

Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale tra italiani e popoli slavi meridionali

Salvatore Cavaliere

2 Valori profondi

Abstract The focus of the second chapter is represented by the main values (for example, the idea of time, space, fair play, family, status, respect, etc.) that play a role in the interaction and thus influence the way in which speakers act in communicative exchanges. However, these values could threaten the interactions between interlocutors of different native tongues without an adequate reflection on the cultural differences regarding those aspects. For example, in the South Slavic area the idea of losing the face is generally ascribed to requesting clarification and apologising. On the contrary, those moves in Italy commonly look more neutral and are not able to produce such negative consequences for the one who makes them. So, the second chapter shows a framework of the main differences in the way in which certain values are conceived in Italy and the South Slavic area in order to stimulate a consciousness-raising, and a reflection on the role that these differences can play from the intercultural communicative viewpoint.

Sommario 2.1 Il tempo. – 2.1.1 Il tempo nel mondo lavorativo. – 2.1.2 La scansione della giornata. – 2.1.3 L'idea di puntualità. – 2.2 Lo spazio. – 2.2.1 Lo spazio pubblico. – 2.2.2 Lo spazio in ambiente lavorativo. – 2.2.3 Spazi comuni per rilassarsi. – 2.2.4 I luoghi pubblici e il fumo. – 2.3 Il *fair play* e l'onestà. – 2.4 La famiglia. – 2.4.1 La forza dei legami familiari. – 2.4.2 La famiglia come 'ammortizzatore sociale'. – 2.4.3 La cerchia familiare e la sua estensione. – 2.4.4 Familiarità e inclusione nella cerchia familiare. – 2.4.5 L'idea di azienda come famiglia. – 2.5 La gerarchia, lo status e il rispetto. – 2.5.1 Esplicitezza vs implicitezza, permeabilità vs impermeabilità e rispetto per il capo. – 2.5.2 La gerarchia italiana agli occhi degli slavi meridionali. – 2.5.3 Il rapporto tra il capo e i dipendenti. – 2.5.4 Perdere la faccia. – 2.6 *Political correctness*. – 2.6.1 La dimensione etnica. – 2.6.2 Orientamento sessuale. – 2.6.3 Fede religiosa. – 2.6.4 Professioni 'umili'. – 2.7 La conoscenza. – 2.8 Indicatori di benessere: denaro e 'status symbol'. – 2.8.1 Il senso del denaro. – 2.8.2 Gli 'status symbol'. – 2.9 Il senso di appartenenza etno-nazionale.

Nel presente capitolo saranno analizzati i principali aspetti di natura culturale (come la concezione che i popoli oggetto della ricerca hanno del tempo, dello spazio, della gerarchia, della famiglia, della lealtà, ecc.) che, pur non essendo elementi specificamente comunicativi, assumono in realtà un ruolo estremamente significativo nelle interazioni interculturali, risultando potenzialmente forieri di problemi di comunicazione che potrebbero rivelarsi decisivi per il risultato dei medesimi scambi interazionali. I software mentali, infatti, costituiscono le chiavi interpretative della realtà che ogni cultura materna fornisce a ciascun individuo che in essa si forma e di cui dunque porta inevitabilmente traccia. Va tuttavia rilevato come ogni società e ambiente trasmetta valori e modelli che possono rivelarsi almeno in parte differenti da quelli proposti in altre culture e/o contesti sociali diversi. Il rischio, dunque, è che, senza la necessaria consapevo-

lezza di tale relativismo culturale e della conseguente conoscenza dei valori profondi della propria cultura d'appartenenza e di quella dell'interlocutore straniero, possano generarsi incomprensioni di tipo culturale che potrebbero influire sull'approccio all'interazione, sulla conduzione dello scambio comunicativo e/o sulla propria impressione nei confronti dell'interlocutore: per esempio, l'idea piuttosto elastica della puntualità che tende a caratterizzare il mondo italiano meridionale potrebbe irritare non poco un interlocutore slavo meridionale, specie se del nord, con il rischio, dunque, che il clima dell'interazione e/o la considerazione dell'interlocutore ne risultino condizionati. I valori culturali si rivelano quindi elementi che «fanno da “sfondo” alla comunicazione vera e propria, [...] non direttamente collegati alla comunicazione, ma le cui differenze tra culture possono essere rilevanti sul piano delle relazioni interpersonali - e quindi assumere valore comunicativo» (Lobasso Pavan e Caon 2007, 20).

2.1 Il tempo

La concezione del tempo può presentare differenze significative non solamente tra popoli diversi ma anche all'interno di uno stesso popolo: in Italia, per esempio, i settentrionali appaiono più vicini all'idea di tempo tipica della laboriosa e organizzata Europa centro-occidentale e settentrionale e in sintonia con il celebre motto *time is money*. Gli italiani del nord, infatti, sembrano in generale abituati a seguire orari precisi in gran parte delle loro attività giornaliere, con margini di ritardo solitamente minimi. La puntualità, sia al lavoro che nel privato, emerge generalmente come un tratto caratterizzante delle loro giornate, che infatti sono spesso scandite da una rigorosa tabella di marcia: se un appuntamento è preso per le otto e cinquanta e non per le nove è perché quei dieci minuti rappresentano un margine che permetterà a un individuo di presentarsi puntualmente in un altro luogo dopo la fine dell'incontro. I meridionali, al contrario, tendono ad avere una concezione molto più elastica del tempo: la vita al sud sembra scorrere in maniera meno frenetica, così un appuntamento difficilmente verrà concordato per le otto e cinquanta ma sarà preso con maggiore probabilità per le nove, o, addirittura, per un orario ancora più vago ('verso le nove' oppure 'alle nove-nove e un quarto' o persino 'alle nove-nove e mezza') che lascia spazio a possibili, se non probabili, ritardi.

La maniera in cui gli slavi del sud concepiscono il tempo rappresenta una via di mezzo tra la concezione di un italiano meridionale e quella di un settentrionale. Esso viene generalmente inteso in maniera piuttosto rilassata ed è paragonabile, riprendendo una metafora introdotta da Balboni (2007), a un elastico di norma non teso che si allunga esclusivamente a fronte di determinati motivi o in presenza di certe circostanze per poi tornare in posizione iniziale. La gente non ama sentirsi pressata, detesta l'idea che qualcuno

le metta fretta. Spesso non ci sono delle scadenze fisse: tutto ciò che non è impellente viene non di rado rimandato, anche all'ultimo momento utile. Per comprendere quanto siano dilatati i tempi che comunemente scandiscono la vita quotidiana di uno slavo meridionale, basti pensare al momento del caffè, un vero e proprio rituale che solitamente non manca¹⁷ nella sua giornata tipo e che può essere consumato in diversi momenti della stessa, sempre in compagnia e con estrema calma. Gannon (1994), per chiarire la concezione dello scorrere del tempo propria della cultura turca, ha utilizzato l'immagine del «caffè turco, che richiede un certo tempo per sedimentare il fondo e che va bevuto con lentezza, conversando, senza fretta» (Balboni 2007, 35). Tale metafora si attaglia perfettamente anche all'idea di tempo tipica del mondo balcanico occidentale, che è stato in buona parte a lungo assoggettato alla dominazione ottomana.

Gli slavi del sud, però, nonostante abbiano una concezione generalmente elastica e rilassata del tempo, si dimostrano tendenzialmente attenti alla puntualità, anche se comportamenti e indicazioni almeno in parte divergenti da tale 'norma' possono essere colti in certi tipi di contesti (in particolare nel settore lavorativo pubblico) e in alcune aree geografiche specifiche.

Alcuni degli aspetti summenzionati saranno approfonditi nei seguenti paragrafi, che, grazie anche alla presentazione di ulteriori fattori legati alla diversa concezione del tempo tra italiani e slavi del sud potenzialmente in grado di creare problemi comunicativi interculturali, consentiranno di completare l'analisi sulla dimensione temporale e sulla maniera in cui essa viene vissuta in Italia e nei Balcani occidentali.

2.1.1 Il tempo nel mondo lavorativo

Da quanto illustrato nel paragrafo precedente, emerge come la concezione del tempo nei paesi slavi oggetto di indagine si discosti tradizionalmente dall'idea americana secondo la quale il tempo è denaro (tuttavia, cf. note 5 e 17). Gli abitanti dei Balcani occidentali, come detto in precedenza, tendono a rifiutare il concetto di fretta e si dimostrano spesso irritati di fronte a solleciti e richieste da espletare con urgenza. A testimonianza di tale forma mentis, oltre a quanto già detto sul rito del caffè (cf. § 2.1), è

¹⁷ Va tuttavia rilevato come in certe aree dei Balcani occidentali (per esempio, le regioni nord-occidentali della Croazia) il tempo tenda a essere considerato in maniera diversa da come è stato descritto: esso, nello specifico, viene generalmente inteso come un bene prezioso, da sfruttare al meglio e che perciò richiede efficienza e produttività. I ritmi di lavoro, di conseguenza, appaiono spesso molto più serrati rispetto ad altre zone dell'area slava meridionale e la celebrazione del caffè come rito sociale avviene comunemente soprattutto nel fine settimana.

opportuno rilevare come venga frequentemente utilizzata dagli slavi del sud la parola *polako* (che significa 'piano') in riferimento allo svolgimento di qualsiasi attività, anche di carattere lavorativo, di norma condotta, dunque, con tranquillità e senza pressione. Un imprenditore italiano potrebbe dunque sentirsi spiazzato da una tale lentezza nell'evasione di pratiche funzionali allo svolgimento della sua attività. Un'informatrice ha riferito che il direttore di un'azienda che si apprestava ad aprire in area balcanica occidentale, estenuato dai continui ritardi generati dalla lentezza degli uffici e dei burocrati locali, aveva seriamente minacciato di trasferire l'impresa in un paese a suo dire più efficiente, nonostante gli investimenti già fatti.

Relativamente alla concezione del tempo in ambiente lavorativo, è tuttavia necessario fare un distinguo tra le aziende e le istituzioni pubbliche e quelle private. Le prime sono spesso caratterizzate da un'estrema rilassatezza dei dipendenti nello svolgimento dei compiti cui sono deputati, dovuta, secondo le informant, alla stabilità e alla sicurezza in termini contrattuali e di stipendio che un posto di lavoro pubblico garantisce. Chi è impiegato presso enti, aziende ed istituti privati è invece sottoposto generalmente a ritmi lavorativi più duri e pressanti e mostra spesso una maggiore efficienza.

2.1.2 La scansione della giornata

Tra l'Italia e il mondo slavo meridionale si riscontrano delle differenze significative nell'organizzazione temporale della giornata che risultano principalmente riconducibili all'articolazione dell'orario di lavoro. Se, infatti, la giornata lavorativa di una parte consistente dei dipendenti italiani prevede un impegno sia mattutino sia pomeridiano, con un intervallo per la pausa pranzo e per l'eventuale riposo pomeridiano generalmente compreso tra le 13 e le 16, altrettanto non si può affermare in riferimento al mondo balcanico occidentale: in tale area, infatti, l'orario lavorativo prevede comunemente (con l'eccezione dei negozi e dei supermercati, aperti generalmente da mattina a sera) lo svolgimento di otto ore di lavoro in continuità, intervallate da una pausa di circa trenta minuti concessa nel corso della mattina. Inoltre, l'orario di inizio delle attività lavorative viene fissato autonomamente da ogni ente, istituzione, ufficio o azienda e risulta generalmente compreso tra le 7 e le 9 del mattino, con la conseguente conclusione della giornata di lavoro prevista otto ore dopo. Una simile articolazione temporale degli impegni lavorativi porterà a posticipare (almeno nell'ottica di un italiano) l'orario del pranzo, che si terrà generalmente tra le 15 e le 18, mentre la cena è spesso ridotta a un pasto frugale o a uno spuntino veloce.

Gli orari lavorativi e la conseguente articolazione della giornata tendono a risultare, dunque, piuttosto diversi sulle due sponde dell'Adriatico. Si rivelerà necessario, di conseguenza, conoscere le suddette convenzioni per evitare di commettere errori che potrebbero portare a conseguenze spiacevoli nelle interazioni comunicative interculturali: si pensi, per esempio, agli orari in cui è opportuno telefonare, fortemente influenzati dalla scansione della giornata prevista da ogni cultura (per approfondimenti, cf. § 5.2).

2.1.3 L'idea di puntualità

Il concetto di puntualità nell'area balcanica occidentale non è inteso in maniera univoca: esso, infatti, tende a variare a seconda del tipo di contesto, con particolare riferimento alla dicotomia formale-lavorativo/informale, e della regione considerata.

In ambiente lavorativo, la puntualità di un impiegato è generalmente condizionata dall'appartenenza dell'ente, dell'istituzione o dell'azienda presso cui egli presta servizio al settore statale o privato. Nel primo caso, infatti, i dipendenti si concedono non di rado la libertà di giungere sul posto di lavoro con diversi minuti di ritardo rispetto all'orario di inizio del proprio turno e di concludere la giornata lavorativa ben prima del termine ufficialmente stabilito. In particolare, di venerdì, che per vari uffici rappresenta l'ultimo giorno di lavoro della settimana, sembra piuttosto comune accorciare ulteriormente la durata della giornata lavorativa con un'uscita anticipata anche di quaranta minuti se non di più. È dunque altamente consigliabile presentarsi presso istituzioni, enti, aziende e uffici pubblici in notevole anticipo rispetto all'orario di chiusura degli stessi per evitare di non trovare più nessun dipendente disponibile ad accogliere le richieste dell'utente. In maniera non dissimile, anche la pausa mattutina può essere frequentemente allungata rispetto ai trenta minuti comunemente previsti, con uscite anticipate e rientri ritardati.

