

## Tra lingue e culture

La comunicazione interculturale fra russi e italiani

Cristina Dalla Libera

## Appendice

### Questionario di comunicazione interculturale

**Sommario** 1. Obiettivi – Struttura – Come utilizzare il questionario – 2 Strumenti della comunicazione non verbale. – 2.1 La prossemica: la distanza tra i corpi. – 2.2 La cinesica: la comunicazione attraverso i movimenti del corpo. – 2.3 L'oggettemica: comunicare attraverso gli oggetti – 3 I valori culturali. – 3.1 Problemi comunicativi legati al tempo. – 3.2 Problemi comunicativi legati allo spazio. – 3.3 Problemi comunicativi legati alla gerarchia, al rispetto, allo status. – 3.4 Problemi comunicativi legati al concetto di onestà e fair play. – 3.5 Problemi comunicativi legati al concetto di famiglia. – 3.6 Problemi comunicativi legati al mondo metaforico. – 3.7 Problemi comunicativi legati alla sessualità. – 3.8 Problemi comunicativi legati alla sfera religiosa. – 3.9 Problemi comunicativi legati ad alti modelli culturali. – 3.10 Peculiarità culturali utili per la comunicazione interculturale. – 4 Problemi interculturali legati alla lingua. – 4.1 Problemi legati al suono della lingua. – 4.2 Problemi legati alla scelta delle parole e degli argomenti. – 4.3 Problemi legati ad alcuni aspetti grammaticali. – 4.4 Problemi legati alla struttura del testo. – 4.5 Problemi comunicativi di natura sociolinguistica. – 4.6 Problemi pragmatici: le 'mosse comunicative'. – 5 Gli eventi comunicativi. – 5.1 Il dialogo in ambito lavorativo e interculturale. – 5.2 La telefonata. – 5.3 La riunione formale. – 5.4 Il lavoro di gruppo e la presentazione dei risultati. – 5.5 La trattativa. – 5.6 Il monologo pubblico, la conferenza. – 5.7 L'invito. – 5.8 I momenti conviviali: il pranzo e la cena. – 5.9 Il relax e lo sport. – 5.10 La *dacia* d'estate e d'inverno. – 5.11 La *banja*.

## 1 Obiettivi – Struttura – Come utilizzare il questionario

### Obiettivi

Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere dati e informazioni utili sui problemi di comunicazione interculturali tra italiani e russi.

### Struttura

Il questionario, così come il volume, è suddiviso in quattro sezioni relative a:

- a. gli strumenti della comunicazione non verbale (prossemica, cinesica, oggettemica, vestemica);
- b. problemi di comunicazione riconducibili alle differenze dei valori culturali (tempo, spazio, gerarchia, rispetto, sfera familiare, religiosa, lavorativa, confronto con altre culture);

- c. problemi interculturali legati ai vari aspetti della lingua (fonetica, morfologia, sintassi, aspetti pragmatici e di natura sociolinguistica);
- d. esempi di eventi comunicativi significativi per l'interazione fra interlocutori appartenenti alle due culture di riferimento.

### Come utilizzare il questionario

- a. Gli informant, nel momento in cui ne ricevono una copia devono leggere gli *item* proposti per ciascuna sezione, riflettere e possono incominciare a rispondere, oppure semplicemente formarsi delle opinioni e delle riflessioni in merito a quanto è stato loro fornito.
- b. Durante gli incontri con gli informant si riprendono i vari aspetti, registrando (consigliabile), oppure annotando a margine o su fogli supplementari le risposte. Si ricorda che il questionario ha, di per sé, una struttura flessibile e dinamica, può quindi essere integrato con spunti, ricordi, esperienze che possono scaturire dai colloqui, sia da esperienze vissute *in primis*, che tramandate a livello familiare.

## 2 Strumenti della comunicazione non verbale

La comunicazione si esplicita anche e soprattutto attraverso vie non verbali, ma corporee e visive, poiché siamo più visto che ascoltati.

Partendo da questo assunto si indaga sull'effetto che i codici non verbali esercitano e influenzano la comunicazione interculturale, considerando aspetti quali: la distanza interpersonale o fra i corpi, la gesticolazione e la mimica facciale, l'uso di determinati oggetti (che mostrano lo status symbol di una persona), o la vestemica e quindi la scelta dell'abbigliamento delle fogge e dei colori da indossare, rispetto alla propria personalità e agli eventi della comunicazione.

