerarchia, lo status, il rispetto, la famiglia ecc.) che assumono un ruolo fondamentale negli scambi comunicativi. Hofstede (1991) li definisce software mentali, alludendo al fatto che durante i nostri scambi comunicativi quotidiani facciamo ricorso in maniera del tutto automatica e inconsapevole a una serie di file largamente condivisi nella nostra cultura. Tuttavia, generalmente non riflettiamo sul fatto che i nostri software mentali possano essere diversi da quelli di una persona di un'altra cultura e corriamo così il rischio di compromettere l'interazione adottando degli atteggiamenti per noi scontati ma che il nostro interlocutore potrebbe percepire negativamente. Per esempio, come si vedrà meglio in seguito (cf. § 2.5.4), l'immagine sociale di uno slavo del sud sembrerebbe poter essere comunemente minacciata dall'assunzione di atteggiamenti quali la presentazione delle proprie scuse o la formulazione di richieste di chiarimento che in Italia, invece, tendono a essere considerate mosse comunicative meno in grado di inficiare o pregiudicare la rappresentazione e la desiderabilità sociale di un individuo;
- b. i codici non verbali, che includono la mimica facciale, la distanza interpersonale, i gesti, i vestiti, gli oggetti, i rumori corporei, gli odori, e il rapporto tra questi linguaggi non verbali e la lingua (cf. Balboni 2012). Lo studio delle grammatiche non verbali si dimostra fondamentale in ottica interculturale, visto che queste «variano da cultura a cultura e [...] spesso hanno significati opposti» (Balboni 2007, 9): la comunicazione non verbale, per esempio, assume tendenzialmente una notevole importanza per gli italiani, che spesso ricorrono al linguaggio del corpo per corroborare o, in certi casi, addirittura per sostituire i messaggi linguistici; gli slavi del sud, invece, sembrano attribuire generalmente un ruolo meno significativo ad alcuni aspetti della comunicazione non verbale, quali, per esempio, la gesticolazione. Queste diverse concezioni del linguaggio del corpo possono portare a incomprensioni nelle interazioni

tra italiani e bosniaci, croati, montenegrini e serbi; per esempio, i gesti con cui gli italiani accompagnano i loro scambi comunicativi potrebbero essere percepiti dagli slavi meridionali come grotteschi, quasi caricaturali, arrivando, in certi casi, a generare in loro ilarità e divertimento, anche nel caso in cui il messaggio trasmesso dall'italiano risulti serio;

- c. i codici verbali: l'insegnamento-apprendimento di una lingua straniera o seconda si concentra tradizionalmente su aspetti di natura fonologica, grafemica, morfosintattica e lessicale, ma ci sono altri elementi di cui bisogna necessariamente tenere conto per non compromettere uno scambio comunicativo. Per gli italiani, per esempio, è abbastanza comune interrompere chi sta parlando o sovrapporre la propria voce a quella degli altri, ma questi atteggiamenti sono generalmente considerati offensivi e maleducati nel mondo balcanico occidentale. D'altro canto, uno slavo del sud parla generalmente in maniera chiara, diretta, ricorrendo anche a termini ed espressioni che potrebbero offendere un interlocutore italiano per arrivare *straight to the point*. Al contrario, gli italiani tendono a essere più accorti nel parlare, ma questa modalità comunicativa può dare all'interlocutore slavo meridionale l'impressione che gli italiani siano poco chiari, che non arrivino mai al punto, che abbiano timore di esprimere apertamente il loro pensiero.

Tali aspetti si concretizzano in eventi comunicativi nei quali si realizzano le interazioni tra i parlanti. Alcune situazioni potrebbero creare incomprensioni tra italiani e slavi del sud perché vissute, gestite e considerate culturalmente in maniera diversa: se per un italiano il pranzo e la cena si consumano a orari generalmente fissi e rappresentano due momenti imprescindibili della giornata, uno slavo meridionale pranza solitamente tra le 15 e le 18 e la sua cena viene spesso limitata a uno spuntino. Fissare un appuntamento per l'ora di pranzo o di cena tra slavi del sud e italiani potrebbe rivelarsi rischioso perché potenzialmente in grado di generare spiacevoli equivoci o incomprensioni: un incontro di lavoro stabilito in area balcanica occidentale per quella che un italiano è solito definire 'l'ora di pranzo' verrà invece inteso da un locale verosimilmente come un incontro davanti a un caffè, che nell'area dell'ex Jugoslavia si beve sempre con grande calma, comodamente seduti e che generalmente non manca nella giornata tipo di un bosniaco, croato, montenegrino o serbo,⁵ con conseguente disappunto dell'italiano che dovrà posticipare il pranzo.

5 Un'eccezione è rappresentata dagli abitati delle regioni nord-occidentali della Croazia, i cui ritmi di vita, più simili a quelli di un europeo centro-settentrionale che di uno slavo meridionale, lasciano meno spazio al rito del caffè, diffuso invece in maniera capillare nel resto dell'area balcanica occidentale considerata.