Nel settore privato, invece, ai dipendenti vengono generalmente imposti la massima puntualità e il pieno rispetto degli orari lavorativi. La minore stabilità della posizione contrattuale degli impiegati di aziende o enti privati rispetto a quelli pubblici, unita a un maggiore rigore nei controlli (nel mondo del lavoro privato è molto più diffuso rispetto a quello statale l'uso di timbrare il cartellino all'entrata e all'uscita dal posto di lavoro) e a una richiesta di standard di efficienza elevati, impone a chi opera in tale settore livelli di precisione, puntualità e attenzione significativamente alti.

In contesti di maggiore informalità, emerge una generale tendenza alla puntualità: ritardi nell'ordine di pochi minuti risultano tendenzialmente accettabili, anche se il grado di tolleranza (e quindi un'inclinazione più o meno marcata della gente alla puntualità) sembra variare tra le regioni meridionali e quelle settentrionali dei Balcani occidentali. In Croazia,

per esempio, come riferiscono alcune informant, gli abitanti dell'area dalmatina tendono a guardare alla precisione nel rispetto dell'orario di un appuntamento e, in generale, allo scorrere del tempo in maniera meno rigida e più rilassata rispetto a coloro che provengono dalle regioni nord-occidentali del paese, di solito puntuali e ben consci del valore del tempo. Una simile distinzione potrebbe essere tratteggiata anche tra italiani del nord, generalmente puntuali e rispettosi del tempo altrui, e italiani del sud, di solito più inclini al ritardo, seppur in un quadro di maggiore marcatezza di tali differenze rispetto a quanto avviene tra le aree settentrionali e meridionali dei Balcani occidentali.

2.2 Lo spazio

Anche la concezione che i popoli slavi meridionali e gli italiani hanno dello spazio potrebbe creare problemi, incomprensioni ed equivoci negli scambi comunicativi interculturali. Nei seguenti paragrafi saranno analizzati, in particolare, alcuni aspetti relativi all'opposizione pubblico/privato e all'idea e all'organizzazione dello spazio lavorativo.

2.2.1 Lo spazio pubblico

Una prima significativa dicotomia relativa al concetto di spazio riguarda la maniera in cui viene inteso ciò che è messo a disposizione della collettività: uno spazio pubblico può essere considerato un bene di tutti, quindi da salvaguardare e rispettare. In tale ottica, il comportamento di chi non contribuisce a proteggerlo e a mantenerlo integro, per esempio inquinandolo o gettandovi dei rifiuti, viene criticato e sanzionato negativamente. In altre società, invece, uno spazio pubblico, essendo di tutti e non appartenendo dunque a nessuno in particolare, viene generalmente trattato con maggiore noncuranza e minore attenzione per la sua salvaguardia. I software mentali relativi a tale aspetto, nondimeno, mutano con una certa rapidità: «fino a pochissimi anni fa - ricorda Balboni (2007, 42) - l'Italia avrebbe figurato nell'elenco usato per gli esempi "negativi" [...]; nel tempo di una generazione l'Italia settentrionale si è europeizzata e al sud l'idea "di tutti = di nessuno" comincia, seppur a fatica, a scricchiolare, soprattutto nelle piccole cittadine dove il controllo sociale è possibile».

Nei Balcani occidentali, invece, è possibile rilevare una duplice tendenza: nell'area centro-meridionale della regione si tende a concepire lo spazio pubblico prevalentemente come di nessuno. Atteggiamenti di noncuranza e mancanza di rispetto nei confronti dei luoghi pubblici appa-

iono visibili, seppur con delle eccezioni,¹⁸ sia nei centri abitati, soprattutto quelli di grandi dimensioni, come Sarajevo e Belgrado, sia nei territori di campagna, nei quali non di rado si possono notare residui di grigliate (eventi estremamente comuni in tutta l'area) con sacchetti, bottiglie, latine, carte e in generale rifiuti abbandonati e, alle volte, anche portati via dalla corrente dei numerosi corsi d'acqua che attraversano la regione. Al contrario, nelle aree settentrionali della Croazia, della Bosnia ed Erzegovina e della Serbia si possono rilevare comportamenti improntati a una maggiore cura e salvaguardia degli spazi pubblici. I centri urbani e le zone di campagna, dunque, si presentano generalmente puliti, sebbene alcune informant riferiscano di come possa capitare di trovare rifiuti e cartacce in alcuni angoli e spazi per lo più nascosti o situati in zone periferiche della città e in certe aree verdi extraurbane.

2.2.2 Lo spazio in ambiente lavorativo

Un primo aspetto di cui tenere conto nella riflessione sull'ambiente lavorativo riguarda la sua organizzazione spaziale, sempre più comunemente segnata a livello globale dalla diffusione di spazi di lavoro *open space*, che stanno progressivamente affiancandosi o, in certi casi, sostituendosi ad ambienti di lavoro più tradizionali.

Gli uffici con una struttura *open space* non sono ancora molto diffusi nei paesi balcanici occidentali. Tale organizzazione dello spazio lavorativo, introdotta per lo più da ditte e società straniere, non ha ancora attecchito nell'area, a differenza di quanto è invece avvenuto in Italia, dove simili ambienti risultano ormai comuni. Uno dei motivi che sembrano stare alla base della scarsa popolarità di tale struttura organizzativa dello spazio lavorativo nell'area slava meridionale è probabilmente attribuibile alla capillare e tradizionale diffusione, nelle istituzioni e nelle società locali, di piccoli uffici nei quali lavorano due o tre dipendenti al massimo. Ognuno di essi dispone generalmente di scrivania, computer, cassetti e armadietti personali.¹⁹ Gli uffici *open space*, come riportano diverse informant, sembrano non essere molto amati proprio perché i dipendenti sentono spesso di non avere più uno spazio 'privato' e di essere dunque stipati, limitati, oltre che troppo esposti agli sguardi degli altri, rischiando così di farsi di-

18 Si fa riferimento, in particolare, alle zone più centrali e/o turistiche dei centri urbani nonché a territori di notevole bellezza paesaggistica e dunque di richiamo per i turisti, conservati di norma con cura e attenzione.

19 Secondo tale logica, occupare la scrivania di un collega o frugare tra i suoi spazi personali saranno azioni considerate con ogni probabilità come un'invasione dello spazio altrui. Di norma, sono comunque presenti negli uffici anche librerie, scaffali e armadietti comuni, in cui si tengono carte, documenti e faldoni consultabili da coloro che lavorano in quell'ufficio.

strarre da quello che succede attorno a loro. Tale struttura dell'ambiente lavorativo, in breve, rischia, per citare le parole di un'informatrice, di essere vista come «confusionaria, disordinata e in grado di limitare la *privacy* di ogni individuo». A tal proposito, un'informatrice riferisce che due colleghi, di fronte alla novità di dover lavorare fianco a fianco in un ambiente open space, hanno deciso di collocare una pianta tra le loro postazioni in modo tale da garantirsi una certa 'intimità' sottraendosi agli sguardi reciproci.

Balboni (2007) ricorda come alcuni problemi di comunicazione interculturale in ambiente lavorativo possano sorgere anche nella condivisione di un tavolo durante una riunione o un lavoro svolto all'interno di un gruppo, per esempio occupandone porzioni comuni con oggetti personali: «non c'è problema se c'è *intenzione* comunicativa, se ci si vuole proporre come guida del gruppo; il problema nasce quando uno è semplicemente invadente degli spazi pubblici e non si rende conto che tale invadenza viene vista come uno sgomitare - atteggiamento che genera reazioni di controaggressione» (Balboni 2007, 43). Nell'area slava meridionale, nelle riunioni o nei lavori di gruppo che avvengono intorno a un medesimo tavolo da condividere, ci si rende generalmente conto di quali siano i confini dello spazio personale di ognuno dei membri del gruppo di lavoro. Allo stesso modo, se negli uffici le scrivanie dei dipendenti sono adiacenti, risulta evidente a ogni impiegato quale sia la sua porzione di spazio. È tuttavia ammissibile, se due tavoli sono uniti, la presenza di porzioni comuni lungo l'intersezione delle due scrivanie.

2.2.3 Spazi comuni per rilassarsi

Sia nei paesi slavi meridionali che in Italia è comune che tra colleghi ci si confronti su questioni lavorative e su argomenti che esulano dal proprio impiego. Le numerose ore passate insieme sul posto di lavoro, infatti, portano spesso quasi naturalmente italiani e slavi meridionali a stabilire con i colleghi rapporti di cordialità e, in certi casi, di amicizia. Inoltre, è frequente che le conversazioni tra colleghi, finalizzate, in alcuni casi, anche a risolvere problemi relazionali e appianare conflitti, avvengano in 'zone franche' dell'ambiente lavorativo, come l'atrio della struttura presso la quale si presta servizio, le zone in cui sono collocati i distributori automatici di bevande e snack o eventuali punti di ristoro presenti all'interno della struttura lavorativa. Nei paragrafi che seguono verranno presentati due spazi che rappresentano dei luoghi di incontro estremamente diffusi e frequentati negli ambienti lavorativi di tutta l'area balcanica occidentale: la *kuhinja* e il bar.

2.2.3.1 La *kuhinja*

La *kuhinja* è un piccolo spazio adibito a cucina presente nella maggior parte delle istituzioni, ditte e società dei paesi balcanici occidentali, nel quale i dipendenti sono soliti recarsi, spesso quotidianamente e in certi casi anche più volte al giorno, per consumare una bevanda (generalmente caffè – soprattutto quello turco, tradizionalmente bevuto in buona parte dei territori considerati, ma anche l'espresso – tè, succhi di frutta e bibite gassate, alle volte accompagnati anche da dei dolci) e intrattenersi in chiacchiere che possono durare anche alcune decine di minuti. Tale spazio viene utilizzato per prendersi dei momenti di relax all'interno dell'orario di lavoro, oltre che per usufruire della pausa di trenta minuti di norma garantita ai dipendenti pubblici e generalmente anche ai privati all'interno delle 8 ore di lavoro giornaliera.

La *kuhinja* rappresenta dunque simbolicamente la forza di un rituale sociale, quello del caffè (per approfondimenti, cf. §. 2.2.3.2) che entra addirittura nell'ambiente lavorativo e al quale ci si concede generalmente senza particolari esitazioni (cf. note 5 e 14). Nel caso in cui si sia oberati di lavoro, il caffè può anche essere consumato alla propria postazione di lavoro, ma in ogni caso difficilmente vi si rinuncerà. Un italiano non dovrà dunque sorprendersi se un dipendente di una società o di un'istituzione possa risultare temporaneamente irreperibile nel suo ufficio: è infatti probabile che si sia intrattenuto nella *kuhinja* sorseggiando un caffè o un'altra bevanda e conversando con colleghi e altri dipendenti. D'altro canto, il lavoratore slavo meridionale dovrà essere consapevole della marcata dimensione locale di tale abitudine culturale che risulta estranea al mondo italico e che potrebbe dunque generare irritazione nell'utente o nell'interlocutore del Belpaese, soprattutto se essa si rivelasse di intralcio allo svolgimento delle normali attività lavorative o all'erogazione di un servizio.

2.2.3.2 Il bar e il rito del caffè

Uno degli aspetti del paesaggio delle città balcaniche occidentali che in genere colpiscono maggiormente un italiano è rappresentato dall'elevato numero di bar presenti e diffusi in maniera capillare sia nelle zone centrali sia nelle aree periferiche dei centri urbani. Ancor più significativo, perché rivelatore di un aspetto culturale essenziale dei popoli slavi meridionali, è notare come la maggior parte dei caffè sia altamente frequentata nei vari momenti della giornata (specialmente di pomeriggio e di sera, una volta terminata, cioè, la giornata lavorativa, ma anche di mattina) da avventori che consumano le loro bevande comodamente seduti a un tavolino, intrattenendosi in lunghe conversazioni con coloro dai quali sono accompagnati, quasi incuranti dello scorrere del tempo. Il bar si configura, dunque, come

un fondamentale luogo di socialità che tende ad assumere una notevole importanza nella quotidianità di buona parte degli abitanti dell'area balcanica occidentale. A differenza di quanto avviene in Italia, in cui recarsi al bar significa generalmente godere di una rapida pausa dall'attività lavorativa durante la quale si consuma una bevanda e/o uno snack in pochi minuti, nei paesi slavi meridionali tale luogo implica dinamiche del tutto diverse: gli slavi del sud, infatti, sono soliti intrattenersi al bar almeno mezz'ora; quando, però, non si è pressati dalle incombenze quotidiane o dalla necessità di rientrare al lavoro al termine della pausa, è prassi fermarsi anche notevolmente più a lungo. Non è infrequente, inoltre, recarsi più di una volta al giorno al caffè, anche durante l'orario di lavoro. Risulta dunque evidente come quello della consumazione di bevande,²⁰ in particolare del caffè, rappresenti un rito fortemente radicato nella tradizione culturale dei popoli slavi meridionali, a cui viene attribuito un significato prettamente sociale: si va a consumare una bevanda, al bar ma anche in abitazioni private, per godere della compagnia di colleghi, amici e parenti, conversando amabilmente e senza farsi condizionare – o facendosi condizionare il meno possibile – dal fattore tempo.²¹ Un'informant riferisce che un suo conoscente, che ha iniziato a consumare il caffè all'età di ventitré anni, ha affermato di aver perso ventitré anni della vita durante i quali non aveva mai provato il piacere dato da tale rito sociale. L'abitudine a mettere in atto il rituale descritto è tale che un appuntamento al bar può essere preso anche sul momento o con scarsissimo preavviso, proprio perché si presume la totale disponibilità dell'altro a intrattenersi con l'interlocutore consumando la sua quotidiana dose di caffè.