### 2.1 La prossemica: la distanza tra i corpi

- a. *La distanza frontale*
  - La distanza che caratterizza la 'bolla', è di circa un braccio (60 cm). Per molte culture, ad esempio per quelle mediterranee è un po' meno, un po' di più per quella statunitense o per i paesi del Nord Europa. In Russia qual è la distanza frontale accettata, per non risultare invadenti o aggressivi?
  - Come comportarsi per non essere scortesi e far sentire il nostro interlocutore a proprio agio?
  - I russi mantengono distanze interpersonali solo di tipo fisico o anche emotivo?

- Quali sono le forme di presentazione che si accompagnano alla conoscenza?
  - In situazioni formali?
  - In situazioni informali?
  - Tra donne e uomini, tra sole donne, tra soli uomini?
- b. *Il contatto laterale*
- Il contatto laterale segue le stesse regole di quello frontale? In caso affermativo di quanto? Come si esplicita?
  - I luoghi e quindi la presenza o l'assenza di spazio incidono sul contatto laterale?
- c. *Il luogo di lavoro*
- Quali sono le distanze che si mantengono in ambienti professionali?
  - Sono le medesime tra persone parigrado e tra superiori e sottoposti? In Russia?
  - Sono previste "eccezioni" alle regole comunemente accettate? Se sì, quali?
- d. *Il valore del bacio*
- Il bacio sulle guance è un contatto ravvicinato per molte culture, in cui ad esempio non si baciano gli estranei, o le donne. In Russia?
  - Quanti baci si danno?
  - Ci sono differenze generazionali nei modi di baciarsi quando ci si incontra?
  - Che valore ha il bacio?
- e. *'Accorciare le distanze'*
- Dopo aver fatto conoscenza, come procede il rapporto?
  - Tra italiani e russi chi fa il primo passo per tentare di instaurare un rapporto più personale?
  - Quali possono essere le modalità più efficaci per dar vita a rapporti più aperti e informali?

## 2.2 La cinesica: la comunicazione attraverso i movimenti del corpo

- a. *La postura*
- Com'è la postura dei russi, rispetto a quella degli italiani?
  - Che sensazioni trasmette all'interlocutore di una cultura diversa?
  - Dipende dai contesti, oppure tende ad essere più o meno sempre la stessa?

- b. *Gli arti superiori e inferiori*
- Si ritiene, soprattutto nelle culture occidentali, che una stretta di mano decisa dimostri carattere, onestà e virilità. In Russia ha lo stesso valore?
  - Tenere le braccia incrociate sul petto può essere un modo per mantenere le distanze. È così anche in Russia?
  - Alle donne si possono stringere le mani? Sempre?
  - Alcune culture non accettano le mani in tasca. Nella cultura russa?
  - I movimenti delle mani, spesso, accompagnano i nostri discorsi: quali sono i principali gesti russi che prevedono l'uso delle mani?
  - Quali possono essere i gesti degli italiani con le mani che vanno evitati, perché offensivi, volgari o incomprensibili?
  - I russi come si rapportano alla voluminosa gestualità italiana?
  - Accavallare le gambe è accettato in molte culture. In quella Russa?
  - Incrociare le gambe?
  - In alcuni paesi ci si deve togliere le scarpe entrando in alcuni ambienti. In Russia?
- c. *Le espressioni del viso*
- In Russia la mimica facciale è molto accentuata?
  - Quali le differenze rispetto alla mimica facciale degli italiani?
  - Nella comunicazione interculturale che peso hanno le espressioni del viso?
- d. *Lo sguardo*
- In alcune culture, come quella italiana, mantenere lo sguardo su quello dell'interlocutore è segno di sicurezza. In Russia?
  - Ci sono occasioni in cui si abbassa lo sguardo? Quali?
  - Abbassare lo sguardo che tipo di significato può avere?
- e. *Il sorriso*
- Gli italiani sono considerati persone sorridenti, mentre i russi no. Perché?
  - In quali occasioni e con chi sorridono i russi?
  - Quali sono i motivi di fondo che fanno sì che il sorriso rappresenti un codice non verbale usato con parsimonia?
  - Qual è il valore del sorriso in Russia?
  - Ci possono essere situazioni o eventi in cui ridere o sorridere è offensivo, non tollerato, o una mossa comunicativa sbagliata?
- f. *Gli odori e i rumori del corpo*
- Alcuni odori del corpo, come ad esempio il sudore in molte culture sono tollerati, mentre in altre sono assolutamente banditi, oppure accettati di più negli uomini che non nelle donne. In Russia?