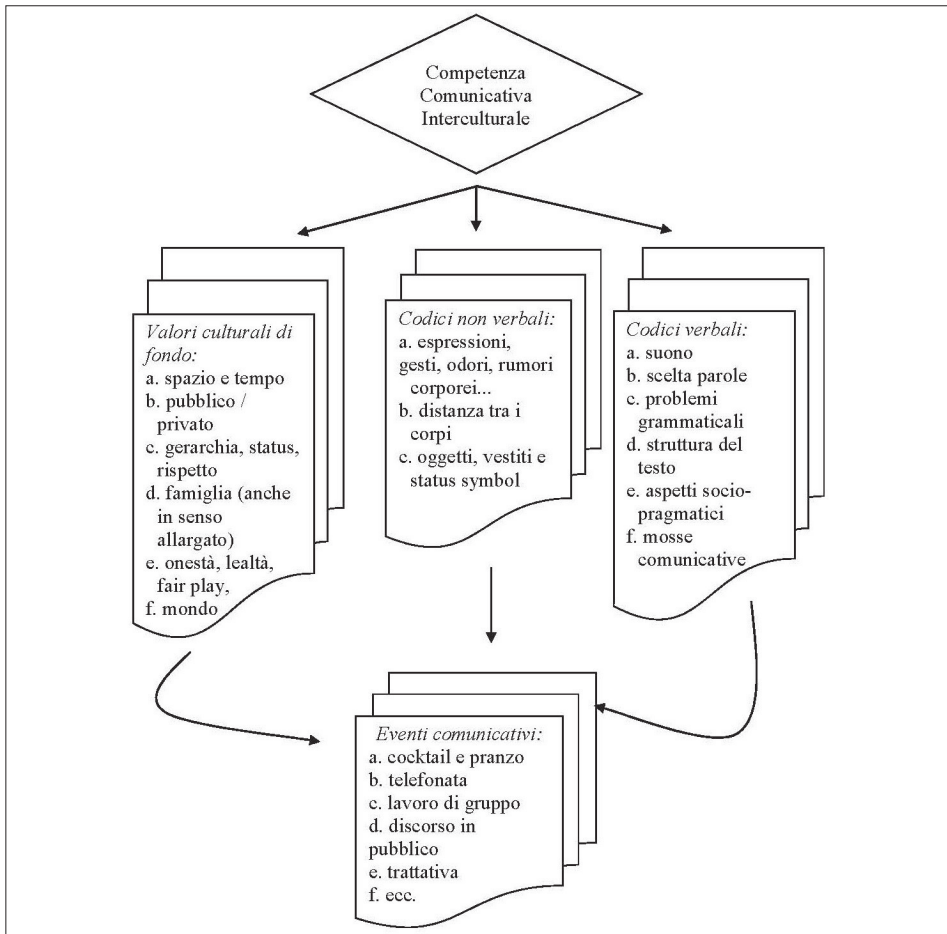


Figura 1. Modello di competenza comunicativa interculturale (adattato da Balboni 2007).

1.2 Le abilità relazionali e un nuovo modello teorico di competenza comunicativa interculturale

Il modello di competenza comunicativa interculturale appena illustrato rappresenta uno strumento che consente di guidare l'osservazione e la descrizione dei problemi di comunicazione interculturale grazie all'individuazione di alcune categorie generali e alla loro declinazione in una serie di voci più specifiche che permettono di definire le succitate categorie in maniera più precisa e dettagliata. Tale modello, in altre parole, offre a chi se ne dota l'opportunità di registrare tutti quegli aspetti ed elementi in grado di determinare differenze significative tra le culture osservate.

Le singole voci di cui il modello si compone, dunque, riconducibili ad alcuni campi più generali, quali i valori profondi, i linguaggi verbali, i codici non verbali e gli eventi comunicativi, guideranno nel corso dei seguenti capitoli l'analisi sui problemi di comunicazione interculturale potenzialmente riscontrabili tra italiani e slavi meridionali. Le riflessioni che saranno avanzate in merito rappresentano il risultato di un'indagine scientifica che ha portato alla raccolta di dati di tipo conoscitivo sulla base dei principi teorici presentati e di una metodologia di ricerca che sarà tra breve illustrata.

L'adozione come sfondo teorico di tale modello per l'osservazione e la descrizione della comunicazione interculturale è giustificata dalla convinzione dell'affidabilità dello stesso, in quanto «il concetto di *competenza comunicativa interculturale* collocata sullo sfondo di alcuni valori culturali, del linguaggio e degli eventi in cui si realizzano gli scambi comunicativi, ci pare un modello universale [...] in grado di descrivere il fenomeno indipendentemente dal luogo e dal momento» (Balboni, 2007, 143).

Tale modello e le informazioni raccolte grazie alla sua adozione nel contesto della presente ricerca potrebbero tuttavia rischiare di risultare oggetto di «una lettura "rigida"» (Balboni e Caon 2015, 133), non in grado, cioè, di tenere conto del carattere puramente orientativo delle informazioni che verranno fornite, e tendente, invece, a considerare le stesse come fisse, categoriche e assolute. Si ritiene dunque opportuno sottolineare che le indicazioni, i comportamenti, gli aneddoti, le esemplificazioni e le distinzioni su base geografica e culturale che saranno presentate non vanno in alcun modo considerate applicabili alla totalità degli interlocutori italiani o slavi meridionali, ma si configurano semplicemente come istruzioni utili ad agevolare la comprensione, la lettura e l'interpretazione di quelle differenze di natura culturale che potrebbero manifestarsi negli scambi comunicativi interculturali concreti con i rischi più volte citati legati a eventuali equivoci che potrebbero sorgere tra interlocutori privi di una comune cultura materna.

In altre parole, lungi dal voler fornire «classificazioni statiche delle culture e indicazioni predittive dei comportamenti delle persone sulla base della loro appartenenza geografica e culturale» (Balboni e Caon 2015, 134) e forti della consapevolezza che gli incontri (e gli scontri) avvengono tra individui e non tra culture, lo scopo con il quale verranno presentate le informazioni relative ai potenziali problemi di comunicazione interculturale tra italiani e slavi del sud è quello di favorire nel lettore una presa di coscienza dell'esistenza di differenze di natura culturale - del tutto indicative e orientative, è opportuno rimarcarlo - tra popoli diversi che, se non tenute debitamente in conto, potrebbero avere ripercussioni significative sulle interazioni concrete tra i parlanti. Si cercherà, dunque, di fornire delle linee guida e delle chiavi di lettura generali che permettano agli interlocutori di orientarsi e muoversi con consapevolezza in ambienti caratterizzati dalla

compresenza di individui appartenenti a culture diverse e quindi di «evitare o ridurre alcuni rischi di fraintendimento, incomprendione, conflitto con l'altro o, almeno, [...] gestire le situazioni problematiche che possono crearsi in contesti multiculturali» (Balboni e Caon 2015, 134).