Gli aspetti succitati definiscono delle specificità culturali proprie dei popoli slavi meridionali che segnano, come è già stato rilevato (cf. *supra*), profonde differenze con le abitudini degli italiani nella concezione e nella relativa gestione dei momenti trascorsi al bar e, più nello specifico, del rituale del caffè. Tali diversità culturali, se non sufficientemente analizzate

20 Va rilevato come la maggior parte dei bar dell'area balcanica occidentale, a differenza di quelli italiani, non venda alcun tipo di cibo o pietanza, motivo per il quale, probabilmente, è largamente permesso consumare al bar snack e cibi acquistati altrove. Fanno eccezione i bar-ristorante, nei quali è possibile sia ordinare solamente una bevanda sia consumare dei pasti.

21 Se si volesse trovare nella cultura italiana un rituale paragonabile a quello del caffè, per quanto decisamente meno radicato, si potrebbe indicare l'aperitivo, che negli ultimi anni è diventato estremamente popolare in tutta la penisola. L'aperitivo viene servito generalmente nel tardo pomeriggio, di solito a partire dalle 18, e può protrarsi fino a sera inoltrata. Esso consiste nella consumazione di una bevanda accompagnata da alcuni stuzzichini. Alla versione tradizionale si sono affiancati l'aperitivo rinforzato e l'apericena, in occasione dei quali vengono preparati dei veri e propri piatti serviti al tavolo o disposti su un piano d'appoggio comune presso il quale gli avventori possono servirsi. In tal caso, generalmente l'orario di inizio è più proteso verso la cena e in alcuni casi si tratta di una vera e propria cena anticipata.

e approfondite, potrebbero arrivare a generare problemi di comunicazione interculturale con l'interlocutore italiano: per esempio, la probabile reticenza di quest'ultimo ad accettare un invito a bere un caffè avanzato all'ultimo minuto da uno slavo del sud (e inteso da questi secondo la concezione balcanica occidentale del rito del caffè) potrebbe essere interpretata dal secondo, se reiterata, come un segnale di scarso interesse senza che invece esso si renda conto delle norme diverse che in Italia regolano tali inviti; similmente, la diversa gestione del tempo che un incontro a un bar impone culturalmente a un italiano e a uno slavo del sud potrebbe portare l'uno a emettere giudizi frettolosi nei confronti dell'altro qualora non si avesse un'adeguata consapevolezza delle differenze culturali summenzionate.

2.2.4 I luoghi pubblici e il fumo

Una menzione particolare va riservata al divieto di fumo nei luoghi pubblici, rispetto al quale italiani e slavi meridionali sembrano comportarsi in maniera almeno in parte diversa. La Legge Sirchia ha introdotto in Italia il divieto di fumo nei locali pubblici e nei luoghi di lavoro, rispetto al quale gli italiani si sono dimostrati generalmente rispettosi e obbedienti.

Anche nei paesi dei Balcani occidentali sono presenti delle leggi che regolamentano il divieto di fumo nei luoghi pubblici, seppur con dei distinguo tra gli ambienti lavorativi, in cui l'obbligo di astenersi dal fumo è di solito assoluto, e i luoghi destinati allo svago, al divertimento e alla ristorazione, quali bar, ristoranti, pub e discoteche, rispetto ai quali il quadro normativo appare meno rigido e intransigente nella proibizione del fumo. Tali norme, tuttavia, sono spesso aggirate, in particolare negli esercizi commerciali, nei quali l'aria è spesso viziata e, nei casi in cui vi sia molta gente, si rivela persino irrespirabile. Anche nei luoghi di lavoro, tuttavia, non è inusuale vedere dipendenti che fumano all'interno della struttura. L'autore del presente lavoro, a tal proposito, ricorda come, passando di fronte alla *kuhinja* della facoltà presso la quale ha prestato servizio, ha più volte notato la presenza di alcuni dipendenti intenti a fumare nonostante un cartello di divieto affisso proprio in tale ambiente. Un'informatrice, inoltre, riferisce che il marito, impiegato comunale, al ritorno dal lavoro presenta spesso i vestiti impregnati di fumo. Per evitare, dunque, che tale aspetto della vita sociale possa rivelarsi un fattore ambientale potenzialmente rischioso e in grado di creare un'atmosfera interculturale poco serena, sarà necessario tenere in alta considerazione quanto descritto nel presente paragrafo e adottare i dovuti accorgimenti senza lasciare nulla al caso: basti pensare a quanto possa rivelarsi spiacevole per le parti in causa organizzare un meeting di lavoro con un manager non fumatore in un ristorante che non prevede o nel quale non si rispetta la divisione delle sale tra zona fumatori e non. Inoltre, l'alto livello di tolleranza degli slavi meridionali nei confronti

del fumo potrebbe fare apparire fuori luogo e vane eventuali richieste dei non fumatori - che in Italia sarebbero verosimilmente accolte - nei confronti dei camerieri, dei gestori o dei proprietari dei locali di far rispettare il divieto di fumo.

2.3 Il *fair play* e l'onestà

La maniera in cui sono considerati i concetti di lealtà, onestà e *fair play* è legata a valutazioni profonde, influenzate dall'ambiente culturale nel quale si cresce - «un arabo che ha promesso lealtà e gratitudine è una roccia immutabile negli anni» (Balboni 2007, 52), al contrario del comportamento che invece potrebbe caratterizzare un europeo o americano - e a vincoli di natura sociale, che possono portare a regolare dal punto di vista legislativo e normativo il concetto di onestà in maniera diversa tra i vari paesi o in prospettiva diacronica all'interno di una stessa nazione (si pensi al diverso grado di slealtà e di punibilità attribuito a certi reati, come l'*insider trading*, che in alcuni paesi non viene sanzionato). «In entrambi i casi si celano differenze che possono portare a problemi di comunicazione interculturale, per mancanza di fiducia, nel primo caso, per la variabilità delle regole di "onestà", nel secondo» (Balboni 2007, 53).

Nelle società slave meridionali, in cui l'individualismo sembra essere meno esasperato rispetto al mondo occidentale, la cura dei rapporti personali e il senso di appartenenza a una comunità si rivelano elementi di significativa importanza per la maggior parte della gente. È di conseguenza frequente mostrare gratitudine nei confronti di coloro che, nella difficile quotidianità che la maggioranza degli abitanti deve affrontare, aiutano un comune cittadino favorendo l'espletamento di una pratica o la risoluzione positiva di un problema, che rischiano di essere rallentate da lungaggini burocratiche e da complessità amministrative. Tale gratitudine si esprime generalmente portando piccoli regali²² alla persona che si è prodigata allo scopo di permettere una più rapida soluzione della questione sollevata dall'utente o dal cliente. In certi casi, tale comportamento può prevedere, in sostituzione di un regalino, l'elargizione di una piccola mancia: è comune, come riportano varie informant, consegnare un'esigua somma di denaro ai conducenti degli autobus extraurbani in cambio della presa in carico da parte di questi ultimi di borse o buste da consegnare al destinatario in un'altra stazione. Similmente, nei paesi o nei centri in cui le

22 Di solito tavolette di cioccolata o cioccolatini di buona marca, dolci, bevande - particolarmente apprezzati dagli uomini sono i vini e la *rakija domaća*, un distillato alla frutta prodotto in casa (per approfondimenti sul tema degli alcolici, cf. §§ 3.3.2 e 5.1) - caffè turco (nelle zone in cui è tradizionalmente consumato) ma anche oggetti non di grande valore, agende e libri (per approfondimenti sui regali, cf. § 3.3.3).

pensioni o i sussidi vengono ancora recapitati personalmente dal postino, è prassi diffusa lasciare a quest'ultimo una piccola mancia.

La gratitudine della gente nei confronti di chi abbia contribuito alla risoluzione positiva di un problema, dunque, viene espressa in modo piuttosto comune nella maniera sopra descritta. Tali atteggiamenti di generosità e riconoscenza tuttavia sono sfruttati non di rado in maniera subdola per mettere in atto tentativi di corruzione che sembrerebbero coinvolgere vari settori della società. Al mondo slavo meridionale parrebbe potersi dunque applicare quanto affermato da Lobasso a proposito della Grecia: «uno stereotipo abbastanza condiviso è la convinzione che la patente di guida così come un buon trattamento in ospedale o in una segreteria di università o comune non si possano ottenere senza un intervento "aggiuntivo"» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 49). Un aneddoto interessante in proposito ci è stato riferito da un'informatrice, la quale ha assistito alla conversazione tra due donne che, nella sala d'attesa di uno studio di radiologia, commentavano la morte della madre di una delle due signore, che era stata messa in lista d'attesa per essere sottoposta a un intervento chirurgico in ospedale nonostante un medico che l'aveva precedentemente visitata avesse riconosciuto la gravità della malattia che l'affliggeva e la necessità di operare con urgenza. Le due donne si trovavano a concordare sul fatto che, se fosse stata pagata una mazzetta, ci sarebbero state maggiori possibilità di sottoporre la paziente a un intervento in tempi più brevi, che forse le avrebbe salvato la vita. Tale episodio sembrerebbe suggerire l'abitudine (o forse la rassegnazione) della gente a pensare che l'elargizione di una somma di denaro o di un regalo possa spesso rappresentare una strada percorribile per agevolare la risoluzione di un problema. La spiacevole sensazione che l'offerta di un dono o di una mancia a professionisti e lavoratori dipendenti potrebbe spingere questi ultimi a svolgere con maggiore solerzia il proprio lavoro è emersa anche nello scrivente in occasione di un episodio che l'ha visto coinvolto per via dello smarrimento di un bagaglio su una rotta aerea verso una città del Balcani occidentali. La richiesta alla compagnia aerea di produrre un documento che attestasse l'arrivo del bagaglio all'aeroporto di destinazione in una certa data è stata esaudita con diversi giorni di ritardo e solamente dopo aver sollecitato a più riprese gli stessi dipendenti della compagnia aerea responsabile del trasporto del bagaglio. Tuttavia, nonostante le ripetute spiegazioni relative al tipo di documento da produrre, il personale della compagnia non è stato in grado di esaudire pienamente le richieste avanzate dall'utente, il quale è arrivato a ipotizzare che una sollecitazione accompagnata da un piccolo dono avrebbe forse potuto spingere gli stessi dipendenti a prodigarsi con maggiore impegno nel compimento del loro dovere.

La corruzione, in definitiva, viene considerata dagli slavi meridionali come un tratto negativo delle loro società, anche se sembrerebbe evidenziarsi un giudizio prevalentemente asimmetrico che imputerebbe le principali respon-

sabilità a coloro che, trovandosi nella posizione per poter 'fare un favore', si lasciano corrompere piuttosto che agli individui che cercano un trattamento privilegiato. Avanzare la richiesta di una mancia per svolgere il proprio dovere, infatti, viene comunemente visto come un tentativo di corruzione spicciola e si rivela dunque un comportamento generalmente giudicato in maniera estremamente negativa. Quando i ruoli si rovesciano, tuttavia, ed è il cittadino comune a presentare una proposta corruttiva, sembra invece che la gente tenda in generale a giudicare con minore durezza e rigore tale comportamento, per quanto formalmente deprecato e stigmatizzato. Se, dunque, un dipendente pubblico o un personaggio delle alte sfere corrotto verrebbe generalmente additato come disonesto, è invece possibile che l'uomo della strada scoperto a mettere in atto una pratica corruttiva venga giudicato semplicemente come una persona furba, che ha tentato di trarre vantaggio da una situazione con mezzi poco ortodossi e che *imao je sreće*, traducibile letteralmente come 'ha avuto fortuna', ma reso ancor meglio dalle espressioni 'buon per lui', 'gli è andata bene'. Esemplificativa di una mentalità che sembra almeno in parte esistere nel mondo slavo meridionale è quanto rivelato da un'informatrice a proposito di una conversazione avuta con un giovane studente di scuola superiore, il quale ha affermato con candore di amare vivere in Serbia «perché, all'occorrenza, basta tirare fuori venti euro per mettere le cose a posto». L'onestà, dunque, per quanto sia considerata come un valore da perseguire, appare tuttavia minacciata dalla ricerca dell'*escamotage* e dello stratagemma che porta in alcuni casi a giustificare l'astuzia e la furbizia.

2.4 La famiglia

Il concetto di famiglia assume «connotazioni diverse nelle varie culture: vale poco per un americano che a 17 anni la lascia per andare al college, vale molto di più per un italiano che spesso ci vive fino a oltre 30 anni e che vede il capitalismo nazionale gestito secondo assi ereditari familiari [...], vale moltissimo laddove la famiglia si allarga all'azienda, come in Giappone» (Balboni 2007, 51). La famiglia si configura generalmente come un valore centrale sia nella vita degli italiani che in quella dei popoli slavi meridionali. Tuttavia, per quanto risulti un elemento trasversalmente essenziale nelle culture summenzionate, l'idea di famiglia si declina in maniera diversa non solo tra l'Italia e i Balcani Occidentali, ma, in parte, anche all'interno della stessa area slava meridionale: esistono, infatti, caratteristiche precipue di ognuna delle tradizioni culturali radicate nella suddetta area di cui bisogna avere consapevolezza per evitare di incorrere in eventuali problemi comunicativi interculturali che potrebbero emergere a causa della scarsa considerazione o dell'ignoranza di tali aspetti.