- Gli odori derivanti dalla poca igiene in Italia non sono tollerati. In Russia?
  - Gli odori derivanti da alimentazione o altro e che causano fenomeni di alitosi in Russia come sono considerati?
  - Soffiarsi il naso è permesso oppure no nelle diverse culture. La stessa cosa vale per i rumori intestinali. In Russia sono tollerati. Sempre. Solo in determinate occasioni?
- g. *L'uso di profumi e di deodoranti*
- In Italia sia uomini che donne fanno largo uso di profumi e deodoranti. In Russia è lo stesso?
  - L'uso del profumo è più una prerogativa femminile?
  - L'uso del profumo in un uomo è segno di scarsa virilità in Russia?
- h. *L'uso del make-up*
- Le donne ricorrono praticamente in quasi tutte le culture all'uso di trucco come elemento di abbellimento e cura di sé. Le donne russe che uso fanno del trucco? Eccessivo, moderato, assente?
  - L'uso del make-up in Russia è legato a situazioni particolari?
  - Come varia l'uso del make-up a seconda delle generazioni?

### 2.3 L'oggettemica: comunicare attraverso gli oggetti

- a. *L'abbigliamento*
- Qual è l'abito che un uomo in Russia deve indossare in una situazione formale?
  - Qual è l'abito che una donna in Russia deve indossare in una situazione formale?
  - Come ci si deve vestire al lavoro?
  - In che modo l'abito definisce lo status symbol di una persona?
  - comunicativo ha l'abbigliamento in Che valore Russia?
  - Nella cultura russa che considerazione viene attribuita agli uomini che:
    - i. hanno tatuaggi?
    - ii. si rasano?
    - iii. portano l'orecchino?
- b. *Le calzature*
- Le calzature italiane sono molto rinomate in Russia. Che tipo di scarpe preferiscono indossare gli uomini?
  - Le calzature delle donne che particolarità hanno e cosa simboleggiano?
  - Le calzature tradizionali russe hanno ancora un uso, oppure no?
  - Come ci si difende dal freddo attraverso le calzature?

- In Italia non c'è l'abitudine di cambiarsi le scarpe sul posto di lavoro. In Russia? Perché?
- c. *Gli accessori*
- Quali sono gli accessori maggiormente scelti e indossati dalle donne?
  - Quali sono gli accessori maggiormente scelti e indossati dagli uomini?
  - Possono essere griffati, di qualità inferiore o artigianali?
- d. *Gli oggetti che determinano lo status symbol*
- Gli status symbol variano a seconda della cultura e del ceto sociale di appartenenza e comprendono una gamma molto vasta di articoli. In Russia, quali sono i principali oggetti che determinano lo status symbol di una persona?
  - Vengono ostentati, oppure sono oggetti principalmente posseduti per il piacere personale?
  - Quali sono gli oggetti italiani dello status symbol per i russi?
- e. *Il denaro: prezzo e valore*
- Che rapporto hanno i russi con il denaro e la ricchezza in genere?
  - La mancanza di denaro come viene affrontata?
  - I russi fanno accantonamento per i momenti di bisogno, oppure spendono quello che hanno?
  - Sono soliti dichiarare il proprio reddito o no?
- f. *Il cibo e le bevande*
- Ci sono preclusioni o divieti nell'offrire determinati cibi o bevande, che possano andare contro principi etici o religiosi?
  - I russi sono considerati forti bevitori di alcolici. In quali situazioni bevono smodatamente?
  - Il brindisi è, in molte culture, un momento importante del pasto, soprattutto in occasioni importanti: come sono i brindisi?
- g. *Regali*
- In ambito lavorativo, specie in un rapporto di partenariato con un'azienda straniera i regali sono graditi, Quali sono i regali più apprezzati?
  - I fiori sono regali graditi?
  - Nel regalare fiori c'è un 'linguaggio' floreale da rispettare?
  - Quando si viene invitati a pranzo o a cena che regali si portano?
  - A chi viene consegnato il regalo?
  - Quando è il momento più opportuno per consegnare il regalo?
  - I russi scartano subito il regalo o dipende dalla tipologia di regalo?

- Il modo di ringraziare, dopo aver ricevuto un dono, è molto cerimonioso o scarno?

### 3 I valori culturali

Ogni cultura è caratterizzata da principi e credenze profonde condivise da tutti i suoi appartenenti, che la rendono unica. Di fatto, ogni società, paese o gruppo ha i propri valori di fondo che costituiscono la base su cui poggiano concetti come ad esempio il tempo, lo spazio, la proprietà, la gerarchia, la lealtà, il senso di appartenenza, credi religiosi e i legami personali e affettivi.

Si tratta di elementi alquanto rilevanti da tener presente nella comunicazione interculturale, poiché la loro esplicita differenza tra le culture a confronto può generare incomprensioni profonde.

