

# La comunicazione interculturale tra italiani e sloveni

PAOLO E. BALBONI  
Università Ca' Foscari, Venezia

Nel 2006 si è tenuto il Convegno di cui questo volume raccoglie gli Atti. Per correttezza formale dovremmo riportare in forma di saggio le idee presentate oralmente con un supporto *powerpoint* in quel Convegno. Ma la correttezza sostanziale mi fa preferire una relazione sul modo in cui quelle idee, quei progetti allora definiti 'possibili', sono stati già realizzati e potrebbero realizzarsi anche sul tema del Convegno, la relazione interculturale tra italiani e sloveni: e quindi è del modo in cui quel progetto ha preso corpo che intendiamo parlare in questo breve saggio.

## 1. IL PROBLEMA

Nel Convegno del 2006 abbiamo presentato un progetto che riguardava la possibilità di studiare i problemi di comunicazione interculturale tra Italia e Slovenia.

In realtà queste due etichette coprono realtà assai variegate:

- a) *Italia*: va vista sia nel suo complesso (considerando che anche lungo lo stivale ci sono differenze culturali fortissime, tra Nord e Sud, tra continente e Isole, tra Nord-Est e Nord-Ovest), sia specificamente come Nord-Est, cioè la zona di maggior contatto con la Slovenia (articolata al suo interno tra friulani, veneti e giuliani), sia con attenzione alle aree del Friuli Venezia Giulia, in cui le minoranze slovene sono tutelate secondo tradizioni e norme differenti;

b) *Slovenia*, che a sua volta si articola in tre zone: una dove la cultura italiana è secolarmente presente ed ancor oggi oggetto di tutela ufficiale; una lungo la valle dell'Isonzo, in cui la presenza della minoranza italiana è minima, ma gli italiani sono assai presenti sia in maniera semiresidenziale, con le molte seconde case di friulani e giuliani, sia in maniera saltuaria, come turisti; infine la maggior parte della Slovenia, dove gli italiani sono collaboratori commerciali o turisti. Per la minoranza italiana in Slovenia, inoltre, un aspetto peculiare è costituito dalla vicinanza, e in alcuni casi dalla collaborazione, con la minoranza italiana in Istria e nel Golfo del Quarnaro, aree di lingua e cultura croata.

Su entrambe le comunità, il Nord-Est italiano e la Slovenia, aleggia, spesso non espresso e per questo più pericoloso, il ricordo dei disastri prodotti dalle due guerre del secolo scorso, con la sequenza di annessioni, secessioni, occupazioni, campi di concentramento, foibe, pulizie etniche e quant'altro l'umana follia sa produrre nei momenti di conflitto. Allo stesso tempo, c'è il ricordo del rapporto secolare tra queste terre sotto la bandiera della Repubblica Serenissima, che ancora si sente nella varietà giuliana dell'italiano sloveno e istriano e nel dialetto, definito in sociolinguistica 'veneto coloniale', che va da Grado e Trieste fino a Capodistria, Pirano, Rovino, Pola e, in Crozia, fino a Fiume e alle isole del Quarnaro.

Viste da lontano – dall'Europa del Nord, dalle Americhe – Slovenia e Italia hanno culture sorelle, ancorché espresse con lingue di due famiglie diverse: hanno in comune il passato veneziano, lo sforzo per agganciare il passo dell'Europa e per gestire il rapporto con le altre regioni dei rispettivi 'sud', quello italiano e quello della ex-Yugoslavia; sono due culture adriatiche, simili nella qualità della vita, un po' come sono ritenute simili, a vederle da lontano, l'Italia del Sud e la Grecia.

Forse, da lontano, questa visione può bastare: ma da vicino, tra coloro che devono lavorare insieme nel commercio, nel turismo, nella produzione, nello studio accademico e così via, Italia e Slovenia sono due 'sorelle' con personalità ben distinte, a volte con qualche insofferenza reciproca, insofferenza di cui talora si conoscono le cause, talaltra no, per cui si finisce per trovarsi invischiati in problemi di comunicazione interculturale senza sapere esattamente che cosa li ha provocati.

Abbiamo fatto *pour cause* il riferimento alla presunta vicinanza tra Italia e Grecia: il problema, abbiamo detto, è simile. Ma nei mesi successivi al Convegno di Capodistria quel problema, la comunicazione tra italiani e greci, ha trovato una possibilità di studio ed ha realizzato un primo strumento operativo per conoscere meglio, e quindi osservare e gestire, la comunicazione interculturale tra questi due popoli.

## 2. IL PROGETTO ITALO-GRECO

Tra la fine del 2006 ed il 2007 il Ministero degli Esteri ha finanziato (con fondi assai limitati, ma sufficienti) uno studio specifico sui problemi di comunicazione interculturale tra italiani e greci, basato sullo strumento di analisi che abbiamo presentato a Capodistria (e che descriviamo nel terzo paragrafo); regista dell'impresa è stato il Console ad Atene Fabrizio Lobasso, una figura quindi istituzionale,

estranea al mondo accademico ma intrinsecamente vocata a facilitare i rapporti tra i due Paesi.