Oltre ai possibili rischi appena palesati legati a eventuali interpretazioni stringenti del modello illustrato, va inoltre rilevato che lo stesso sembra rispondere principalmente, proprio per ragioni intrinseche, all'esigenza di conoscere le culture altre e alla necessità di prendere coscienza del concetto di relativismo culturale e dell'esistenza di differenze culturali.

Quindi, per evitare eventuali rischi legati a possibili interpretazioni rigide del modello proposto e per unire «alla dimensione *conoscitiva* una esplicita dimensione *processuale*» (Balboni e Caon 2015, 134), il modello di competenza comunicativa interculturale elaborato da Balboni (2007) è stato recentemente integrato da Caon (cf. Balboni e Caon, 2015), il quale ha individuato, accanto alla riflessione sui software mentali, sull'uso dei linguaggi verbali e non verbali e sulla gestione degli eventi interazionali, un ulteriore aspetto che si rivela determinante per saper agire in maniera appropriata in situazioni comunicative interculturali: le abilità relazionali. Queste permettono di affiancare alla conoscenza teorica di quegli elementi culturali in grado di emergere come potenzialmente critici nelle interazioni comunicative con parlanti stranieri la capacità reale dell'interlocutore di interagire adeguatamente in eventi comunicativi concreti.

Per lo sviluppo di tali abilità, è necessario acquisire innanzitutto piena coscienza di alcuni concetti estremamente rilevanti in ottica comunicativa interculturale, quali:

- a. il relativismo culturale dei software mentali e degli schemi relazionali, che orientano la maniera in cui si guarda la realtà, ci si appropria al mondo e si interagisce con gli altri. Per essere in grado di comunicare in maniera efficace in situazioni interculturali si rivela essenziale diventare consci dell'esistenza di «questi filtri culturali [...] e di quanto essi influenzino le nostre aspettative e i nostri comportamenti» (Balboni e Caon 2015, 136-137), ricercando, come obiettivo finale, il raggiungimento della capacità di valutare correttamente l'agire proprio e altrui. In tale ottica, diventa fondamentale saper «guardare se stessi mentre si guarda l'altro, cercando di vedere entrambi dalla medesima distanza» (Balboni e Caon 2015, 137);
- b. la necessità di modificare una visione della realtà che si manifesta spesso come etnocentrica, in grado, cioè, di portare gli individui, non di rado in maniera del tutto inconsapevole, a esprimere giudizi (che si rivelano spesso pregiudizi) su culture diverse dalla propria sulla base di parametri culturali instillati dalla propria società e implicitamente considerati come termini di confronto e modelli unici e infallibili. «Occorre quindi "mettere in crisi" le proprie certezze per fare spazio all'eventualità che esistano altre richieste possibili

- alle questioni socio-culturali e che, magari, possano anche essere migliori delle “nostre”» (Balboni e Caon 2015, 139);
- c. il rischio insito nella formazione di stereotipi relativi ad altre culture e agli individui che vi appartengono. La creazione di luoghi comuni risponde spesso alla necessità della nostra psiche di categorizzare gli stimoli esterni ai fini di operare una semplificazione della realtà (sicché, per esempio, a un inglese, per quanto sconosciuto, possono essere attribuite caratteristiche caratteriali quali l'essere freddo e chiuso). Gli stereotipi, inoltre, possono rappresentare anche il frutto di un'attribuzione da parte della mente umana di significati presunti a dati oggettivi (per esempio, l'idea che una persona che indossa un vestito particolarmente colorato sia allegra, solare o estroversa). Uno stereotipo rischia di diventare particolarmente pericoloso se viene associato a un pregiudizio, che si configura come una «distorsione della realtà e come elemento che può corrompere irrimediabilmente la comunicazione» (Balboni e Caon 2015, 143), specie in contesto interculturale, quando, cioè, non avendo con l'interlocutore straniero «un comune sostrato di abitudini e di norme comportamentali più o meno implicitamente codificate ed avendo forme stereotipate e pregiudiziali spesso molto strutturate, possiamo attribuire - al medesimo comportamento - significati e valori diversi che rischiano di creare anche clamorosi fraintendimenti e pesanti conflitti interpersonali» (2015).

Acquisire una piena consapevolezza dei concetti appena analizzati e saperli investigare criticamente in riferimento alle proprie modalità di pensiero, comportamento e relazione con gli altri si rivela basilare per lo sviluppo delle abilità relazionali, che permettono di comunicare in maniera efficace in situazioni interculturali, evitando di fare incorrere gli interlocutori in equivoci e misunderstanding dovuti ai rispettivi sostrati culturali e consentendo una gestione più efficace di situazioni potenzialmente rischiose per il buon esito dell'interazione. Per una più completa esposizione del quadro teorico di riferimento e per una maggiore facilità di lettura, vengono di seguito illustrate le abilità relazionali che, secondo Caon, ogni parlante sensibile ai problemi di comunicazione interculturale deve acquisire (per una trattazione più ampia, si rimanda il lettore a Balboni e Caon 2015, e alla prefazione di Caon al presente volume):

- a. saper osservare, cioè la capacità di «saper azzerare l'impatto di esperienze pregresse, idee, proiezioni, concezioni estetiche, valori che condizionano lo sguardo nel momento del contatto con persone di altre culture» (Balboni 2015, 7). L'acquisizione di tale abilità presuppone lo sviluppo della capacità di: straniamento, necessaria per poter controllare le proprie reazioni emotive in contesti comunicativi interculturali, facendo prevalere una valutazione razionale e

non emozionale di situazioni, gesti, parole, mosse comunicative che potrebbero essere del tutto normali in certe culture ma da evitare in altre; decentramento, fondamentale per assumere una prospettiva il più possibile imparziale e oggettiva che permetta, come è già stato sottolineato in precedenza (cf. *supra*), di guardare e interpretare «l'evento comunicativo da una posizione "terza", differente sia da quella propria sia da quella dell'interlocutore» (Balboni e Caon 2015, 148);