#### 3.1 Problemi comunicativi legati al tempo

- Per i russi il tempo ha un andamento lineare, ciclico, elastico oppure è una 'corda' tirata?
  - a. *Tempo lavorativo*
    - In Italia la giornata lavorativa è di otto ore. In Russia?
    - Gli orari lavorativi variano tra i due paesi?
    - Come sono organizzate le pause?
  - b. *Tempo privato*
    - Il tempo dedicato a se stessi, famiglia o al proprio diletto come è organizzato?
    - Quanto tempo hanno i russi da dedicare alle attività non lavorative?
    - La disponibilità di tempo dipende anche dallo status sociale o dalla professione svolta?
  - c. *La puntualità*
    - La puntualità è sempre rispettata o dipende dalla formalità o dalla informalità delle situazioni?
    - Il cosiddetto far 'fare anticamera' è una strategia utilizzata per mettere alla prova l'altra persona o per dimostrare di essere in una condizione di superiorità?
    - I russi rispettano i tempi (consegne, deadline, progetti, programmi)?

### 3.2 Problemi comunicativi legati allo spazio

- Considerando che la Federazione Russa è un paese trans-continentale e il più esteso al mondo per territorio, a quali elementi si può ricondurre il concetto di spazio per i russi?
- a. *Lo spazio pubblico*
  - In Russia tutto ciò che è pubblico è di tutti, oppure di nessuno?
  - Come viene mantenuto lo spazio/ambiente pubblico
  - Si rispetta ciò che è pubblico oppure no?
- b. *Lo spazio privato*
  - Come viene mantenuto lo spazio privato?
  - Quanta ampiezza ha?
  - Il concetto di privato corrisponde a quello di 'intimo', quindi invalicabile?
  - A chi i russi consentono di entrare nel proprio spazio privato?

### 3.3 Problemi comunicativi legati alla gerarchia, al rispetto, allo status

- In Russia la gerarchia è fortemente piramidale?
- Viene rispettata per fedeltà, timore o lealtà?
- Al capo si deve rispetto per la posizione o per lealtà?
- Una persona di potere gode sempre anche di rispetto?
- A chi è dovuto il rispetto a prescindere dalla situazione?
- Che peso ha lo status?
- Come viene utilizzato? Per far valere la propria posizione o il proprio ruolo, il prestigio. Altro?
- a. *Rapporti gerarchici: differenze e similitudini tra russi e italiani*
  - La gerarchia italiana è piramidale, ma lascia spazio a rapporti che con il tempo e la collaborazione possono diventare meno formali. In Russia?
  - La gerarchia italiana è esplicita? Quella russa com'è? Esplicita o implicita?
  - Può esserci una 'doppia gerarchia'?
  - In che modo si manifesta il rispetto per la scala gerarchica?
  - Che importanza hanno gli aspetti dei codici non verbali nel rispetto della gerarchia?
  - La comunicazione è permeabile o impermeabile, ossia può anche essere diretta (da un subordinato a un responsabile che occupa una posizione di vertice), o deve seguire tutto il percorso gerarchico?
- b. *Lealtà verso il capo*
  - Come si esplicita la lealtà verso colui che comanda?
  - La lealtà è espressa nei confronti del ruolo o della persona?

- Quali possono essere i fattori che causano la perdita di lealtà verso il capo?
- c. *'Perdere la faccia sul lavoro'*
  - Per i russi è grave 'perdere la faccia'?
  - Quali possono essere le situazioni o le 'mosse comunicative' che minano la credibilità della persona?
- 3.4 Problemi comunicativi legati al concetto di onestà e fair play
  - Per i russi i concetti di onestà e fair play sono flessibili dipendono cioè dalle situazioni o dalla convenienza o sono concetti dalla natura immutabile?
  - Possono avere una natura profonda, quindi dipendere solo ed esclusivamente dall'individuo?
  - Possono avere una natura sociale, dovuta cioè a regole e disposizioni etene e quindi avere tratti mutevoli?
- 3.5 Problemi comunicativi legati al concetto di famiglia
  - La famiglia, in Russia, è concepita come mero nucleo familiare vero e proprio, o in modo allargato?
  - Chi sono i componenti del nucleo familiare?
  - Le famiglie sono numerose, cioè hanno tanti bambini?
  - a. *L'idea di famiglia, i legami e l'inclusione nella cerchia familiare*
    - La famiglia allargata chi comprende? Parenti stretti? Parenti in genere? Buoni amici?
    - Diventare amico stretto di un russo significa entrare a far parte della famiglia?
    - Il ruolo dei nonni nella famiglia che peso ha?
    - L'azienda può essere considerata 'famiglia'?
  - b. *La famiglia 'al femminile'*
    - In Russia, spesso, la famiglia è composta da un solo genitore; la madre. Perché?
    - Come si organizza una donna sola con uno o più figli?
    - Che ruolo ha la figura della nonna in una famiglia 'al femminile'?
  - c. *La famiglia: aspetti economici*
    - In Russia, a Mosca soprattutto, il tenore economico delle famiglie è vario e dipende da molti fattori: quali, ad esempio?
- 3.6 Problemi comunicativi legati al mondo metaforico
  - L'uso delle metafore, seppur non sempre voluto, è un aspetto importante sia della concettualizzazione di tipo astratto, che dell'uso