2.4.1 La forza dei legami familiari

Nelle culture slave meridionali, la famiglia assume generalmente un valore assoluto, spesso quasi sacro. Non è infrequente che in una stessa casa abitino famiglie composte da individui appartenenti a diverse generazioni, come i genitori, i figli e i nipoti, oppure che non si viva lontano da coloro che fanno parte del proprio nucleo familiare originario. A tal proposito, si può ancora rilevare, soprattutto nei quartieri più periferici dei centri medio-grandi, nelle città di piccole dimensioni, nei paesi e nei villaggi, la presenza di case con due o più livelli costruite spesso nell'ottica di accogliere, oltre ai genitori, anche i nuovi nuclei familiari che nasceranno quando i figli, in particolare quelli maschi, si sposeranno. Risulta dunque evidente come croati, bosniaci, serbi e montenegrini mantengano di solito un legame estremamente solido con il nucleo familiare originario, paragonabile a quello caratteristico della cultura italiana meridionale e tendenzialmente più forte di quanto viene manifestato nell'Italia centro-settentrionale. Coloro che decidono di lasciare il loro paese per emigrare in zone del mondo che possano offrire loro maggiori speranze di un futuro più prospero, in realtà, intraprendono non di rado tale viaggio con l'obiettivo di tornare sia perché la famiglia, in paesi come gli Stati Uniti d'America e l'Australia, tende ad assumere una rilevanza minore rispetto a quella che riveste per gli slavi del sud, sia perché un distacco definitivo dai propri affetti più cari, seppur al prezzo di condizioni di vita migliori, risulta in non pochi casi difficilmente sopportabile. Sono molti, così, gli immigrati che, dopo aver trascorso diversi anni della propria vita all'estero trovando successo e benessere economico, decidono di fare ritorno nei propri paesi d'origine. Un'informatrice riferisce di una cugina di nazionalità serba che, emigrata in Australia con la famiglia all'età di dieci anni, dopo essersi formata e perfettamente integrata nella cultura di quel paese, nonostante un lavoro molto gratificante e remunerativo e una vita agiata, desidera ardentemente ritornare in Serbia con il marito, anch'esso serbo cresciuto in Australia, perché, oltre alla mancanza degli affetti familiari e delle tradizioni culturali, sente di voler trasmettere ai propri futuri figli un'idea di famiglia coesa, stretta e unita, concetto che sembra non aver riscontrato frequentemente in Australia.

2.4.2 La famiglia come 'ammortizzatore sociale'

Un aspetto comune alle culture slave meridionali è rappresentato dalla generale tendenza dei giovani a sposarsi entro i trent'anni. Una simile età per convolare a nozze verrebbe probabilmente giudicata oggi precoce dalle nuove generazioni italiane, che, nella maggior parte dei casi, rimandano il matrimonio e l'idea di creare una famiglia per ricercare una stabilità

lavorativa ed economica che rappresenta per i più la base per realizzare il proprio progetto di vita familiare. Per quanto i paesi dell'area balcanica presa in esame versino, dal punto di vista della congiuntura economica e del tasso di disoccupazione giovanile, in una situazione peggiore rispetto a quella dell'Italia, i giovani slavi del sud mantengono forte, in generale, il desiderio di sposarsi entro l'età precedentemente indicata, realizzando spesso tale progetto nei tempi da loro ritenuti consoni, incoraggiati anche da genitori e parenti che sono fortemente legati all'idea, percepita quasi come una necessità difficilmente procrastinabile, che i giovani formino presto un nuovo nucleo familiare.

In tali società, dunque, il matrimonio e la procreazione sono spesso considerati come un «percorso naturale e necessario» (Guglielmi s.d.) da realizzare nei tempi tradizionalmente (e biologicamente) ritenuti più opportuni e senza che le preoccupazioni per la stabilità economica e lavorativa del nuovo nucleo familiare giochino un ruolo spesso determinante nel prendere tali decisioni come invece avviene non di rado in Italia. Di conseguenza, non è infrequente che la famiglia di origine assuma il ruolo di 'ammortizzatore sociale' per i giovani, rivelandosi un istituto che, anche per le difficoltà di trovare lavoro, fornisce al nuovo nucleo familiare aiuti, soprattutto materiali ed economici, spesso vitali.

In conclusione, nella prospettiva slava meridionale, «una persona di trent'anni non ancora sposata può destare un certo stupore e preoccupazione, soprattutto se donna» (s.d.), per ovvie ragioni biologiche. Al contrario, la formazione di nuovi nuclei familiari senza la necessaria stabilità economica alle spalle potrebbe essere considerata da un italiano come un passo per certi aspetti precoce e frettoloso che potrebbe suggerire una diversa percezione delle logiche di cui si è discusso tra la cultura italiana e quelle del mondo slavo meridionale.

2.4.3 La cerchia familiare e la sua estensione

L'idea di famiglia, in riferimento all'estensione della cerchia dei parenti considerati stretti, si rivela piuttosto variabile tra i diversi popoli slavi meridionali.

Per i serbi e i montenegrini la cerchia familiare è estremamente estesa, più di quanto lo sia per gli italiani e per gli altri popoli slavi del sud, e i legami tra parenti, anche non particolarmente stretti, si dimostrano spesso estremamente forti e sentiti: a testimonianza di ciò, si noti che i serbi e i montenegrini ricorrono ai medesimi vocaboli (*brat* e *sestra*) per riferirsi sia alla figura del fratello o della sorella sia a quella del cugino o della cugina. Tale consuetudine linguistica risulta indicativa della forza e dell'importanza dei legami familiari nella famiglia serba e montenegrina.

Per i croati e i bosniaci ‘musulmani’, invece, sembra prevalere maggiormente una concezione più ristretta della cerchia familiare, limitata alle figure che costituiscono il nucleo familiare e ai parenti più stretti, e dunque più simile a quella che generalmente caratterizza l’Italia centro-settentrionale.

2.4.4 Familiarità e inclusione nella cerchia familiare

L’idea di famiglia, che, come si è visto in precedenza (cf. §§ 2.4 e 2.4.1), riveste un ruolo di assoluta centralità nelle culture slave meridionali, viene affiancata da quella di familiarità, con cui si fa riferimento a quelle figure che, pur non essendo parte della cerchia familiare di un individuo, assumono una notevole importanza nella vita di quest’ultimo, al punto da essere paragonate e, in certi casi, messe alla stregua dei parenti di sangue più stretti. È il caso delle figure dei *kumovi* nella cultura serba e montenegrina. Con tale termine si fa riferimento ai testimoni di nozze (*kum* = padrino; *kuma* = madrina) e ai padrini di battesimo, comunemente scelti al di fuori della parentela. Le figure del padrino e della madrina assumono un ruolo di enorme importanza nella vita di colui di cui sono *kum* e *kuma*, al punto da diventare a tutti gli effetti parte integrante della famiglia di quest’ultimo: ed è proprio l’appartenenza del padrino alla nuova cerchia familiare che impedisce alla figlioccia o al figlioccio di quest’ultimo di sposare il figlio o la figlia del *kum*. Un celebre proverbio che recita *Prvoga Bog, onda kum* (‘Al primo posto Dio, al secondo il padrino’) consente di chiarire in maniera esemplare la centralità che tali figure assumono nella famiglia serba e montenegrina. In tal senso, è rilevante ricordare come in passato fosse il padrino, e non i genitori, a scegliere il nome di un neonato. Inoltre, per quanto sia oggi comune che i genitori scelgano personalmente il padrino di battesimo, è ancora invalsa, in alcune aree, una tradizione fortemente radicata in passato nella popolazione che prevedeva che il testimone di nozze fosse anche il padrino di battesimo e che tale titolo si tramandasse di padre in figlio di generazione in generazione, con la relativa instaurazione o il conseguente rafforzamento dei legami tra le rispettive famiglie.

Al di là dei *kumovi*, che nel mondo serbo e montenegrino godono, come si è appena visto, di uno status privilegiato che li rende paragonabili a dei parenti stretti, la famiglia nel mondo balcanico occidentale risulta facilmente accessibile anche ad altre figure, come i vicini di casa e gli amici. All’interno del vicinato, infatti, è frequente che nascano spontaneamente rapporti di estrema cordialità, soprattutto nei piccoli centri e nei villaggi di campagna, ma anche nelle città medio-grandi, al punto che, quando un nuovo inquilino di un condominio o di una casa indipendente adiacente o vicina alla propria «viene riconosciuto come “*komšija*” [“vicino di casa”], anche se è straniero, è piuttosto naturale che venga invitato dai propri

vicini a bere un caffè» (Guglielmi s.d.). Nei popoli slavi meridionali, quindi, di natura generosi e accoglienti, è comune riscontrare atteggiamenti di profonda apertura, che frequentemente culminano in una totale accoglienza all'interno della cerchia familiare, anche nei confronti di figure che non rientrano tra le categorie precedentemente menzionate. In particolare, l'amicizia e la riconoscenza nei confronti di persone che hanno fornito aiuto e sostegno a un familiare rappresentano valori eterni e inscalfibili. Un'informant riferisce di avere sempre utilizzato l'appellativo 'zio' per rivolgersi o riferirsi a un amico dei genitori che si era sempre dimostrato molto presente e disponibile con la sua famiglia ma che in realtà non aveva nessun tipo di legame di sangue con alcun membro della sua cerchia familiare.

In generale, quindi, è possibile affermare che il mondo slavo meridionale prevede un'inclusione di chi non fa parte della famiglia nella vita, negli eventi e nelle dinamiche della cerchia familiare, con riferimento sia al nucleo più stretto ma anche all'insieme più allargato dei parenti, che avviene in maniera sicuramente più rapida rispetto a quanto generalmente si verifica nell'Italia centro-settentrionale e con tempi invece più simili in relazione a quelle che sono le consuetudini del Sud Italia.

Nella cultura bosniaca 'musulmana', le figure dei testimoni di nozze e del padrino (legato per lo più alla cerimonia della circoncisione) sembrano non assumere l'enorme importanza che invece rivestono nella cultura serba e montenegrina, risultando dunque non 'incluse' nella cerchia parentale, qualora naturalmente fossero scelti all'infuori di essa. Ciononostante, anche la famiglia bosgnacca risulta estremamente aperta e accogliente nei confronti di coloro che non ne fanno parte, mostrando generosità e disponibilità con l'ospite, tratto che caratterizza anche la cultura croata. Nella tradizione di tale popolo, in particolare nelle regioni centrali e costiere, testimoni di nozze, padrini e madrine di battesimo sono generalmente scelti all'interno della cerchia familiare, per quanto possano essere anche persone che non ne fanno parte. In ogni caso, la loro rilevanza sembra essere inferiore a quella assunta dai *kumovi* serbi e montenegrini. Un'informant croata, per esempio, ha candidamente confessato di non ricordarsi chi siano il proprio padrino e la propria madrina di battesimo.

2.4.5 L'idea di azienda come famiglia

Nel mondo slavo meridionale, l'istituzione o la società presso la quale si lavora sono generalmente considerate come un mondo separato dagli affetti, tranne per coloro che vedono l'azienda di cui sono proprietari o presso la quale prestano servizio come emanazione del loro lustro, della loro reputazione, della loro immagine e del loro successo e come specchio delle loro idee e convinzioni ideologiche più profonde. In tal caso, dunque, come in Italia, una critica nei confronti della ditta o dell'istituto potrebbe

risultare offensiva e arrivare a toccare la sfera personale di un individuo. La maniera in cui si recepiscono tali critiche può dipendere anche dal trattamento che l'istituzione o la società garantisce al proprio dipendente. I popoli slavi meridionali sono noti per essere molto diretti nell'esprimersi, così chi avrà delle critiche da muovere nei confronti di un datore di lavoro o della struttura presso la quale presta servizio è probabile che possa essere il primo a fornire giudizi negativi senza troppe remore. Allo stesso modo, chi si sente valorizzato e apprezzato è possibile che venga toccato da critiche espresse nei confronti della propria istituzione o società.

2.5 La gerarchia, lo status e il rispetto

«Il modo in cui si elabora, mantiene e cambia una gerarchia varia da cultura a cultura ed è un problema culturale; diventa problema comunicativo il modo in cui *si esprime*, si mostra la gerarchia, e conseguentemente si esprimono lo status e il rispetto che a tale status è dovuto» (Balboni 2007, 44). Come si potrà rilevare nel corso dei seguenti paragrafi, il concetto di gerarchia pone problemi comunicativi legati a dinamiche, comportamenti e modalità interattive che vengono spesso gestiti e trattati in maniera diversa tra l'Italia e il mondo balcanico occidentale. Verranno presi in esame, in particolare, il livello di esplicitezza o implicitezza e il grado di permeabilità o impermeabilità di una gerarchia (cf. § 2.5.1), la maniera in cui la gerarchia italiana esportata nel mondo slavo meridionale viene vista dagli abitanti di tale area (cf. § 2.5.2) e la gestione dei rapporti tra persone occupanti posizioni di vertice nella scala gerarchica aziendale o istituzionale e i dipendenti (cf. § 2.5.3). Sarà infine affrontata una questione estremamente delicata, legata all'idea di perdere la faccia (cf. § 2.5.4): si noterà, nello specifico, come comportamenti che in Italia risultano prevalentemente neutri, come la presentazione delle proprie scuse (cf. § 2.5.4.1) e la richiesta di chiarimenti (cf. § 2.5.4.2), potrebbero invece rivelarsi fortemente minatori dell'immagine e della rappresentazione sociale di uno slavo del sud.

2.5.1 Esplicitezza vs implicitezza, permeabilità vs impermeabilità e rispetto per il capo

Una prima riflessione che il concetto di gerarchia impone riguarda la maniera più o meno esplicita attraverso la quale la gerarchia si manifesta in Italia e nei paesi slavi meridionali. «Anche se nelle aziende italiane sempre più internazionalizzate il modello americano, fortemente esplicito, sta diffondendosi, nella pubblica amministrazione e in aziende medio piccole la gerarchia è più sfumata, meno esibita» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 31). Una simile concezione della gerarchia può emergere anche dall'analisi

di alcune scelte di natura prettamente linguistica e comunicativa, come il possibile (purché legato a situazioni pragmaticamente adeguate) ricorso al 'tu' e a un registro meno formale (cf. Balboni 2007) e la tendenza all'attenuazione sia degli ordini, dati spesso sotto forma di consigli, sia dei rimproveri, che raramente sembrano assumere toni particolarmente enfatici o umilianti (cf. Lobasso, Pavan e Caon 2007).