- b. saper relativizzare. Partendo dalla consapevolezza che ogni individuo ha una visione solamente parziale della realtà in quanto questa risulta mediata da sistemi di valori e di idee e da categorie e schemi interpretativi e concettuali assorbiti dall'ambiente culturale nel quale la persona cresce, è necessario assumere con l'interlocutore straniero un atteggiamento dialogico finalizzato a comprendere i significati attribuiti da quest'ultimo ai suoi comportamenti nonché a rendere chiari a nostra volta i significati che vogliamo attribuire ai nostri;
- c. saper sospendere il giudizio, che implica una capacità di controllo degli atteggiamenti valutativi espressi dagli individui nei confronti di stimoli esterni (comportamenti, idee, atteggiamenti dell'interlocutore). Tali valutazioni dipendono da modelli valoriali, comportamentali e di interpretazione della realtà sviluppati all'interno di un determinato ambiente culturale e sono compiute in tempo reale per poter reagire agli input in maniera appropriata. Sospendendo il giudizio si cerca di prevenire una simile reazione istintiva assumendo piuttosto un atteggiamento riflessivo, con il quale un parlante si ferma a considerare le eventuali differenze culturali esistenti con l'interlocutore senza attribuire un valore culturalmente determinato a un certo tipo di messaggio⁶ ma cercando di comprendere il comportamento dell'interlocutore e richiedendo eventualmente anche un feedback esplicativo per capire se dietro un certo gesto o una determinata azione ci sia una reale intenzione offensiva oppure se si tratti di un semplice fraintendimento dovuto alla mancata condivisione di certi modelli culturali;
- d. saper ascoltare attivamente, essere cioè in grado di approcciarsi a una persona con la consapevolezza che questa «per default non è nemica, stupida, aggressiva, ecc.» (Balboni 2015, 8), ma anche che esistono distanze culturali che possono portare a una diversa interpretazione di situazioni, fatti, idee, valori, comportamenti ed esperienze. Per evitare che tali differenze possano generare equi-

⁶ Come è già stato osservato al punto b., comportamenti considerati neutri in una cultura possono essere ritenuti offensivi in un'altra.

- voci o, peggio, scontri interculturali, è necessario che l'interlocutore: consideri con attenzione quegli aspetti spesso dati per scontati perché largamente condivisi nella sua cultura, ma potenziali fonti di incomprensione con il parlante straniero; ascolti «per cogliere spiegazioni implicite di alcuni atteggiamenti, per vedere se un dato per noi negativo viene tranquillamente superato nel resto del discorso» (2015); metta in atto strategie comunicative finalizzate a precisare i messaggi che produce e a richiedere eventuali chiarimenti su quelli che riceve qualora si palesassero dubbi o incertezze sul loro significato;
- e. saper comprendere emotivamente. Le emozioni assumono un ruolo decisivo in un ambiente comunicativo interculturale: ogni parlante deve allenarsi a riconoscere, comprendere e controllare le proprie e allo stesso considerare e capire quelle dell'interlocutore. Fondamentali per il raggiungimento di tale duplice finalità risultano due concetti: l'empatia, cioè «la capacità di partecipare attivamente allo stato emozionale dell'interlocutore riconoscendo la "qualità" del suo vissuto emotivo» (Balboni e Caon 2015, 154-155). In tal modo, ogni parlante può essere in grado di stabilire un contatto profondo con l'interlocutore trovando in quanto egli esprime rimandi alla propria esperienza e potendo così immedesimarsi nella situazione da questi vissuta; l'exotopia, «ovvero la capacità di riconoscersi diversi dagli altri e di riconoscere la loro diversità» (Balboni e Caon 2015, 155), considerandola come normale, attesa, da accettare e non da rifiutare per quanto possa anche risultare destabilizzante, fastidiosa o addirittura preoccupante;
- f. saper negoziare i significati, che rappresenta un'operazione fondamentale in ottica comunicativa interculturale visto che i problemi che possono emergere tra gli interlocutori nascono non di rado dall'incapacità o dalla scarsa attenzione prestata dagli stessi alla necessità di chiarire gli impliciti culturali sottostanti ai loro comportamenti e di attribuire a questi ultimi significati specifici, fornendo o richiedendo, se necessario, delle spiegazioni degli stessi.

La centralità assunta dallo sviluppo delle abilità relazionali ha dunque portato all'elaborazione di un nuovo modello di competenza comunicativa interculturale⁷ (cf. fig. 2) nel quale viene indicato come la conoscenza delle caratteristiche legate ai valori di fondo, all'uso dei codici e alla gestione degli eventi comunicativi proprie del popolo dell'interlocutore non metta un parlante al riparo dal rischio di commettere errori interculturali. Sono

⁷ Basato sul già citato modello di competenza comunicativa interculturale (Balboni 2007) e ispirato al modello di competenza comunicativa proposto da Balboni (2012; 2014b).

infatti le capacità di osservazione, decentramento, straniamento, sospensione del giudizio, relativizzazione, ascolto attivo, comprensione emotiva e negoziazione dei significati a consentire concretamente a ogni interlocutore di ricostruire e arricchire la propria identità e aprirsi a una più completa, profonda ed effettiva comprensione di chi appartiene a una cultura diversa.