del linguaggio. Ad esempio, il modo di pensare di un italiano ha un andamento verticale: dall'alto al basso (sì, va tutto ne/no, non va bene niente). Per i russi è lo stesso?

- Per i russi vale il concetto che 'alto' rappresenta un polo 'positivo' e il 'basso' un polo 'negativo'?

### 3.7 Problemi comunicativi legati alla sessualità

- I russi vivono liberamente gli aspetti legati alla sfera sessuale o sono inibiti?
- Hanno dei tabù?
- In quali situazioni è permesso o tollerato parlare di simili argomenti?
- È possibile ironizzare o fare battute sul sesso? Se sì, in quali contesti?
- Altre considerazioni?

### 3.8 Problemi comunicativi legati alla sfera religiosa

- In Unione Sovietica la religione era formalmente libera, ma di fatto soppressa e perseguitata. Adesso che c'è libertà di culto, come si comportano i russi nei confronti della religione?
- Cosa vieta e cosa permette la religione ad un cristiano ortodosso praticante?
- Religione e spiritualità coincidono?
- Si dice che il popolo russo non abbia mai perso la propria fede. In che modo è stata conservata durante il regime comunista?

### 3.9 Problemi comunicativi legati ad alti modelli culturali

- Come reagiscono i russi di fronte ad alti modelli culturali?
- Dimostrano curiosità oppure si arroccano sui propri valori?
- Sono disponibili a guardare al diverso da sé in una prospettiva positiva?
- Si sentono superiori o inferiori rispetto alle altre culture?

#### a. *L'idea di conoscenza*

- Per i russi l'idea che si ha di conoscenza è nozionistica o concettuale?
- Si può chiedere in maniera diretta se la persona ha capito eventuali istruzioni o mansioni da svolgere, oppure occorre utilizzare strategie indirette per accertarsi dell'avvenuta comprensione?
- È ammesso dire apertamente di non aver capito?

#### b. *La concezione del viaggio*

- Per un russo il viaggiare è un percorso prestabilito e studiato, oppure casuale?
- Il viaggio verso altri paesi è scoperta, curiosità, ricerca di comodità?
- Altro?

### 3.10 Peculiarità culturali utili per la comunicazione interculturale

- Quali sono gli aspetti principali da considerare per non incappare in equivoci o fraintendimenti con i russi?
  - Com'è il carattere nazionale dei russi? Aperto? Apparentemente disponibile? Chiuso? Ospitale?
  - I russi sono persone tolleranti oppure no?
  - Sanno avere pazienza o si arrabbiano anche per episodi futili?
  - Quando un russo deve esprimere una lamentela lo fa in modo esplicito?
- a. *Gli stereotipi*
- Quali sono i principali stereotipi associati ai russi?
  - Quali stereotipi e luoghi comuni i russi associano agli italiani?
  - Quanto peso hanno gli stereotipi nel confronto con altre culture?
- b. *La superstizione*
- I russi sono poco o tanto superstiziosi?
  - Quali sono le superstizioni più diffuse?
  - Ci credono davvero o si tratta solo di un atteggiamento esteriore?
- c. *L'amicizia*
- Per i russi che ruolo hanno le amicizie nella vita di una persona?
  - Sono amici fidati, oppure solo di facciata?
  - Vale il detto: 'chi trova un amico trova un tesoro'?
  - Cosa sono disposti a dare o a fare per un amico?
  - Un amico è parte della sfera familiare?

## 4 Problemi interculturali legati alla lingua

- La lingua russa è un idioma complesso sia dal punto di vista morfologico e sintattico, che fonetico ed è lessicalmente molto ricco. Quali sono le principali difficoltà legate allo studio e all'acquisizione della lingua russa?