Nell'area slava meridionale, invece, la gerarchia si manifesta generalmente in maniera esplicita e diretta. Tale tendenza risulta fortemente marcata in una società all'interno della quale i concetti di rispetto dell'autorità e di gestione ed esercizio del potere appaiono estremamente significativi. Le espressioni di una simile attitudine si riscontrano nella profonda deferenza manifestata nei confronti di coloro che occupano le posizioni più elevate della scala gerarchica attraverso comportamenti che coinvolgono sia i linguaggi verbali (per esempio, l'utilizzo del 'lei' - 'voi' nelle lingue di matrice serbo-croata - l'adozione di un registro formale e il rispetto dei turni di parola - l'interruzione, come si vedrà in seguito (cf. §§ 4.1 e 4.5.6) è considerata generalmente scortese) sia i codici non verbali (per esempio, l'ascolto silenzioso delle comunicazioni del direttore, con il quale si interloquisce generalmente solo se si è interpellati o se la situazione lo permette, e il mantenimento del contatto oculare con l'interlocutore - quest'ultimo aspetto è considerato di cruciale importanza nelle culture slave del sud: come si vedrà in seguito (cf. § 3.1.2), non guardare il proprio interlocutore negli occhi può essere facilmente considerato un segno di grave disattenzione e, dunque, di maleducazione, mentre in Italia il medesimo comportamento non viene giudicato generalmente in maniera così rigida). Inoltre, non sembra infrequente per un dipendente affermare, di fronte a una domanda diretta del superiore, di aver compreso le direttive da questi comunicategli nonostante non sia avvenuta una reale comprensione delle stesse. In tal caso, è comune chiedere a un parigrado un'ulteriore spiegazione per non rischiare di commettere una brutta figura con il superiore e con i colleghi (cf. § 2.5.4).

L'importanza attribuita al rispetto della scala gerarchica rende le società balcaniche occidentali fortemente impermeabili. Si tratta di una caratteristica, condivisa con la cultura italiana, che impone a un subordinato di esporre un problema, esprimere un'obiezione o avanzare una proposta alla figura di grado immediatamente superiore, senza rivolgersi direttamente al dirigente di altissimo livello o al direttore. La mancata osservanza di tale via gerarchica nella comunicazione aziendale o istituzionale può rivelarsi, sia in Italia sia nei paesi slavi del sud, un errore di notevole entità.²³

²³ Si noti come su entrambe le sponde dell'Adriatico il rispetto della gerarchia venga imposto non solamente nelle comunicazioni che vanno dal basso verso l'alto, ma anche in quelle che procedono in senso opposto. È prassi, per esempio, che un dirigente insoddisfatto del lavoro degli operai esprima le proprie rimostranze non direttamente a questi ultimi ma

2.5.2 La gerarchia italiana agli occhi degli slavi meridionali

Un'informant sottolinea che la gerarchia italiana, come del resto tutte le gerarchie straniere, è spesso vista, quantomeno nel settore privato e dalle generazioni già inserite da tempo nel mondo del lavoro, come espressione di una mentalità capitalistica che impone ritmi lavorativi serrati e criteri produttivi improntati alla massima efficienza. Ciò sembrerebbe non conciliarsi al meglio con le abitudini lavorative cui erano avvezzi i dipendenti pubblici in epoca jugoslava, i quali erano soliti svolgere il proprio lavoro in condizioni di 'serenità' e 'tranquillità', garantite dalla sicurezza del lavoro statale e rese palesi da ritmi di lavoro generalmente piuttosto compassati.

In ogni caso, le esigenze di massima produttività ed efficienza richieste dalle imprese italiane, per quanto possano risultare non del tutto familiari alle culture slave meridionali, non sembrano rappresentare un ostacolo all'accettazione da parte dei dipendenti locali della gerarchia dei datori di lavoro stranieri. I rapporti di lavoro tra dipendenti locali e dirigenti italiani, infatti, sono di norma improntati alla cordialità e al rispetto e si rivelano generalmente produttivi. Sembra comunque essere in buona parte presente la tendenza da parte degli slavi del sud a considerare lo straniero come non in grado di comprendere completamente, velocemente e a fondo meccanismi e dinamiche del paese nel quale opera, al punto che certe sue decisioni, esigenze e urgenze, che possono risultare poco comprensibili agli occhi degli slavi meridionali, vengono attribuite da questi ultimi proprio alla scarsa conoscenza del contesto e delle dinamiche locali da parte dei dirigenti stranieri.²⁴ Per esempio, ritardi e contrattempi nella realizzazione di progetti e opere e nell'evasione di commesse sono generalmente accettati dagli slavi del sud con maggiore serenità rispetto agli italiani, i quali non di rado reagiscono manifestando insofferenza.

2.5.3 Il rapporto tra il capo e i dipendenti

La maniera esplicita in cui si manifesta generalmente la gerarchia slava meridionale può essere rilevata anche nelle relazioni che un datore di

alla figura professionale che occupa la posizione immediatamente inferiore alla sua nella scala gerarchica aziendale.

24 Tale problema può manifestarsi non solamente nei rapporti tra un dipendente slavo meridionale e un italiano che si trova in una posizione gerarchica superiore, ma, come si è visto in precedenza (cf. § 2.1.1), anche nelle relazioni quotidiane che pongono l'utente straniero proveniente dal Belpaese a contatto con gli slavi del sud e che comportano, quindi, un cambiamento dei ruoli precedentemente menzionati: si pensi, per esempio, all'espletamento di una pratica burocratica avanzata da un italiano, relativamente alla quale sarà il funzionario amministrativo locale a indicarne tempi e modalità di evasione.

lavoro intrattiene con i suoi dipendenti. L'autorità e il potere derivanti dall'occupare una posizione di rilievo nella scala gerarchica rappresentano aspetti di norma marcati nelle culture slave del sud che portano a mantenere generalmente una certa distanza tra dirigenti e dipendenti.²⁵ Tale comportamento relazionale, comunque, non si traduce necessariamente in quella che un'informant definisce «una formalità spiacevole» e può manifestarsi in maniera più o meno marcata a seconda, in particolare, del tipo di settore (pubblico o privato) a cui l'istituzione o la società afferisce e delle sue dimensioni: nelle aziende e negli enti privati, in cui vengono richiesti standard produttivi e livelli di efficienza e organizzazione elevati, si tende a mantenere, tra dirigenti e dipendenti, una distanza relazionale maggiore di quanto non accada invece nel settore statale, caratterizzato da un ambiente lavorativo generalmente scevro di tensioni e pressioni e dunque piuttosto sereno, che porta spesso i singoli individui a una maggiore convivialità e giovialità; sembrerebbe inoltre più comune stringere rapporti che risultino meno formali e distaccati tra figure poste su livelli gerarchici diversi se l'azienda o l'istituzione è di piccole dimensioni rispetto agli enti e alle società medio-grandi.

Va comunque rilevato come in certe zone dell'area ex Jugoslava, come l'Istria e il Quarnaro, sottoposte a una forte influenza italiana per ragioni geografiche e storiche, può essere più comune rilevare delle dinamiche relazionali tra figure di livello gerarchico diverso più simili a quelle che si possono frequentemente registrare in Italia, caratterizzate cioè da una formalità meno marcata. In precedenza (cf. § 2.5.1) è stato osservato che la gerarchia italiana, come rivelano alcune scelte di natura linguistica (per esempio, l'impiego del 'tu' e di registri informali e il mascheramento degli ordini come consigli), tende a non essere esibita e a rimanere implicita. Similmente, anche nei succitati territori dell'odierna Croazia sembrerebbe possibile rilevare, rispetto ad altre aree del paese, una più frequente adozione di comportamenti (dal 'dare del tu' al bere un caffè insieme durante le pause lavorative) che evidenziano come le distanze tra datori di lavoro e alti dirigenti da una parte e dipendenti dall'altra possano essere ridotte.

Nel cuore dei Balcani occidentali, invece, il forte senso dell'ordine gerarchico, dell'autorità e dei ruoli e l'esplicitezza della gerarchia sembrerebbero rendere più rare, per quanto, come si è visto (cf. *supra*), sicuramente possibili, dinamiche relazionali improntate a una maggiore informalità tra figure di livello gerarchico diverso.

25 L'imprenditore o il direttore tende ad avere un rapporto di maggiore vicinanza con i suoi più stretti collaboratori e immediati referenti, mentre con i dipendenti che si trovano più in basso nella scala gerarchica aziendale o istituzionale mantiene generalmente un certo distacco. A testimonianza di ciò, un'informant riferisce come anche in occasioni di natura informale, come gite premio o momenti celebrativi, le figure più rappresentative e gerarchicamente più in alto si relazionino generalmente con i loro pari o con i collaboratori più vicini.

Acquisire una profonda consapevolezza dei comportamenti del proprio popolo e di quelli della controparte straniera relativamente a tali aspetti si rivela cruciale in ottica comunicativa interculturale: la maggiore implicitezza della gerarchia italiana rispetto a quella di altre culture e i conseguenti atteggiamenti che ne possono derivare potrebbero colpire negativamente una controparte, come quella slava meridionale, generalmente abituata a mantenere esplicita la gerarchia, al punto che potrebbe essere naturale per gli slavi del sud chiedersi chi tenga veramente il timone di comando di una società italiana o emettere certi giudizi su manager e imprenditori italiani operanti all'estero, i quali, «soprattutto in paesi fortemente gerarchizzati [...] vengono visti come smidollati, incapaci» (Balboni 2007, 46). Esemplificativo delle difficoltà che possono sorgere se non si presta un'adeguata attenzione alle dinamiche summenzionate è un episodio riportato da Balboni (2007, 46): «in Romania, un imprenditore italiano sul suo SUV arriva al cancello dell'azienda durante un fortissimo acquazzone e vede, riparato in qualche modo sotto una tettoietta, un operaio che aspetta che spiova per attraversare i cento metri dello spiazzo; l'imprenditore, mentre attende l'apertura automatica del cancello, fa salire l'operaio sulla jeep e lo accompagna fino alle tettoie dei garage. Risultato: assemblea degli operai, blocco dello stabilimento, richiesta di spiegazioni: secondo il concetto romeno di gerarchia il "padrone" può aver aiutato il "servo" solo per avere informazioni sindacali o per ragioni più inconfessabili».

2.5.4 Perdere la faccia

Un altro aspetto legato alla concezione del rispetto e dello status che può rivelarsi critico nella gestione degli scambi comunicativi interculturali in generale, e tra italiani e abitanti dell'area balcanica occidentale in particolare, è rappresentato dall'idea di «perdere la faccia» (cf. Goffman 1988), concetto con il quale si fa riferimento a quell'insieme di gesti, azioni e comportamenti che, se messi in atto, potrebbero far correre il rischio a chi li compie di inficiare e condizionare negativamente l'immagine sociale di un individuo agli occhi altrui. Come ricorda Balboni (2007, 48), «ogni atto comunicativo può potenzialmente far perdere la faccia a qualcuno dei partecipanti, magari involontariamente, quindi servono un'estrema attenzione ed un'ancor più estrema flessibilità»: ciò dipende anche dal fatto che quei comportamenti che in una cultura possono incidere negativamente sulla desiderabilità sociale di un individuo, in un'altra possono rivelarsi del tutto innocui e non deleteri per l'immagine che ogni persona mostra di sé al mondo.

Risulta dunque fondamentale acquisire una solida consapevolezza di quali siano gli atti comunicativi che potrebbero inconsapevolmente minare

la rappresentazione e l'immagine individuale perché considerati e gestiti in maniera diversa nella cultura italiana e in quelle slave meridionali. In particolare, verranno presi in esame gli atti comunicativi dello scusarsi e la richiesta di chiarimenti.

2.5.4.1 Scusarsi

Presentare le proprie scuse costituisce una mossa comunicativa²⁶ prevalentemente neutra in Italia, mentre uno slavo meridionale sembra ricorrervi con minore disinvoltura e maggiore difficoltà. L'impressione generale di una più diffusa reticenza degli slavi del sud rispetto agli italiani a scusarsi potrebbe essere attribuita, come sottolineano alcune informant, alla considerazione di tale mossa come segno di debolezza: scusarsi, ammettendo così la propria colpa, potrebbe provocare, specialmente in situazioni lavorative, imbarazzo o addirittura vergogna, al punto da perdere la faccia.

Dalle interviste condotte, tuttavia, sembra emergere una visione ambivalente di tale mossa: se presentare le proprie scuse, infatti, rappresenta un comportamento tendenzialmente percepito da chi lo assume come mortificante, d'altro canto esso parrebbe socialmente apprezzato perché segno di onestà, maturità e garbo e, quindi, non necessariamente di compromissione della propria immagine sociale. Rifiutarsi di scusarsi per un errore commesso e tentare oltremodo di giustificarsi senza assumersene la responsabilità appaiono, al contrario, atteggiamenti generalmente giudicati come superbi, testardi e difficilmente accettabili.

Nella gestione della comunicazione interculturale, dunque, essere consapevoli della complessità e dell'ambivalenza di tale mossa comunicativa nel mondo slavo meridionale può aiutare a evitare equivoci di tipo culturale con un italiano, per il quale, invece, presentare e ricevere scuse è comunemente ritenuto un comportamento auspicabile e atteso (sull'atto delle scuse, cf. § 4.5.8).

2.5.4.2 Chiedere chiarimenti

Ammettere di non aver capito e chiedere ulteriori spiegazioni sono comportamenti che tendono a essere considerati negativamente nelle culture slave del sud, quantomeno da parte di chi ne dovrebbe essere autore, in quanto comunicherebbero, almeno nella logica di chi dovrebbe avan-

²⁶ Sebbene l'espressione «mossa comunicativa» si riferisca a un concetto ampio che può includere singoli atti comunicativi, in alcuni casi, come in questo, in cui una mossa può essere realizzata da un unico atto comunicativo, le due espressioni sono di fatto coincidenti (per approfondimenti sui concetti di mossa e atto comunicativo, cf. Balboni 1999 e 2004).

zare richieste di chiarimento, scarsa attenzione, poca professionalità e addirittura incapacità di essere all'altezza di un certo ruolo o di una data situazione.²⁷ La maniera in cui vengono considerati tali atteggiamenti sembrerebbe rivelarsi piuttosto diversa da quanto invece avviene di solito tra gli italiani, che generalmente riconoscono più agevolmente le proprie difficoltà di comprensione e pongono in maniera più libera domande di chiarimento senza temere che la propria immagine sociale venga messa a repentaglio.