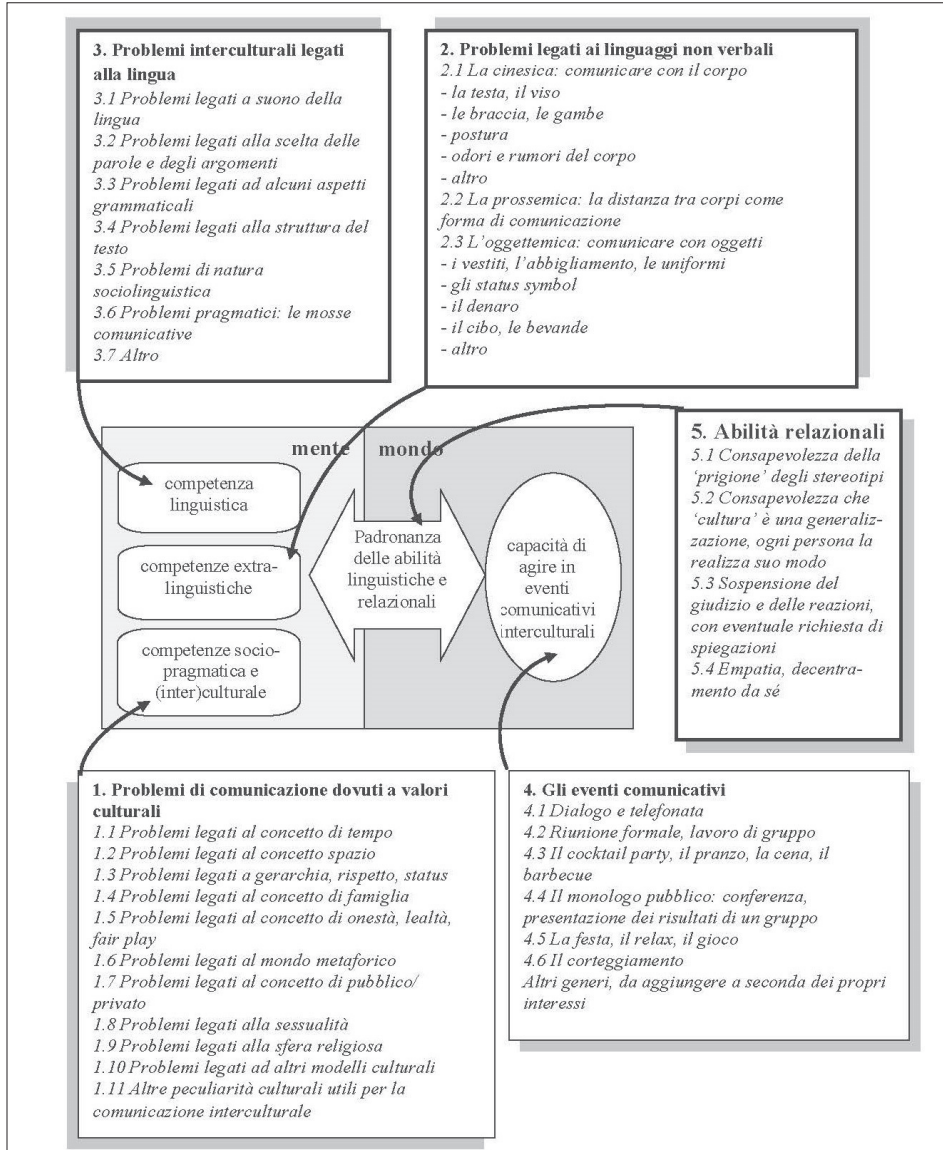


Figura 2. Modello di competenza comunicativa interculturale (Balboni e Caon 2015)

Lo sviluppo delle abilità relazionali sopra descritte si rivela, dunque, decisivo ai fini della costruzione da parte di ogni parlante della propria competenza comunicativa interculturale. Tali abilità, come si può rilevare nel modello proposto nella Figura 2, costituiscono, insieme a quelle linguistiche, il *trait-d'union* che permette di trasferire il bagaglio di conoscenze e competenze acquisite a livello mentale relative agli aspetti linguistici (verbali e non verbali) e culturali in grado di creare problemi con l'interlocutore straniero nel mondo reale, ovvero in interazioni concrete con l'altro che si realizzano in precisi eventi e contesti comunicativi.

Va tuttavia ricordato come l'obiettivo del presente contributo sia quello di illustrare i risultati di una ricerca conoscitiva che ha contribuito a far luce sui potenziali problemi di comunicazione interculturale tra italiani e slavi meridionali. Coerentemente con le finalità individuate, si è dunque scelto di indagare esclusivamente le quattro dimensioni (legate ai valori di fondo, ai linguaggi verbali e non verbali e agli eventi comunicativi) già presenti nel modello di competenza comunicativa interculturale elaborato da Balboni (2007) e di limitarsi a una sintetica descrizione (cf. *supra*) delle abilità relazionali, che pertanto non verranno ulteriormente approfondite, ricoprendo, queste, una specifica dimensione operativa e processuale non specifico oggetto del presente studio.⁸

1.3 La ricerca sul campo

L'illustrazione dei valori di fondo che assumono un ruolo significativo negli scambi interazionali interculturali, dei comportamenti verbali e non verbali dei popoli slavi meridionali (e, in ottica contrastiva, degli italiani) e la presentazione delle principali situazioni comunicative di natura formale gestite in maniera culturalmente diversa dai suddetti popoli rappresentano gli aspetti sui quali verterà la trattazione proposta nei seguenti capitoli. Le riflessioni che verranno avanzate nascono da un lavoro di indagine, raccolta e analisi dei dati condotto nell'area balcanica occidentale considerata coinvolgendo un cospicuo numero di *informant* e raffrontando le informazioni così raccolte con quelle già in possesso dello scrivente, ricavate nel corso della sua pluriennale permanenza nell'area. Nel corso dei seguenti paragrafi verranno fornite alcune coordinate metodologiche e statistiche relative all'approntamento e alla conduzione della ricerca che riguarderanno, in particolare,

⁸ Si noti che il nuovo modello di competenza comunicativa interculturale (Balboni e Caon 2015) è successivo alla realizzazione della presente ricerca. Pertanto, l'adozione del modello elaborato da Balboni (2007) è giustificata, oltre che dalle ragioni precedentemente illustrate, dal fatto che lo stesso rappresentava all'epoca della ricerca l'unico riferimento teorico disponibile tra quelli presentati in questa sede.

lo strumento di indagine e le modalità di raccolta dati (cf. § 1.3.1) e il campione coinvolto (cf. § 1.3.2).