### 4.1 Problemi legati al suono della lingua

- L'aspetto fonologico di una lingua è il primo elemento ad essere percepito. Per un italiano il tono di un russo che parla come viene percepito?
- Il tono della voce indica anche aspetti del carattere?
- La velocità dell'eloquio può produrre un effetto fastidioso nell'interlocutore straniero?

#### 4.2 Problemi legati alla scelta delle parole e degli argomenti

- L'uso di acronimi e sigle, molto diffuso nel russo può rappresentare un problema di comprensione?
- Esistono argomenti tabuizzati che è meglio evitare per non cadere in imbarazzo o per offendere il nostro interlocutore?
- L'uso delle parole e degli argomenti cambia in un contesto formale, rispetto ad uno informale?

#### 4.3 Problemi legati ad alcuni aspetti grammaticali

- Quali sono gli aspetti più complessi della sintassi e della morfologia della lingua russa?
- L'uso di imperativi è ammesso? Se sì, in quali situazioni?
- La lingua russa predilige l'uso dei superlativi o si avvicina di più all'*understatement* (non il più, ma non così tanto...)
- L'uso degli anglicismi o di parole mutate da altre lingue è un fenomeno diffuso?
- Quali sono le maggiori difficoltà legate all'uso dei tempi e dei modi verbali?

#### 4.4 Problemi legati alla struttura del testo

- La lingua russa fa ricorso a costruzioni paratattiche o ipotattiche?
- Usa molto le forme verbali implicite o preferisce quelle esplicite?

#### 4.5 Problemi comunicativi di natura sociolinguistica

- La sociolinguistica è termine 'ombrello' che si occupa degli aspetti sociali del linguaggio e della loro influenza sull'uso di una lingua.

##### a. *Gli appellativi*

- Appellativi e titoli differiscono molto da cultura a cultura. Gli italiani spesso usano i titoli accademici per riferirsi ad una persona, oppure i cognomi tra colleghi di lavoro.
- Quali sono i modi corretti di rivolgersi chiamando una persona in Russia, considerando:
  - i. l'età anagrafica
  - ii. il ruolo
  - iii. il prestigio

##### b. *I diminutivi*

- Il russo fa largo uso di diminutivi per chiamare le persone per nome, ma a differenza dell'italiano in cui si ha la tendenza ad 'accorciare il nome', il russo lo 'diminuisce' (Anna diventa Annina, Ol'ga diventa Olghetta, Alexandra diventa Sandrina). Come regolarsi nel chiamare per nome le persone usando il diminutivo?
- In quali situazioni si può usare il diminutivo e in quali no?

- L'uso del diminutivo riguarda le persone solo fino ad una certa età?
- I diminutivi si usano anche per le cose?

c. *L'uso delle parolacce?*

- I russi ricorrono spesso alle parolacce? Se sì, in quali occasioni?
- Ricorrono anche alle bestemmie?
- Usano con parsimonia espressioni volgari o sono disinvolti?

4.6 Problemi pragmatici: le 'mosse comunicative'

- Le 'mosse comunicative' comprendono tutte quelle strategie comunicative che un parlante mette in atto verso il suo interlocutore, al fine di trovarsi in una posizione vantaggiosa o avvantaggiata, in modo da avere il controllo dello scambio dialogico. Nella comunicazione interculturale, senza adeguate conoscenze, non sempre è possibile trovarsi in una situazione 'vincente'. Per questo motivo, sono state mutuare dall'approccio sistemico le definizioni di mosse *up* per definire quelle azioni dialogiche a favore di chi le compie e *down*, quelle che portano a smorzare i toni per non creare litigi, diverbi, per prendere tempo e così via.
- Quali possono essere le principali mosse comunicative 'up' oppure *down* in Russia?

a. *Riprendere qualcuno*

- Si tratta di una mosse *up* oppure *down*?
- Lo si può fare in maniera velata o apertamente?
- Possono essere utilizzate espressioni dirette o sempre meglio una mediazione?

b. *Ordinare o proporre*

- Al fine di non cadere nella trappola delle mosse *down*, quando si devono dare precise indicazioni di esecuzione è meglio usare toni decisi e imperativi, oppure usare il condizionale e mettersi al riparo dal rischio di offendere l'interlocutore?
- In uno scambio interculturale, quando non si è sicuri della reazione della controparte meglio mostrarsi comunque decisi, oppure far passare una indicazione obbligatoria come fosse un suggerimento efficace?

c. *Esprimere disaccordo*

- Con i russi, nell'esprimere un'opinione contraria meglio farlo in maniera diretta o partire dagli aspetti che accomunano la proposta e poi muovere un'obiezione?
- Che rischi si corrono nell'essere troppo diretti?
- Altre proposte?