La ricerca è stata affidata al Laboratorio di Teoria della Comunicazione dell'Università di Venezia, che abbiamo fondato nel 2006 con lo scopo di mappare i problemi di comunicazione interculturale tra gli italiani e le persone che provengono dalle principali culture.

Le fasi della ricerca sono state quattro:

- a) *definizione del modello di descrizione*, che vedremo sotto, da parte del Laboratorio e specificamente di un gruppo di ricerca composto da chi scrive e da due docenti a contratto di Ca' Foscari: Elisabetta Pavan e Fabio Caon; il modello è stato tarato alla realtà degli scambi italo greci insieme al Console Fabrizio Lobasso ed è stato poi presentato ad Atene, per una prima forma di sensibilizzazione delle istituzioni e delle persone potenzialmente interessate e coinvolgibili;
- b) il secondo passo è stato *l'individuazione di un gruppo di informanti*, cioè greci che lavorano con italiani e italiani che lavorano con greci, ai quali presentare i vari punti del modello e cui sottoporre una sorta di questionario – in realtà è più una griglia di riflessioni guidate – sui punti critici potenziali nella comunicazione tra italiani e greci; tale fase è stata condotta da Lobasso e dalle persone che hanno collaborato con lui, di cui al seguente punto 'c';
- c) tra questi informanti, alcuni erano *testimoni privilegiati*, cioè persone che non solo vivevano i problemi della comunicazione tra le due culture pur senza avere problemi di lingua, in quanto padroni dell'italiano e del neogreco, ma erano anche abituati alla riflessione sui problemi comunicativi: docenti di italiano in università greche, dirigenti della Società Dante Alighieri, autori greci di studi sul rapporto con gli italiani, e così via. Dopo una prima sintesi delle risposte ottenute con i questionari, i risultati sono stati discussi con questi testimoni privilegiati in interviste personalizzate, condotte dall'*équipe* veneziana insieme al Console ad Atene;
- d) si è così giunti ad una stesura finale, pur nella consapevolezza che siamo sempre di fronte a generalizzazioni, che dire 'greci', includendo dai macedoni ai cretesi, o 'italiani', affiancando friulani e calabresi, è comunque una semplificazione. Questa sintesi, grazie ad un finanziamento di aziende italiane operanti in Grecia, di associazioni culturali greche nonché di privati, si è tradotta nel volume di Fabrizio Lobasso, Elisabetta Pavan e Fabio Caon, *La comunicazione interculturale tra italiani e greci*, edito nel 2007 dalla principale casa italiana operante nel settore dell'italiano nel mondo, le Edizioni Guerra di Perugia. Guerra ha creato una collana *ad hoc*, di cui quello italo-greco è il primo volume; ad esso ne seguiranno altri ora in fase di elaborazione e, se il progetto descritto al punto 4 prende corpo, anche uno dedicato al rapporto tra sloveni e italiani (o italiani del Nord-Est).

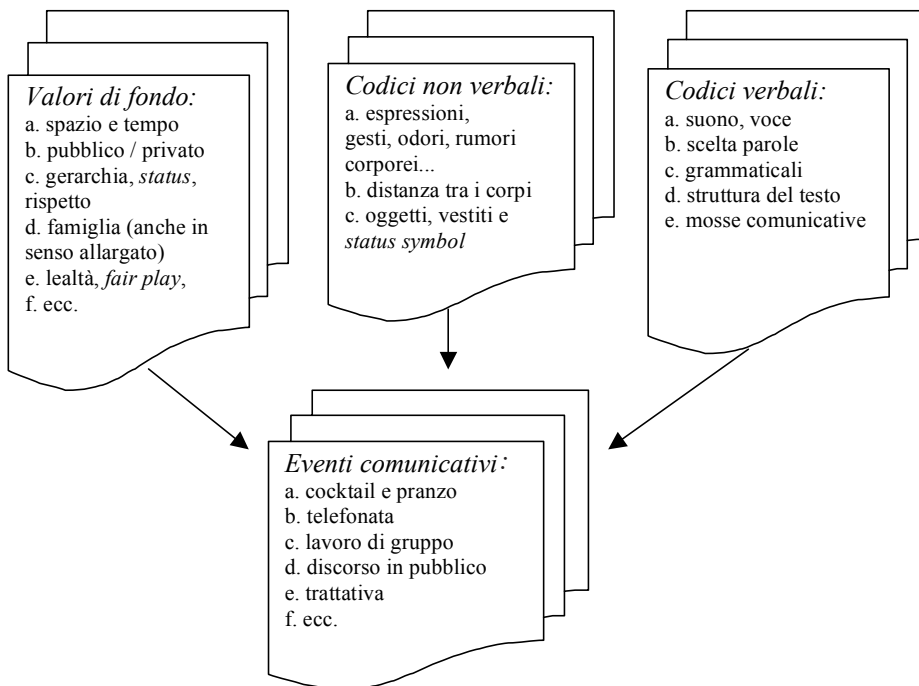
Il volume è stato presentato ad Atene in ottobre a circa 500 operatori del settore economico, commerciale, turistico, accademico e scolastico ed ora si sta iniziando a realizzare dei corsi specifici di formazione per singole aziende, camere di commercio e turismo, ecc.: corsi tenuti dai 'testimoni privilegiati' di cui abbiamo parlato sopra.