1.3.1 Lo strumento di ricerca

La raccolta dati è stata condotta utilizzando un questionario (cf. Appendice) appositamente creato per raccogliere informazioni relative a tutti quegli elementi che rischiano di generare problemi comunicativi interculturali tra italiani e altri popoli e già adoperato in una ricerca condotta da Lobasso, Pavan e Caon⁹ relativa ai problemi di comunicazione interculturale tra italiani e greci. Tale strumento di indagine,¹⁰ composto da centosettantacinque *item*¹¹ costituiti da domande¹² unicamente a risposta aperta e quindi in grado di raccogliere dati di tipo esclusivamente qualitativo, presenta, coerentemente con il modello teorico adottato, le seguenti sezioni: i valori di fondo, i linguaggi non verbali, i codici verbali, le mosse comunicative (che nel succitato modello sono inserite tra i linguaggi verbali) e le situazioni comunicative. Rispetto alla sua forma iniziale, il questionario è stato integrato da alcune domande relative ad aspetti di natura culturale in riferimento ai quali i popoli slavi meridionali si mostrano in generale particolarmente sensibili (per esempio, la questione dell'identità etnica e il nazionalismo) o che assumono una valenza del tutto particolare, risultando, dunque, meritevoli di un approfondimento (per esempio, il rito del caffè). Inoltre, sotto alcune voci già esistenti sono stati inseriti nuovi item volti a specificare ulteriormente certe domande già presenti nel questionario e a far auspicabilmente elicitare alle informatrici alcuni elementi tipici della cultura del loro popolo (per esempio, la voce «senso del denaro e del guadagno», originariamente presente senza ulteriori specificazioni in coda alla prima sezione del questionario, in corrispondenza della dicitura «altri valori diversi», è stata arricchita di tre item che hanno permesso di definire in maniera più precisa i termini dell'elemento da indagare).

9 I risultati di tale indagine sono riportati in Lobasso, Pavan e Caon 2007.

10 Lo specifico questionario riportato in appendice è stato utilizzato con informant di etnia serba.

11 Si noti che non tutte le domande inserite nel questionario hanno favorito l'elicitazione di risposte considerate rilevanti ai fini dell'indagine. Di conseguenza, alcune delle voci presenti nello strumento d'indagine non sono state trattate nella presentazione dei dati raccolti.

12 Non sempre a ogni item corrisponde una singola domanda. In alcuni casi, infatti, un item si compone di più domande volte a specificare e a precisare lo stesso (cf. per esempio il punto c. della voce «1.1 Il tempo»). In altri, invece, l'item è stato ulteriormente scomposto per poter definire con maggiore chiarezza i diversi aspetti della questione posta (cf. per esempio il punto e. della voce «1.5 La gerarchia»).

Il questionario è stato presentato a ogni informant nel corso di un colloquio introduttivo svoltosi in presenza con i parlanti facilmente raggiungibili fisicamente e via *Skype* con le informatrici residenti nelle regioni dell'area distanti dalla zona in cui operava il ricercatore. In tale incontro preliminare è stata chiarita la struttura dello strumento di indagine, sono stati spiegati gli obiettivi della ricerca (anche attraverso esempi concreti relativi ad alcune voci delle diverse sezioni da analizzare) e sono stati presi accordi sulla modalità di lavoro: alle informant è stato chiesto di riflettere sulle varie voci, compilandole per intero o semplicemente annotando le informazioni ritenute pertinenti sotto forma di appunti, prima di procedere alla realizzazione delle interviste, registrate, durante le quali il ricercatore e le informatrici hanno discusso le varie domande poste nel questionario secondo l'ordine in cui le stesse sono state inserite. Il questionario, quindi, non è stato compilato per iscritto ma ha rappresentato la base per la conduzione di interviste orali, svoltesi con ogni parlante in media nell'arco di sei-otto incontri della durata di circa due ore ciascuno. La scelta di intervistare le informatrici, e non di far semplicemente compilare loro il questionario in forma scritta, trova un'ulteriore giustificazione metodologica nella possibilità di approfondire gli elementi trattati durante le interviste. Inoltre, alcuni aspetti menzionati dalle informant si sono rivelati tanto significativi quanto inattesi agli occhi del ricercatore, rappresentando quindi ulteriori spunti di riflessione che hanno permesso di integrare certi item del questionario con le nuove informazioni emerse allo scopo di verificare se tali elementi di novità individuati da alcune informatrici potessero essere rilevati e suggeriti anche da altre, rendendo così ancora più ricco il quadro fornito da ognuna di esse. Per esempio, nella definizione del concetto di puntualità per gli slavi meridionali si è rivelata determinante la riflessione di un'informatrice, la quale ha rilevato una profonda differenza comunemente riscontrabile tra i dipendenti pubblici, spesso poco abituati a osservare in maniera precisa i propri orari lavorativi, e coloro che operano nel settore privato, che, al contrario, si dimostrano generalmente più puntuali e attenti nel rispettare gli orari imposti dal loro datore di lavoro.

Va infine rilevato come la preferenza per la conduzione di interviste orali basate sulla traccia fornita dal questionario rispetto alla compilazione scritta di quest'ultimo si sia rivelata fondamentale per poter negoziare alcune delle risposte fornite dai parlanti: in certi casi, infatti, le riflessioni avanzate dalle informant sono apparse al ricercatore ambigue e/o non rispondenti agli aspetti che l'item voleva sottolineare a causa di un fraintendimento iniziale della domanda, che, in seguito alle sollecitazioni, alle riformulazioni e alle precisazioni del ricercatore, è stata meglio compresa con delle conseguenti risposte diverse fornite dal soggetto intervistato.