- d. *Interrompere il discorso altrui, sovrapporre la voce*
- Gli italiani hanno la tendenza ad interrompere e a non aspettare il proprio turno di parola. I russi?
  - È tollerabile la mossa di interrompere chi sta parlando? In Italia? In Russia?
  - È considerato *up* oppure *down* sovrapporre la propria voce su quella di chi sta parlando?
  - Che rischi si corrono nella comunicazione interculturale con mosse di questo tipo?
- e. *Verifica dell'avvenuta comprensione*
- Non in tutte le culture è possibile chiedere direttamente ad una persona se ci ha capiti oppure no, così come non in tutte le culture le persone sono disposte a dichiarare apertamente di non aver capito. I russi come si comportano?
  - Il non aver capito implica il 'perdere la faccia'?
  - Denota solo indifferenza e scarso interesse?
  - Quali strategie indirette si possono usare per verificare la comprensione (ripetizione, sintesi, elencazione dei punti principali)?
- f. *Giustificarsi e scusarsi*
- Sono mosse *up* oppure *down*?
  - I russi le usano?
  - Sono mosse che sminuiscono la persona che le mette in atto?
  - Servono per attribuire la responsabilità ad altri?
  - Sono percepite come offese personali dai russi, anche se si tratta di lavoro?

## 5 Gli eventi comunicativi

Sono i *setting* linguistici e sociali nei quali avvengono gli scambi comunicativi veri e propri, perché sono gli individui a parlarsi, non le culture.

- Quali possono essere gli eventi comunicativi più significativi tra italiani e russi, considerati i rapporti tra i due paesi?

### 5.1 Il dialogo in ambito lavorativo e interculturale

- È sempre formale?
- Nel caso in cui non lo fosse chi propone il passaggio al 'tu'?
- Lo si accetta sempre, anche quando la proposta è implicita?
- Il passaggio formale/informale prevede anche altre modalità (nome, cognome, diminutivo del nome)?
- In Russia saluti e convenevoli sono brevi e concisi o prolissi?

- Chi decide il passaggio dai discorsi introduttivi a quelli all'ordine del giorno?
  - Chi prende la parola per primo e conduce il dialogo?
  - Quali sono i luoghi in cui si parla di lavoro, oltre a quelli deputati?
- a. *Le interruzioni*
- Sono ammesse, oppure si rispetta il turno di parola e si aspetta la fine dell'intervento?
  - Denotano solo cattiva educazione o sono offensive davanti all'interlocutore russo?
  - Possono compromettere l'esito di un incontro?
- b. *I turni di parola*
- Chi li stabilisce?
  - A chi spetta iniziare a parlare?
  - Devono essere rigorosamente rispettati oppure no?
  - È offensivo non rispettarli?
  - Chi decreta la conclusione di un incontro? Come?
  - Altro?
- c. *I silenzi*
- I russi considerano positivamente o negativamente i silenzi durante un discorso?
  - Che valenza assumono i silenzi? Positiva o negativa?
  - Sono tollerati o vanno assolutamente evitati?
  - Che valore comunicativo hanno

## 5.2 La telefonata

- Gli italiani per le conversazioni telefoniche usano formule di apertura e di chiusura. I russi come si comportano?
  - I russi usano formule di apertura e di chiusura? Se sì, quali? Di che durata?
- a. *Italiani e russi al telefono in situazioni formali*
- Gli italiani per le conversazioni telefoniche formali usano formule di apertura e di chiusura. I russi lo fanno similmente?
  - La conversazione ammette divagazioni o meglio andare subito *straight to the point*?
  - Che durata può avere una chiamata formale?
  - Come si conclude?
- b. *Italiani e russi al telefono in situazioni informali*
- C'è molta differenza fra le chiamate formali ed informali?
  - Di cosa si può parlare durante una telefonata non formale?

- Che durata hanno di solito?
- In quali orari possono essere fatte?

### 5.3 La riunione formale

- Chi si occupa di aprire un *meeting* formale?
- Sono ammesse introduzioni oppure si inizia subito con i punti dell'ordine del giorno?
- I russi hanno la preferenza per discorsi schematici, per punti oppure per discorsi ricchi di divagazioni e articolati?
- Chi dà il turno di parola?
- L'oratore ha un posto particolare dal quale pronunciare il suo intervento?
- Come si può obiettare senza offendere o indisporre la controparte russa?
- I tempi si rispettano sempre o è possibile che la riunione si protragga?
- Quali possono essere potenziali elementi di disturbo?