Le principali ragioni fornite dalle informant per spiegare il comportamento tendenzialmente assunto dagli slavi del sud, che agli occhi degli italiani potrebbe sembrare poco comprensibile, vanno ricercate nella paura di porsi in cattiva luce con colleghi e superiori e dunque di perdere la faccia (cf. § 2.5.4.1) e in un rispetto assoluto dell'autorità: nel caso di una lacunosa o mancata comprensione del messaggio di un superiore, sia esso un manager, un direttore o un docente, i sottoposti tendono a escludere 'a priori' l'ipotesi di una comunicazione poco felice e ad attribuire a loro stessi la responsabilità di una ricezione del messaggio deficitaria o assente. Per citare le parole di un'informant, un pensiero comune di chi occupa una posizione gerarchicamente inferiore in tali casi potrebbe essere: «il capo sta parlando e io non ho capito. Ma com'è possibile? Perché non ho aperto bene le orecchie?». È così probabile che chi non comprende un'indicazione dell'autorità cerchi di ricevere un chiarimento da una figura di pari livello o addirittura, nel caso in cui ciò non avvenga, svolga il compito assegnatogli sulla base delle indicazioni che ha acquisito, per quanto siano lacunose e deficitarie, pur di non ammettere di non aver capito.

2.6 *Political correctness*

Il concetto di 'politicamente corretto' fa riferimento all'idea secondo la quale qualsiasi differenza interpersonale debba essere rispettata. Si tratta di una filosofia che ispira da tempo i comportamenti sociali dei cittadini dell'America del Nord e dell'Europa settentrionale e che «sta invadendo anche l'italiano e l'Italia, dove pure il movimento è agli albori» (Balboni 2007, 50), mentre il mondo slavo meridionale, pur di fronte a norme e leggi poste a salvaguardia delle differenze interpersonali, in particolar modo etniche e religiose, appare spesso a livello profondo ancora lontano dall'abbracciare una simile tendenza: gli svariati episodi di intolleranza etnica (si pensi, tra gli altri, alle guerre jugoslave combattute negli anni Novanta,

²⁷ Tale atteggiamento potrebbe dipendere, in certi casi, anche dalla paura di poter perdere il proprio posto di lavoro. Molte posizioni lavorative, infatti, sono caratterizzate da una scarsa domanda a fronte di un'offerta sempre più ampia di personale e professionisti qualificati e dunque da una competizione più forte.

agli strascichi da esse lasciati e alla questione ancora aperta del Kosovo), religiosa e sessuale (il riferimento più lampante va alle difficoltà organizzative dei gay pride, legate a un clima di grave tensione e pericolosità sociale che ha portato in occasione di alcune edizioni della manifestazione a violenti scontri e all'annullamento di alcune recenti edizioni dell'evento in varie città dell'area balcanica occidentale) che si sono verificati negli ultimi anni, infatti, uniti a una tendenza tipica dei popoli slavi meridionali a esprimere in maniera diretta, senza giri di parole, pensieri e opinioni (cf. §§ 1.1 e 4.3), rendono di fatto complessa l'accettazione di quell'atteggiamento comune a molte «società attuali» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 36) improntato ad «accettare le differenze ma evitare di parlarne» (2007): basti pensare a termini come *peder*, *ciganj* e *crnjo*, traducibili in italiano rispettivamente come 'frocio', 'zingaro' e 'negro', utilizzati in maniera anche eccessivamente disinvolta nella regione balcanica occidentale per riferirsi rispettivamente a omosessuali, persone di etnia rom e gente di colore. Non dovrà sorprendere neanche l'eventuale attribuzione da parte di uno slavo del sud dell'appellativo 'mafioso' a un siciliano con cui ha appena fatto conoscenza o allusioni, generalmente poco velate, alla mafia. Tale comportamento, sebbene sia generalmente assunto nelle intenzioni dell'interlocutore slavo meridionale in maniera innocente e scherzosa allo scopo di stabilire una maggiore empatia e confidenza con lo straniero, può però rivelarsi infelice e offensivo, rischiando così di compromettere fin da subito lo scambio comunicativo e dunque la relazione con l'interlocutore italiano, che in generale sembra invece maggiormente abituato ad avvertire e controllare l'uso di termini ed espressioni potenzialmente denigratori.

Nei seguenti paragrafi verrà quindi analizzata in maniera più specifica la concezione del 'politicamente corretto' in riferimento ad alcuni aspetti potenzialmente rischiosi da affrontare nell'ottica summenzionata, come la dimensione etnica (cf. § 2.6.1), l'orientamento sessuale (cf. § 2.6.2), la fede religiosa (cf. § 2.6.3) e la terminologia utilizzata per indicare professioni 'umili' (cf. § 2.6.4), e si rileverà in particolare quali comportamenti comunicativi possono rivelarsi rischiosi in chiave interculturale.

2.6.1 La dimensione etnica

Un aspetto attraverso il quale è possibile trarre indicazioni significative relativamente alla sensibilità generale di un popolo nei confronti della questione del *political correctness* è rappresentato dalla relazione con gli stranieri. In Italia, a una manifestazione diretta ed esplicita del proprio pensiero – che come si è visto nel paragrafo precedente sembra caratterizzare maggiormente la comunicazione nel mondo slavo meridionale – «si preferisce talvolta un silenzio gravido di sottintesi, nel quale la discriminazione è presente ma non è di moda parlarne. Da circa vent'anni, tuttavia,

sembra riscontrabile una tendenza a una «maggiore chiarezza e dunque minore velatura [...] in alcune zone del nord Italia dove la crescita politica di gruppi dalle rivendicazioni più estreme che cavalcano un certo disagio sociale, ha portato a manifestare apertamente lo scontento per la presenza di stranieri specie se slavi o africani» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 37).

La tendenza all'esplicitezza linguistica, che appare, invece, un tratto caratterizzante degli abitanti dell'area balcanica occidentale, si manifesta anche nel definire i rapporti di convivenza non sempre agevoli tra individui di etnie diverse che hanno segnato e almeno in parte continuano a segnare le vicende dell'area. A oltre vent'anni dalla fine del conflitto che portò alla disintegrazione della Jugoslavia, le relazioni tra bosniaci 'musulmani', croati e serbi rimangono piuttosto fredde e segnate non di rado da sentimenti di diffidenza o addirittura di inimicizia latenti ma sempre pronti a emergere,²⁸ per quanto - in riferimento a zone miste dal punto di vista etnico - in centri come Sarajevo e in certi villaggi che sorgono lungo gli odierni confini nazionali e tra le due entità della Bosnia ed Erzegovina i rapporti tra i diversi gruppi etnici appaiono più distesi e tendenzialmente improntati a una serena e pacifica convivenza. Il processo di riavvicinamento tra i tre popoli summenzionati, già non semplice per le ferite ancora aperte provocate dal conflitto interetnico degli anni Novanta, sembrerebbe essere ulteriormente ostacolato dalla diffusa tendenza tra gli appartenenti a ogni stato-nazione o, nel caso della Bosnia ed Erzegovina, alle entità, soprattutto quella serba, a esaltare il sentimento e l'identità etno-nazionale. La continua riaffermazione della propria appartenenza etno-nazionale pervade diversi aspetti e ambiti della quotidianità pubblica e sociale, dai mezzi di comunicazione di massa alla sfera politica passando per il mondo dell'istruzione. Una scarsa considerazione e consapevolezza di tali atteggiamenti da parte di un italiano, i cui sentimenti di appartenenza nazionale appaiono in generale decisamente meno accentuati e stimolati dalla società, potrebbe far sorgere incomprensioni e problemi comunicativi interculturali. Due esempi potrebbero chiarire alcune delle possibili criticità:

- a. l'idioma comune ai paesi oggetto della presente indagine prima della dissoluzione della Jugoslavia veniva denominato serbo-croato o croato-serbo. Come è già stato rilevato in precedenza (cf. § 1.), sebbene tale idioma formalmente non esista più, le diverse lingue che ne hanno preso il posto si differenziano per un numero talmente ridotto di tratti e fenomeni linguistici che è ancora possibile considerarle varianti di un medesimo idioma, il serbo-croato per l'appunto,

28 Delle eccezioni, a tal proposito, sembrano essere rappresentate dalla regione serba della Vojvodina, dai territori croati dell'Istria e del Quarnaro e dall'area nord-occidentale della Croazia, in cui pare potersi cogliere tendenzialmente un atteggiamento di maggiore disponibilità, apertura e tolleranza nei confronti degli altri popoli slavi del sud.

vista anche l'assenza di problemi comunicativi tra croati, bosniaci, serbi e montenegrini, la cui intercomprensione rimane totale. In ogni caso, nelle interazioni con uno slavo meridionale, sarà opportuno che lo straniero presti attenzione alla maniera in cui denomina la lingua dell'interlocutore. A seconda della regione nella quale ci si trova e del gruppo etnico che la popola, infatti, l'idioma corrente viene denominato in maniera diversa: croato, bosniaco, serbo o montenegrino. In tal senso, si rivelano particolarmente significativi i casi del Montenegro e della Bosnia ed Erzegovina. Stando ai dati del censimento del 2011, in Montenegro l'etnia maggioritaria è quella montenegrina, che rappresenta il 44,98% della popolazione totale, seguita da quella serba (28,73%) e da quella bosgnacca (8,65%). Tuttavia, i cittadini che si sono dichiarati di madrelingua serba si sono rivelati la maggioranza (42,88%) seguiti da coloro che hanno affermato di avere come lingua materna il montenegrino (36,97%). La Bosnia ed Erzegovina è, invece, un paese diviso dal punto di vista politico-amministrativo in due entità: la Repubblica Serba di Bosnia (*Republika Srpska*), a maggioranza serba, la cui lingua viene comunemente denominata dai suoi abitanti serbo (*Srpski*); la Federazione di Bosnia ed Erzegovina (*Federacija Bosne i Hercegovine*), abitata prevalentemente da bosgnacchi e croati che si riferiscono generalmente alla lingua che si usa nella loro regione indicandola rispettivamente come bosniaco (*Bosanski*) e croato (*Hrvatski*). Uno straniero in visita in *Republika Srpska*, per esempio, dovrà prestare attenzione a non urtare la sensibilità del proprio interlocutore, verosimilmente di etnia serba, che potrebbe mostrare fastidio, disappunto o addirittura risentirsi sentendo chiamare la propria lingua 'bosniaco' o 'croato'. Vista la tendenziale suscettibilità dei locali sulle questioni che fanno leva sul loro sentimento di appartenenza etno-nazionale, è consigliabile, nel caso in cui vi siano dubbi sull'etnia dell'interlocutore slavo meridionale, riferirsi alla lingua del posto con la generica espressione *vaš jezik* (la sua lingua), senza inserire nessuna specificazione di nazionalità onde evitare di incorrere in situazioni imbarazzanti se non addirittura spiacevoli;

- b. i punti di vista su alcune vicende che hanno segnato la storia, anche recente, dell'area ex jugoslava possono rivelarsi estremamente diversi a seconda che l'interpretazione fornita provenga da un ambiente croato, bosniaco 'musulmano', serbo o montenegrino. L'assunzione di una prospettiva particolare, legata all'appartenenza a una particolare etnia, a partire dalla quale vengono trattati e spiegati certi avvenimenti storici, si ritrova in particolare nell'insegnamento della storia: nei vari volumi non è raro che vengano presentate interpretazioni o prospettive diverse di un medesimo evento che faranno così apparire quest'ultimo sotto una determinata luce

a seconda del punto di vista assunto. Sarebbe dunque prudente per un italiano non affrontare argomenti legati alla storia anche recente dell'area ex jugoslava, sia perché potrebbe incorrere nel rischio di urtare la sensibilità dell'interlocutore, i cui familiari o conoscenti potrebbero essere stati implicati in vicende belliche dal risvolto tragico, sia perché il suo punto di vista, che si potrebbe considerare del tutto condiviso e globalmente accettato, potrebbe in realtà divergere notevolmente da quello di uno slavo meridionale, il quale a sua volta, convinto di esprimere una verità storica inconfutabile su un determinato evento, potrebbe manifestare una reazione di irritazione o addirittura di risentimento o ostilità di fronte al commento dello straniero.

In riferimento ai rapporti tra popoli, oltre a quanto detto precedentemente (cf. *supra*), è rilevabile una certa ostilità dei popoli slavi meridionali nei confronti degli appartenenti all'etnia rom, generalmente accusati di gravare sulle società in cui vivono senza contribuire al miglioramento del benessere delle stesse. Sono inoltre comunemente diffusi sentimenti di rivalità dei croati, dei montenegrini e dei serbi nei confronti dei turchi e di astio da parte dei serbi nei confronti degli albanesi: le motivazioni vanno ricercate, in entrambi i casi, in eventi di natura storica, risalenti a un tempo ormai remoto (la dominazione ottomana nell'area balcanica occidentale) ma anche a un passato recente (la guerra del Kosovo della fine degli anni Novanta e la proclamazione di indipendenza della suddetta regione, mai accettata e riconosciuta dalla Serbia). In Serbia è possibile rilevare anche un certo sentimento anti-americano, conseguenza dei bombardamenti, di cui gli statunitensi sono considerati tra i principali promotori, lanciati sull'allora Repubblica Federale di Jugoslavia dalla Nato durante la guerra del Kosovo. Per lo stesso motivo, potrebbe capitare, infine, anche se si tratta di casi rilevati con estrema sporadicità, che gli italiani, per quanto siano generalmente guardati con simpatia e rispetto da un popolo di per sé accogliente come quello serbo, vengano accolti con un po' di freddezza per il ruolo assunto dall'Italia nella succitata campagna di bombardamenti.