1.3.2 Il campione di indagine

Il questionario è stato somministrato a diciannove informatrici¹³ (cf. tab. 1), delle quali quattro di nazionalità croata, nove bosniache di cui tre di etnia serba, una croata e quattro bosgnacche,¹⁴ quattro serbe e due montenegrine. Le informant, tutte donne, presentano un alto livello di istruzione (laurea o, in un caso, diploma all'accademia delle belle arti) e sono di età compresa tra i venti e i quarantacinque anni. La ricerca degli stessi informatori si è rivelata piuttosto difficile per la complessità del profilo del parlante ricercato, che doveva presentare i seguenti requisiti: conoscere la lingua italiana a livello avanzato per poter trattare con disinvoltura e naturalezza i focus dell'indagine nella lingua materna del ricercatore, avere un'ampia e diretta familiarità con la cultura italiana (raggiunta dopo aver trascorso un periodo di tempo significativamente lungo in Italia o essere stati in frequente o costante contatto con italiani) e intrattenere o avere intrattenuto rapporti di lavoro con italiani per poter comprendere al meglio alcuni riferimenti alla realtà culturale italiana presenti nel questionario e per riflettere in chiave contrastiva sulle differenze tra la propria cultura materna e quella italiana in riferimento ai punti indagati. Tuttavia, non è sempre stato possibile reperire informant con un simile profilo. Per poter completare l'indagine coinvolgendo un numero di informatrici ritenuto congruo, si è così scelto di soprassedere, in riferimento a un numero comunque minoritario di casi (cf. tab. 1), su alcuni dei requisiti sopra individuati (la cui presenza è indicata dal simbolo 'X'), come i rapporti di lavoro intrattenuti con italiani (sette parlanti) e un'approfondita conoscenza del contesto culturale italiano (quattro informatrici).

13 Per motivi di riservatezza, non sono stati riportati i nomi delle informant, ma sono state utilizzate delle sigle composte dalla lettera 'i' (l'iniziale di informant) e da un numero cardinale con il quale identificare ogni singola informatrice.

14 Con il termine 'bosgnacco' (*Bošnjak*) si fa riferimento alla «"nazionalità" (*narod*) rappresentativa degli slavi islamizzati all'epoca dell'Impero Ottomano» (Pelusi 2008, 128), altrimenti conosciuti come 'musulmani' (*Muslimani*), che non vanno confusi, quindi, «con i musulmani, fedeli dell'Islam, presenti su tutto il territorio jugoslavo, come altrove, in Europa e nel mondo» (2008). Si tratta di un vocabolo usato, dunque, con una precisa accezione etnica e ben diverso da 'bosniaco' (*Bosanac*), con il quale vengono genericamente indicati gli abitanti della Bosnia ed Erzegovina senza riferimento all'appartenenza a uno specifico gruppo etnico. Per evitare di generare equivoci e fraintendimenti lessicali e concettuali, dunque, nel presente lavoro il termine 'musulmano' compreso tra due virgolette alte verrà impiegato come sinonimo di 'bosgnacco'; al contrario, la medesima parole priva di virgolette sarà da intendere nella sua accezione religiosa. Si noti come una delle nove informatrici bosniache non ha fornito alcuna precisa indicazione di appartenenza a uno dei tre principali gruppi etnici della Bosnia ed Erzegovina (bosgnacchi, serbi e croati), riconoscendosi piuttosto nell'anima multiculturale di Sarajevo, la città in cui risiede, e preferendo dunque dichiararsi bosniaca e cittadina di Sarajevo. Anche un'informant bosgnacca e l'informatrice bosniaca di etnia croata, pur fornendo delle chiare indicazioni relative alla loro appartenenza etnica, hanno preferito definirsi cittadine di Sarajevo.

Tabella. 1. Profilo delle informant coinvolte nella ricerca

Informant	Popolo di appartenenza	Paese di provenienza	Anno di nascita	Titolo di studio	Alta familiarità con la cultura italiana	Rapporti di lavoro intrattenuti o in corso con italiani
I. 1	croato	Croazia	1988	laurea	×	×
I. 2	croato	Croazia	1985	laurea	×	×
I. 3	croato	Croazia	1995	laureanda		
I. 4	croato	Croazia	1988	laurea	×	×
I. 5	croato	Bosnia ed Erzegovina	1970	laurea	×	×
I. 6	bosniaco	Bosnia ed Erzegovina	1978	diploma conseguito presso l'accademia delle belle arti	×	
I. 7	bosgnacco	Bosnia ed Erzegovina	1990	laurea		
I. 8	bosgnacco	Bosnia ed Erzegovina	1985	laurea	×	
I. 9.	bosgnacco	Bosnia ed Erzegovina	1981	laurea	×	×
I. 10	bosgnacco	Bosnia ed Erzegovina	1987	laurea	×	×
I. 11	serbo	Bosnia ed Erzegovina	1988	laurea	×	×
I. 12	serbo	Bosnia ed Erzegovina	1988	laurea		×
I. 13	serbo	Bosnia ed Erzegovina	1986	laurea	×	×
I. 14	serbo	Serbia	1981	laurea	×	×
I. 15	serbo	Serbia	1983	laurea	×	
I. 16	serbo	Serbia	1986	laurea	×	×
I. 17	serbo	Serbia	1981	laurea	×	×
I. 18	montenegrino	Montenegro	1981	laurea	×	
I. 19	montenegrino	Montenegro	1987	laurea		

L'apparente squilibrio, che non sarà sfuggito al lettore più attento, relativo al rapporto tra il numero delle informant contattate e i singoli paesi menzionati non è casuale ma risponde a precise esigenze di ricerca, rilevabili, in primis nella necessità di intervistare almeno due informatrici per paese per poter confrontare le risposte fornite dalle informant ed approfondire eventualmente alcune voci, soprattutto quelle che differivano da quanto detto da altre informatrici o che avrebbero potuto rappresentare elementi di novità rispetto a quanto raccolto.