### 5.4 Il lavoro di gruppo e la presentazione dei risultati

- Nelle culture occidentali si lavora in gruppo rispettando di solito tre fasi: il caos iniziale, la fase delle regole, il lavoro vero e proprio. Anche in Russia si rispetta lo stesso schema?
- C'è collaborazione o la tendenza di qualche elemento del gruppo a prevalere?
- Ci si assume la responsabilità di eventuali errori, oppure si cerca di attribuirli ai colleghi?
- La presentazione dei risultati è esplicita o implicita?

### 5.5 La trattativa

- La trattativa segue uno schema rigido sia di convenevoli che di discussione?
- Chi apre la seduta e la coordina?
- Con quali modalità si obietta?
- Come si cerca di ovviare a difficoltà o a clausole indesiderate?
- In caso di accordo come termina la seduta?
- Sono ben accolti doni e regali? Se sì di che tipo?
- Sono considerati un gesto garbato o un tentativo di accaparrarsi il benevolere di chi decide?
- Con i russi, la conclusione di un affare può dipendere dai rapporti diretti della carica più alta in grado, che prende la decisione ultima?
- Raccontare aneddoti o fare battute è permesso, oppure è meglio evitare se non si ha la competenza comunicativa necessaria per comprendere bene la cultura con cui ci si confronta?

### 5.6 Il monologo pubblico, la conferenza

- Sono previsti i saluti e i convenevoli? In che misura?
- L'oratore ha un posto preciso dal quale pronunciare il suo intervento?
- Meglio essere concisi e pragmatici o cimentarsi in lunghe circolazioni?
- Come si rischia di far calare la soglia di attenzione degli intervenuti?
- Occorre rispettare i tempi concessi a ciascuno o sono ammesse piccole digressioni?
- I complimenti agli oratori sono visti come un segno genuino di interesse o sono considerati superflui e fatti solo per proforma?

### 5.7 L'invito

- La puntualità è d'obbligo oppure sono tollerati lievi ritardi?
- Ci sono tempi prestabiliti, oppure la durata dipende dalla piacevolezza dell'incontro?
- Chi paga il conto, se si è in un locale pubblico?
- È obbligatorio lasciare la mancia?
- Altri aspetti da considerare?

### 5.8 I momenti conviviali: il pranzo e la cena

- La puntualità è d'obbligo oppure sono tollerati lievi ritardi?
- L'invitato deve portare regali?
- A chi? Al padrone o alla padrona di casa?
- I fiori sono accettati?
- Quando si può iniziare a mangiare?
- Ci sono formule tipo il nostro 'buon appetito'?
- Chi si occupa di servire le vivande?
- Chi versa da bere? Come lo versa? Ci sono particolari accorgimenti?
- Quanto e cosa si beve?
- Si può rifiutare di bere alcolici? Adducendo quali motivi?
- È consentito lasciare qualcosa nel piatto? Oppure è scortese e poco rispettoso?
- Quali sono gli argomenti di cui si parla a tavola?
- Il tè ha un significato particolare per la tradizione russa?
- Da quali indizi si capisce che il pasto è finito?
- È necessario contraccambiare l'invito?
- In situazioni conviviali chi paga il conto:
  - i. la persona che ha effettuato l'invito?
  - ii. si paga metà per ciascuno?
  - iii. si lasciano le mance?
- Le donne pagano se sono in compagnia di un uomo, indipendentemente dal tipo di rapporto tra i due?

- Sono ammessi rumori intestinali e flatulenze?

### 5.9 Il relax e lo sport

- Come trascorrono i momenti di relax i russi?
- Quali sport praticano?
- Sono pigri o attivi?

#### a. *Il pic-nic, la domenica all'aperto*

- Come amano trascorrere il tempo libero all'aria aperta i russi?
- Quali sono i luoghi maggiormente frequentati?
- Che rapporto hanno i russi con l'ambiente?
- Altro?

#### b. *Gli Šašlyki*

- Di che piatto si tratta?
- Perché è molto amato dai russi?
- Come viene preparato?
- Come viene consumato?

### 5.10 La *dacia* d'estate e d'inverno

- Cos'è una *dacia*?
- Che importanza ha la *dacia* nella società russa?
- Che ruolo ha svolto nelle varie epoche?
- Come è cambiata nelle varie epoche?
- È un simbolo di status sociale e di ricchezza?

### 5.11 La *banja*

- Cos'è la *banja*?
- Che valenza sociale ha la frequentazione della *banja* per la società russa?
- Di quanti tipi ce ne sono?
- Quali sono i suoi effetti sulla salute dei russi?
- Altre considerazioni?