2.6.2 Orientamento sessuale

In Italia si sta ormai affermando una cultura del «rispetto "politico"» (Balboni 2007, 49) degli omosessuali. Per quanto tale atteggiamento non sempre corrisponda a un reale e convinto sentire individuale, certe espressioni o battute, che in passato non era infrequente proferire con una certa disinvoltura e noncuranza, soprattutto negli «ambienti aziendali italiani, spesso informati a un cameratismo machista» (2007), sembrano oggi riscuotere minore ilarità e consenso e una più ampia disapprovazione sociale. Una

simile tendenza al rispetto, almeno a parole, dell'omosessualità, appare però ancora estranea a buona parte del mondo balcanico occidentale: nelle società slave meridionali, fortemente conservative e profondamente legate all'idea di famiglia tradizionale, si riscontrano resistenze significative all'accettazione degli omosessuali,²⁹ al punto che questi difficilmente fanno *outing* temendo un peggioramento della propria qualità di vita a livello sociale e pubblico. Va inoltre rilevato, come sottolineato in precedenza (cf. § 2.6), che diverse manifestazioni del gay pride tenutesi negli ultimi anni in varie città ex jugoslave sono state teatro di violenti scontri e alcune edizioni sono state addirittura annullate per prevenire l'insorgere di problemi di ordine pubblico.³⁰

Dal punto di vista strettamente comunicativo, non è raro che da parte degli slavi del sud emergano giudizi che potrebbero risultare piuttosto duri o addirittura offensivi e discriminatori agli occhi di un italiano, che difficilmente, invece, si spingerebbe oltre delle battute, per quanto goffe e infelici. Ne consegue che, se «certe battute di italiani possono creare difficoltà quando vengono udite in culture in cui la persona gay è oggetto di rispetto "politico" anche se non sempre sentito profondamente» (2007, 49-50), risulterà altrettanto decisivo per chi comunica in un contesto interculturale acquisire piena consapevolezza del fatto che una visione politicamente corretta dell'omosessualità sembra non essere egualmente accettata tra il mondo slavo meridionale e quello italiano (cf. § 2.6).

2.6.3 Fede religiosa

Nel mondo slavo meridionale, la religione è strettamente connessa alla dimensione etnica e rappresenta un aspetto estremamente rilevante nell'affermazione dell'identità nazionale individuale. È dunque possibile osservare delle generali corrispondenze tra gruppi etnici e fedi religiose, secondo le quali, comunemente, i bosgnacchi si professano musulmani, i croati cattolici, i montenegrini e i serbi ortodossi. Casi che divergono dalle

²⁹ Nuovamente, la Vojvodina, l'Istria e il Quarnaro sembrano rappresentare delle eccezioni significative rispetto alla tendenza generale delineata. In particolare, si ritiene significativo segnalare che l'Istria e la regione Litoraneo-montana, che include il territorio del Quarnaro, si sono rivelate le uniche due regioni della Croazia nelle quali, in occasione di un referendum indetto nel 2013 relativo all'inserimento nella Costituzione croata di una nota che definisse il matrimonio come unione esclusiva di un uomo e una donna, hanno prevalso i voti contrari rispetto a quelli favorevoli.

³⁰ Si noti, però, come Zagabria sia stata teatro, nel 2013, della più grande manifestazione dell'orgoglio gay mai organizzata nell'intera area ex jugoslava, con circa quindicimila partecipanti. In tale occasione non sono stati registrati incidenti e ciò è stato colto come un possibile segnale di cambiamento in direzione di una maggiore tolleranza nei confronti degli omosessuali nell'area slava meridionale.

sudette identificazioni tra etnia e religione non sembrano comuni e non di rado vengono addirittura considerati, come hanno riferito alcune informatrici, difficilmente concepibili,³¹ per quanto in alcuni centri di medio-grandi dimensioni che mantengono un'anima fortemente multiculturale, come Sarajevo, un'interpretazione meno rigida della succitata 'equazione' sembri possibile, come testimonia un'informant, la quale riferisce di amici e conoscenti di etnia bosgnacca ma di religione cattolica e viceversa.

In ogni caso, vista la generale considerazione della religione come segno di appartenenza a un certo gruppo etnico, critiche, appunti, obiezioni, ironia o, peggio, offese espresse nei confronti delle religioni praticate nell'area e dei loro aspetti più tradizionali, che costituiscono spesso elementi propri della cultura etno-nazionale di un popolo, rischiano di generare spiacevoli malintesi con gli interlocutori slavi meridionali, che potrebbero sentirsi verosimilmente toccati e attaccati anche a livello etnico e per questo mostrare reazioni che a un italiano potrebbero sembrare spropositate ma che nell'ottica dello slavo del sud costituiscono una più che lecita difesa del proprio mondo e della propria identità.

Una piena conoscenza di tali aspetti appare dunque essenziale per l'italiano che si insedia in un'area, quella balcanica occidentale, la cui composizione etnica risulta variegata: l'apposizione, anche del tutto ingenua e senza finalità offensive, di un simbolo religioso cattolico sulla parete di un ufficio in cui prestano servizio dipendenti ortodossi e musulmani potrebbe infatti essere inteso da questi ultimi come un segno di scarsa attenzione e sensibilità nei loro confronti.

2.6.4 Professioni 'umili'

In Italia la crescente attenzione rivolta negli ultimi anni alla dimensione quantomeno formale del *political correctness* ha portato all'introduzione nel linguaggio comune di una serie di termini ed espressioni che andrebbero a 'nobilitare' linguisticamente professioni ritenute 'umili': così gli spazzini o i netturbini vengono oggi chiamati 'operatori ecologici', le domestiche 'colf', gli infermieri 'operatori sanitari', ecc. In area balcanica occidentale, invece, simili scelte linguistiche, seppur incoraggiate e instillate dall'alto, sembrano non aver particolarmente attecchito all'interno della società. Esse, infatti, parrebbero mal conciliarsi con la tendenza naturale dei popoli slavi meridionali a esprimersi in maniera netta, diretta ed esplicita. Il ricorso a nuove forme linguistiche create ad arte per la nobilitazione di certi lavori viene frequentemente percepito dalla gente

31 Per lo stesso motivo, anche una dichiarazione di ateismo o agnosticismo potrebbe destare sorpresa e perplessità.

come poco pratico, non necessario e destinato al massimo a rimanere in superficie senza modificare il rapporto con le categorie professionali 'umili'. Termini che agli occhi di un italiano possono risultare poco corretti politicamente costituiscono vocaboli tradizionalmente radicati e ampiamente diffusi nella lingua croata, bosniaca, serba e montenegrina, al punto che il loro uso risulta del tutto familiare, naturale e generalmente slegato da intenti offensivi o discriminatori. Per esempio, la donna che si occupa della pulizia dei bagni pubblici viene comunemente indicata in parte dell'area balcanica occidentale con l'espressione *baba sera* (*baba* significa 'nonna', *sera* deriva dal termine *sranje*, traducibile con l'italiano 'merda'), entrata ormai da tempo a far parte del gergo e usata in maniera ingenua, che però rende conto di quanto l'attenzione all'uso di un linguaggio politicamente corretto non sembri rappresentare una forma mentis propria dei popoli slavi del sud. Similmente, per indicare 'l'operatore ecologico' vengono comunemente usati, a seconda della regione considerata, i termini *smećar*, *smetlar* e *smetljar*, derivanti da *smeće*, 'spazzatura', 'immondizia'.

Una chiara consapevolezza dei succitati diversi comportamenti linguistici tra italiani e popoli slavi meridionali potrebbe rivelarsi determinante per evitare di incorrere in errori comunicativi che potrebbero portare a conseguenze spiacevoli, generare situazioni imbarazzanti e causare addirittura disistima personale: un dirigente italiano attento a mantenere un comportamento politicamente corretto potrebbe percepire in maniera negativa il ricorso da parte di un professionista slavo del sud a termini che nell'ottica del primo assumerebbero una valenza dispregiativa ma che invece lo slavo meridionale userebbe in maniera naturale e senza intenti offensivi.

Alcune informant rilevano, infine, anche una venatura di snobismo nel mantenimento di certi termini 'politicamente poco corretti' (almeno nell'ottica italiana), riconducibile a un classismo che, «quando esistente è piuttosto manifesto e ciò viene percepito come una cosa normale. Se quindi in alcuni paesi il *politically correct* porta a non parlare di certe cose» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 39), in area balcanica occidentale, invece, si tende a dirle apertamente.

2.7 La conoscenza

«L'idea che si ha di conoscenza può essere ripetitiva o critica, nozionistica o concettuale» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 55). In area balcanica occidentale, la conoscenza tende a essere più di tipo ripetitivo e nozionistico che critico e concettuale. La ripetizione mnemonica appare la strategia apprenditiva privilegiata nella regione: gli abitanti dell'area vengono instradati e abituati alla memorizzazione di idee e concetti fin dai primi anni di scuola e tale forma mentis viene comunemente mantenuta anche durante

gli studi universitari. In Italia, invece, «la scuola ha conservato l'impianto della filosofia classica: non si chiede "dimmi il teorema di Pitagora" ma "dimostrami il teorema di Pitagora"» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 56).

Una conseguenza di tale diverso approccio alla conoscenza sembra risiedere nella maniera in cui ci si rapporta alla necessità di risolvere un problema conoscitivo. Nel mondo balcanico occidentale, le richieste di chiarimento avanzate da chi si trova in una posizione gerarchicamente inferiore rispetto a chi dovrebbe esaudirle in genere si rivelano, come è stato sottolineato in precedenza (cf. § 2.5.4.2), piuttosto rare per il profondo rispetto nutrito nei confronti dell'autorità e per il timore di essere giudicati poco perspicaci, attenti, professionali e, dunque, di perdere la faccia sia nei confronti dei superiori sia rispetto ai parigrado. Per ragioni simili, le risposte fornite a domande come 'hai/avete capito?' o 'lo sai/sapete fare?' poste da un superiore appaiono tendenzialmente affermative anche nel caso in cui non vi sia stata un'effettiva comprensione del messaggio o non siano state acquisite le necessarie conoscenze o competenze per svolgere un determinato compito. Tale tendenza, frutto anche «di un certo orgoglio e di una diffusa ritrosia ad ammettere la propria lacuna» (2007), sembra originare, almeno in parte, anche da un atteggiamento scarsamente critico nei confronti della conoscenza, che, come si è visto, sembrerebbe invece essere generalmente scoraggiato in Italia a vantaggio di comportamenti volti a porre domande conoscitive e investigative, a chiedere di rispiegare determinati concetti, a rispondere negativamente a una richiesta di conferma dell'avvenuta comprensione di un messaggio nel caso in cui questa non si sia realmente verificata, ecc.

Essere consapevoli dei diversi software mentali che fanno da sfondo all'idea di conoscenza e di saper fare può permettere a slavi meridionali e italiani di capire i rispettivi approcci e punti di vista rispetto a tali aspetti, a prevedere i rispettivi comportamenti, reazioni e attese e, quindi, a valutare il comportamento altrui attribuendovi una precisa dimensione culturale. Ciò consentirà di dotarsi di una particolare chiave interpretativa delle mosse comunicative dell'interlocutore e di comportarsi, dunque, in maniera consequenziale, prevenendo ed evitando di commettere errori comunicativi interculturali.

2.8 Indicatori di benessere: denaro e 'status symbol'

Il livello di benessere economico e l'appartenenza a un determinato ceto o a un certo gruppo sociale vengono generalmente comunicati anche attraverso l'esibizione di status symbol. Tuttavia, spesso non si considera a sufficienza il fatto che il significato di tali oggetti risulta variabile non solo tra culture diverse ma anche, all'interno di una stessa cultura, tra le diverse classi sociali, con il rischio dunque che esso non solo non venga

compreso ma sia addirittura interpretato in maniera 'erronea' dall'interlocutore: «ad esempio stemmini sul bavero (in Italia si usano al massimo quelli di Rotary e Lions), cravatte con il colore di Oxford o di Harvard, e così via, sono strumenti di comunicazione sociale molto rilevanti in America e quasi irrilevanti in Italia» (Balboni 2007, 75). Anche l'esibizione del denaro, considerata in certe culture e strati sociali segno di potere ed elemento da manifestare, viene invece denigrata in altre società e ceti. Nei seguenti paragrafi verranno dunque esaminate le maniere in cui vengono percepiti dalle culture slave meridionali e da quella italiana il senso del denaro e gli status symbol.

2.8.1 Il senso del denaro

Il denaro costituisce lo strumento principale attraverso il quale si esprime il benessere di un individuo. Considerata la difficile situazione economica che affligge sia l'Italia sia la penisola balcanica, esso è progressivamente diventato un argomento di discussione sempre più centrale nelle società slave meridionali così come in quella italiana. Tuttavia, «se in Italia parliamo ancora di "vil danaro" e la parola "lucrare" è ignobile mentre "senza fine di lucro" è puro» (Balboni 2007, 76), le culture slave del sud sembrano non aderire in maniera così rigida a una simile visione, come suggeriscono alcune tradizioni sociali che mostrano una certa tendenza a esibire il denaro: dal lasciare in bellavista nella fisarmonica del musicista di un bar o ristorante banconote di grosso taglio per richiedere una canzone, ai numerosi costumi delle feste matrimoniali serbe che impongono agli ospiti, e in particolare ai testimoni e ai parenti più stretti degli sposi, di elargire in pubblico somme di denaro anche ingenti per assolvere a determinati oneri (intesi però innanzitutto come onori nella cultura tradizionale). L'esibizione del denaro, dunque, si configura come un atteggiamento osservabile e spesso privo di connotazioni negative.³² Un italiano, al contrario, sembra tendere maggiormente a valutare l'ostentazione del denaro come poco raffinata e inelegante. Ciò potrebbe portarlo a esprimere valutazioni negative nei confronti di un interlocutore slavo meridionale che, a fronte di comportamenti ritenuti poco raffinati dall'italiano, potrebbe invece rivelarsi un professionista capace, un sofisticato e abile *business man* o una persona colta (cf. Balboni 2007).