La disomogeneità sopra rilevata va anche attribuita al fatto che, in alcuni casi, si è rivelato necessario procedere alla ricerca di un numero maggiore di parlanti rispetto a quanto era stato originariamente previsto: le peculiarità culturali di alcune regioni, infatti, hanno reso necessaria la ricerca di ulteriori informant che potessero garantire l'espressione di una voce specifica per certe aree da confrontare con quella ritenuta rappresentativa delle tendenze dell'intero paese. È il caso, per esempio, della Vojvodina, regione della Serbia settentrionale segnata da una straordinaria varietà nella composizione etnica della popolazione e caratterizzata, nel corso della sua storia, da vicende parzialmente diverse da quelle che hanno segnato il resto del paese: si pensi, per esempio, alla lunga dominazione asburgica seguita alla cacciata dei turchi mentre, al contempo, le altre aree della Serbia – se si esclude un breve periodo di occupazione austriaca tra il 1718 e il 1739 – continuavano dapprima a rimanere sotto il controllo ottomano per poi raggiungere una maggiore autonomia fino alla conquista dell'indipendenza. Come osserva Pirjevec (2002, 26), la frattura che si venne a creare in quegli anni tra i succitati territori dell'odierna Serbia andò ad incidere «in modo determinante nel corpo vivo del popolo serbo». Certe risposte fornite dalle informatrici sembrano effettivamente testimoniare, in riferimento a determinati aspetti (per approfondimenti, cf. §§ 2.6.1 e 2.6.2), una mentalità in parte diversa da quella della gente del resto del paese e di Belgrado. Particolare è anche il caso di territori quali l'Istria e il Quarnaro,¹⁵ profondamente legati per ragioni storiche e geografiche all'Italia, mentre il complicatissimo equilibrio interetnico che caratterizza la Bosnia ed Erzegovina è stato addirittura riconosciuto a livello politico con la firma degli accordi di Dayton, che nel dicembre del 1995 hanno sancito la fine della guerra civile, in base ai quali la Bosnia ed Erzegovina si presenta oggi come uno stato federale composto da due entità amministrative: la Federazione di Bosnia ed Erzegovina (*Federacija Bosne i Hercegovine*, FBiH), con capitale Sarajevo, abitata da una popolazione a maggioranza 'musulmana' e croata, che amministra le regioni sud-occidentali e quasi interamente la parte centrale del paese; la Repubblica Serba di Bosnia ed Erzegovina (*Republika*

15 I riferimenti a tali territori proposti nel presente lavoro sono giustificati non solo dalle motivazioni di carattere storico e geografico già menzionate, ma soprattutto dalla possibilità di giovare delle indicazioni fornite da un'informatrice istriana e da una quarnerina che si sono rivelate, dunque, fonti conoscitive fondamentali per l'approfondimento degli aspetti legati a tali aree indagati nel corso della ricerca. Si è preferito, altresì, a meno che le informatrici non avessero una conoscenza diretta degli aspetti di volta in volta indagati, non includere in tali riferimenti altre regioni costiere dell'area soggette, nel corso della loro storia, a significative influenze provenienti dalla penisola italiana, proprio per la mancanza di informant originari o residenti in tali territori che potessero contribuire, in maniera simile a quanto realizzato dalle due informatrici summenzionate, a delineare un quadro di tali aree. La medesima scelta è stata operata anche in riferimento ad altre aree caratterizzate da aspetti e peculiarità culturali in parte differenti da quelli attribuibili al resto del paese.

Srpska, RS), con capitale Banja Luka, popolata prevalentemente da serbi, che comprende le aree al confine ad est con il Montenegro e la Serbia e a nord con la Croazia. Da qui l'esigenza di coinvolgere informatrici bosniache che rappresentassero le principali etnie del paese.

La summenzionata sproporzione nel numero di intervistati tra i vari paesi è stata giustificata, infine, anche dalla possibilità di avvalersi, laddove sia stato possibile reperirlo, di un maggior numero di informatrici tra cui suddividere l'intervista: considerato l'alto numero di domande di cui si compone il questionario, a ognuna delle quattro informant bosgnacche, per esempio, non è stato sottoposto, come è invece accaduto per le informatrici delle altre nazionalità, l'intero questionario, ma solamente una parte di esso (le prime due sezioni oppure le ultime tre)¹⁶ per non condizionare negativamente la disponibilità delle intervistate, le quali, di fronte a un elevato numero di domande, avrebbero potuto provare sentimenti di 'dis-piacere' e demotivazione, oltre che una naturale stanchezza, e, di conseguenza, eludere il compito o svolgerlo senza la necessaria attenzione. Per evitare di incorrere in questo rischio, ove non si avesse una disponibilità tale di informatrici da poter permettere di suddividere il questionario tra le stesse, è stato necessario dosare accuratamente nel tempo la somministrazione dello strumento di indagine.

La raccolta dati, inoltre, ha posto alcuni problemi legati, oltre alla negoziazione delle risposte con gli intervistati, di cui si è già brevemente discusso (cf. *supra*), all'analisi e alla sintesi dei dati raccolti: questi ultimi, infatti, esclusivamente di natura qualitativi, dunque non quantificabili numericamente o in percentuali, hanno richiesto un notevole sforzo al ricercatore nell'organizzazione, nella schematizzazione, nell'analisi e nella sintesi dei dati. Ulteriori difficoltà che hanno rallentato la raccolta dati sono scaturite dalla scarsa disponibilità di tempo delle informatrici, che in più di un'occasione hanno chiesto di rimandare l'intervista e con cui non è stato sempre agevole individuare dei momenti adeguati per il confronto.

Dopo aver tracciato un quadro teorico e metodologico e aver fornito informazioni di tipo statistico sull'indagine condotta, saranno esposti, nei prossimi capitoli, i risultati della ricerca con una precisa scansione degli stessi sulla base delle categorie individuate da Balboni (2007) nel suo modello: i valori profondi, i codici non verbali, i linguaggi verbali, tra i quali rientrano le mosse comunicative, e i principali eventi comunicativi di natura formale.

¹⁶ È stato rilevato, infatti, che una tale divisione del lavoro, per via di alcune differenze legate al numero degli item presenti nelle singole sezioni del questionario e al grado di approfondimento da essi richiesto, ha determinato dei tempi di realizzazione delle interviste piuttosto simili tra le diverse partecipanti all'indagine.