³² Guglielmi (s.d.), tuttavia, rileva che comportamenti mirati all'esibizione di denaro e oggetti possono essere «anche oggetto di commenti sprezzanti, rabbia, sarcasmo, soprattutto da parte di persone istruite o molto religiose, oppure di persone più anziane segnate in modo più traumatico dal passaggio dall'era socialista all'economia di mercato attraverso l'esperienza della guerra e dell'embargo». In ogni caso, oggi è sempre più comune tra le giovani generazioni considerare il denaro un valore e guardare all'arricchimento come un obiettivo di vita, anche sulla scia dell'esempio dei nuovi ricchi e dei numerosi connazionali che sono emigrati in paesi occidentali trovando fortuna.

Va inoltre segnalato che su entrambe le sponde dell'Adriatico si rivela inappropriato se non addirittura sfrontato e maleducato chiedere a una persona a quanto ammonti il suo stipendio, a meno che tale domanda non venga posta a un familiare stretto o a una persona con cui si è particolarmente in confidenza. Se in Italia, però, lo spirito di solidarietà e la vicinanza tra appartenenti a una medesima categoria lavorativa può spingere colleghi di lavoro a scambiarsi informazioni sul salario percepito senza che ciò venga giudicato in modo non positivo, in area balcanica occidentale, invece, un simile comportamento potrebbe essere sanzionato ancor più negativamente in considerazione del fatto che non pochi enti e aziende privati e anche stranieri impongono ai dipendenti di mantenere la massima riservatezza sullo stipendio corrisposto. Due informant, colleghe di lavoro da circa un anno e ottime amiche nella vita privata, hanno dichiarato di non conoscere i rispettivi stipendi. Allo stesso modo un'altra informatrice ammette di non conoscere lo stipendio dei colleghi, neanche di chi lavora nel suo medesimo ufficio.

È curioso notare, altresì, come chiedere informazioni su cosa si mangi abitualmente in una casa, come rilevano due informatrici, possa portare a spiacevoli incomprensioni, in quanto una simile richiesta potrebbe essere interpretata in realtà come finalizzata a conoscere la situazione economica e il livello di benessere di una persona: chi mangia generalmente secondo certi standard o, addirittura, va al ristorante con una certa frequenza, comunicherà un'idea di ricchezza.

Infine, due situazioni sociali legate al concetto di denaro che potrebbero creare equivoci e incomprensioni comunicative tra italiani e slavi meridionali sono rappresentate dal momento in cui bisogna pagare il conto al ristorante, al bar o al pub. Una regola non scritta che accomuna sia italiani che slavi del sud vuole che al termine di un pranzo o di una cena, soprattutto se formale o di natura lavorativa, il conto sia pagato da chi ha avanzato l'invito. In Italia, tuttavia, può non di rado aver luogo una 'lotta' per pagare che in certi casi assume connotati addirittura teatrali e nella quale gli 'attori' possono persino ricorrere a trucchi e artifici di vario genere (il più comune è fingere di recarsi ai servizi e andare invece alla cassa) per ingannare il proprio interlocutore e riuscire a pagare il conto. Una tale teatralità non sembra appartenere, invece, agli slavi meridionali, i quali possono improvvisare 'lotte' per il pagamento del conto che tuttavia si risolvono generalmente senza protrarsi a lungo di fronte alla promessa di ricambiare l'ospitalità la volta successiva. In alternativa, in situazioni di informalità, è invalso in entrambe le culture l'uso di pagare 'alla romana', dividendo, cioè, il conto totale in parti uguali, oppure, meno comunemente, pagando individualmente ciò che si è consumato. Tra uomo e donna, invece, tradizionalmente paga il primo. Addirittura, in area balcanica occidentale, se la donna si offre di pagare, l'uomo potrebbe sentirsi offeso nel suo ruolo di sesso forte.

In Italia, lasciare al cameriere una piccola mancia (corrispondente a circa il 5% del conto) al termine di un pranzo o di una cena rappresenta una consuetudine ormai quasi assurta al rango di regola sociale. Una simile prassi, invece, non appare omogeneamente diffusa nell'area ex jugoslava, nella quale lo spettro dei comportamenti è piuttosto ampio e va dal non lasciare alcuna mancia a elargirne una che corrisponda anche fino al 10% del conto. Molte donne slave del sud, infine, lasciano una mancia al parrucchiere o alla parrucchiera.

Quando si esce in compagnia o in comitiva per andare a bere qualcosa, invece, è comune in area slava meridionale che ognuno offra a turno da bere per tutti. Nell'ordinare, inoltre, è frequente che chi offre richieda al cameriere di riportare ciò che ognuno dei presenti ha già ordinato, spesso senza neanche consultare coloro a cui sta pagando da bere. Tale abitudine è invece poco diffusa in Italia, dove invece è più comune che ognuno pensi per sé. Di conseguenza, una scarsa o mancata consapevolezza di tali costumi tra popoli diversi potrebbe far correre il rischio di trovarsi di fronte a situazioni di imbarazzo in grado di ingenerare problemi di natura comunicativa. Nel mondo balcanico occidentale come in quello italiano, è comunque possibile regolare i conti in serate diverse: in tal caso, chi offrirà una sera, la volta successiva sarà ospite. Anche in questo caso si può assistere a delle lotte che nel mondo slavo meridionale possono essere condotte con maggiore insistenza rispetto a quanto avviene per pagare il conto di un pranzo o di una cena e che hanno termine quando si consegnano i soldi al cameriere. L'opzione del pagamento "alla romana" o quella secondo la quale ognuno paga ciò che ha consumato, comune in Italia, sembra invece meno diffusa in area balcanica occidentale.

2.8.2 Gli 'status symbol'

Ancor più che con il denaro, il benessere viene esibito soprattutto attraverso il possesso di certi status symbol. A tal proposito, non si rilevano sostanziali differenze tra l'Italia e il mondo balcanico occidentale: in entrambe le aree, infatti, vengono considerati indicatori di uno status sociale elevato gli ultimi derivati tecnologici, auto di prestigio (quelle tedesche sono particolarmente apprezzate e ricercate nel mondo slavo meridionale), vestiti e accessori costosi e viaggi, in particolare quelli esotici e la settimana bianca. Va altresì rilevato come in area balcanica occidentale, in maniera non dissimile da quanto avviene in Italia, anche chi non è particolarmente benestante possa non di rado permettersi alcuni dei suddetti indicatori di ricchezza. Tale tendenza risulterebbe difficilmente spiegabile se non fosse vista nell'ottica di una ricerca dell'esibizione e dell'apparenza. Per esempio, non è infrequente che i proprietari di automobili costose vivano

in abitazioni³³ non all'altezza dello status sociale che la loro macchina sembrerebbe comunicare. Similmente, la vacanza sulla neve può acquistare una tale rilevanza in termini di prestigio sociale e di ostentazione di una (presunta) ricchezza da spingere certe persone ad accendere persino un mutuo per poter trascorrere la settimana bianca in note località sciistiche frequentate da connazionali. Gioielli e orologi, invece, sembrano non essere in cima alla classifica degli status symbol per gli slavi del sud, a differenza di quello che sembra essere un luogo comune diffuso in Italia sugli abitanti dell'area balcanica occidentale (cf. Balboni 2007).

2.9 Il senso di appartenenza etno-nazionale

«Conoscere la logica che governa il senso di appartenenza è fondamentale per comunicare in situazioni interculturali: laddove l'appartenenza è molto sentita, esprimere giudizi severi su un membro del gruppo può risultare offensivo» (Lobasso, Pavan e Caon 2007, 40).

I popoli slavi meridionali, come è stato osservato in precedenza (cf. § 2.6.1), sono caratterizzati da un profondo senso di identificazione etno-nazionale cui fa spesso da complemento un marcato e atavico sentimento di rivalità tra alcune delle diverse etnie ulteriormente acuito dalle guerre jugoslave degli anni Novanta. Per uno straniero, quindi, esprimere critiche o valutazioni negative nei confronti del popolo dell'interlocutore slavo del sud, dei suoi connazionali che hanno dato lustro all'intera nazione e delle personalità, anche controverse, che hanno giocato un ruolo significativo nelle vicende storiche del paese può rivelarsi una mossa comunicativa estremamente rischiosa: è infatti verosimile che lo slavo meridionale reagisca in maniera stizzita o addirittura risentita alle considerazioni dello straniero, difendendo strenuamente la posizione di chi appartiene alla sua stessa etnia e ingaggiando una battaglia verbale con l'interlocutore che potrebbe assumere toni spiacevoli o persino aspri. Per contro, tali reazioni potrebbero sembrare eccessive o fuori luogo agli occhi di un italiano, il quale, per motivi di natura storico-sociale, sembra, piuttosto, avvertire maggiormente un campanilismo di tipo regionale ed è segnato da «un gusto per l'“importazione” dall'estero e la contaminazione [...] piuttosto marcato» (2007), che si contrappone al saldo ancoraggio dei popoli slavi del sud ai loro elementi più tradizionali e di identificazione etno-nazionale. In tal senso, potrebbe rivelarsi inopportuno esprimere valutazioni negative anche nei confronti di eventi o aspetti della vita dei popoli slavi meridionali (come la sfera religiosa, cf. § 2.6.3) profondamente legati a elementi di natura culturale.

³³ In proposito, va rilevato che la casa in area balcanica occidentale non viene considerata uno status symbol così significativo come in Italia.

Sarebbe prudente, inoltre, evitare di trattare temi legati ai conflitti jugoslavi degli anni Novanta, sia per una questione di sensibilità (molte ferite sono ancora oggi aperte, a cominciare da quelle rappresentate dalla perdita di parenti e amici) sia perché potrebbero emergere delle evidenti posizioni di disaccordo nella valutazione di certi personaggi che hanno rivestito ruoli chiave nelle guerre. I vari capi politici e militari dei diversi schieramenti, molti dei quali imputati o condannati per crimini di guerra e comunemente giudicati dal mondo assassini e criminali, sono invece spesso erti a baluardi e protettori del loro gruppo etnico da parte dei compatrioti. Allo stesso modo, attribuire il ruolo di aggressore al popolo dell'interlocutore e/o considerarlo responsabile di carneficine e massacri perpetrati ai danni di altri gruppi etnici potrebbero rivelarsi, nonostante le evidenze storiche, critiche difficilmente accettabili dallo slavo meridionale con il quale si interagisce.

Ulteriori comportamenti linguistici potenzialmente in grado di urtare il sentimento di appartenenza etno-nazionale di un interlocutore slavo del sud potrebbero derivare da una poco accorta denominazione degli idiomi locali. Come è stato osservato in precedenza (cf. nota 1 e § 2.1.6), il croato, il bosniaco, il serbo e il montenegrino sono lingue che presentano tra di loro differenze estremamente sottili, al punto da poter essere considerate varianti del medesimo idioma: il serbo-croato o croato-serbo (cf. Klajn 2007). Tuttavia, a seconda dell'area e dell'etnia del parlante con cui si interloquisce, è fortemente consigliabile prestare la massima attenzione alla corretta denominazione della lingua. Per quanto, poi, i suddetti idiomi presentino delle somiglianze tali da permettere un'intercomprensione totale tra individui appartenenti a gruppi etnici diversi, va rilevata l'esistenza di vocaboli, anche di uso estremamente comune, propri delle diverse lingue e che perciò potrebbero essere considerati come segni di appartenenza a un dato popolo: per esempio, le forme di saluto corrispondenti all'italiano 'ciao' utilizzate in ambiente croatofono e serbofono sono, rispettivamente, *bok* e *zdravo*. Un loro uso socio-pragmaticamente inappropriato, per quanto non intenzionalmente provocatorio, potrebbe irrigidire l'interlocutore slavo meridionale. Sempre in riferimento alla lingua, è opportuno rilevare come l'alfabeto cirillico sia considerato tra i serbi un forte simbolo identitario; di conseguenza, commenti negativi sullo stesso andrebbero evitati.

Infine, è opportuno segnalare che alcuni gesti possono assumere precise connotazioni di natura nazionalistica e potrebbero dunque risultare non graditi a chi appartiene ad altri popoli slavi meridionali: per esempio, tenere contemporaneamente alzati i diti pollice, indice e medio di una mano con il palmo rivolto verso l'interlocutore per un italiano rappresenta un comune gesto che indica il numero tre, mentre per i serbi costituisce anche un simbolo con il quale si afferma la propria appartenenza etno-nazionale. Tale connotazione ha portato altri popoli dell'area ex jugoslava a evitare non di rado tale gesto: in Croazia, ad esempio, non appare infrequente

indicare il numero tre sollevando le prime tre dita della mano ma con il palmo rivolto verso se stessi; similmente, in ambiente bosgnacco, sembrerebbe non raro l'uso di tenere alzati il medio, l'anulare e il mignolo oppure, in maniera non diversa dagli albanesi, che fanno registrare tensioni con i serbi per via della questione del Kosovo, sollevare l'indice, il medio e l'anulare. Parimenti, il gesto della vittoria, che si ottiene formando una 'V' con l'indice e il medio e che risulta comune a diverse culture mondiali, potrebbe rischiare di essere inteso in area balcanica occidentale come un segno nazionalistico croato.