La filosofia di fondo del volume, e di tutta la collana, è quella della massima scientificità combinata con la minima accademicità: il lettore deve essere sicuro che alla base dello studio non ci sono modelli teorici approssimativi, ma deve essere altrettanto sicuro che il volume è pensato per chi deve usarlo per comunicare davvero, in situazioni reali, e vuole evitare che certi suoi comportamenti irritino l'interlocutore e, allo stesso tempo, evitare di lasciarsi irritare da comportamenti altrui.

### 3. IL MODELLO TEORICO DI OSSERVAZIONE

Il processo con cui abbiamo catalogato i potenziali problemi di comunicazione, sommariamente visti sopra, è basato su un modello di analisi già discusso e diffuso in ambito scientifico internazionale e presentato a Capodistria (la sua versione estesa è in Balboni 2006 e 2007).

Il modello vede tre possibili tipi di problemi, che sono pericolosi in alcune situazioni, in alcuni eventi comunicativi:



Vediamo più da vicino le icone del modello, la cui forma suggerisce che si tratta di una costruzione ipertestuale, per cui ciascun fattore si articola in profondità in una serie di componenti che possono essere in numero definito, come nei linguaggi verbali e non verbali, oppure in numero variabile (ed infatti le icone si chiudono con un *eccetera* da definire caso per caso).

#### A. VALORI DI FONDO

Questo ambito riguarda i *software* mentali, come li chiama Hofstede (1991): senso del tempo e dello spazio, del pubblico e del privato; gerarchia, *status* e rispetto sociale, nonché i modi di esprimere tale rispetto; idea di cosa vuol dire 'sapere', 'promettere', 'essere leali'; ruolo della religiosità e della religione, della politica e così via.

L'immagine di Hofstede è stupenda: le grammatiche culturali sono *software* mentali, di sistema: quando comunichiamo (la comunicazione è il *desktop* della mente, in questa metafora) tendiamo a dimenticare che nella profondità del computer ci sono migliaia di *file* di sistema che non vediamo ma che regolano il tutto. E la dimenticanza ci porta a credere che tutto il mondo pensi e senta come noi, generando problemi di comunicazione interculturale della cui causa è assai difficile rendersi conto, divenire consapevoli: scopo dello studio è proprio portare alla consapevolezza dei valori culturali in cui si possono annidare motivi di incomprensione o malcomprensione.

#### B. LE GRAMMATICHE NON VERBALI

L'80% circa delle informazioni che raggiunge il nostro cervello passa dagli occhi e utilizza quindi codici comunicativi non verbali. Il problema sta nel fatto che mentre per il linguaggio verbale si ha la consapevolezza della differenza tra lingua e lingua, quindi tra cultura e cultura, per quelli non verbali si ha la tendenza a considerarli, naturali anziché culturali, universali anziché specifici; le grammatiche non verbali sono:

- la 'cinesica', cioè la grammatica dei gesti, delle espressioni del viso, dell'uso comunicativo del corpo;
- la 'prossemica', la grammatica della vicinanza tra le persone: basti pensare il modo in cui ci disponiamo in un ascensore o nello scompartimento di un treno per renderci conto che esistono regole ben precise;
- la 'vestemica', che regola la scelta dei singoli elementi di vestiario e la loro combinazione ma soprattutto le varianti formali/informali, elegante/casual;
- l' 'oggettemica', cioè le regole d'uso degli oggetti sul corpo e intorno al corpo: dagli *status symbol* alla spilla sul *revert* della giacca, dalla poltroncina con le ruote per il boss e senza ruote per gli altri, alla macchina aziendale che indica lo *status*, e così via.

#### C. LA LINGUA

Siamo tutti consapevoli degli errori morfologici, sintattici, di pronuncia, ecc.: non ci rendiamo conto che sono più gravi gli errori:

- sociolinguistici: interrompere chi sta parlando, cosa comune in Italia, è offensivo in molte parti del mondo; scusarsi, cosa comune in Italia, in molte culture significa perdere la faccia e quindi non si fa; e così via;
- pragmlinguistici: mosse comunicative come ‘attaccare’ e ‘difendersi’, ‘consentire’ e ‘dissentire’, ‘approvare’ e ‘negare’, ‘ordinare’ e ‘chiedere’, e così via, sono estremamente delicate e variabili da cultura a cultura: ad esempio, uno sloveno dell’interno viene vissuto da un italiano (e forse anche da un membro della minoranza italiana in Slovenia) come aggressivo e scortese solo per il suo modo diretto ed esplicito di dissentire e di dare disposizioni.

#### D. GLI EVENTI COMUNICATIVI

Nell'icona sono indicati alcuni eventi comuni. Nel partecipare ad essi presso culture diverse ci si rende spesso drammaticamente conto che non si conoscono le regole dei vari eventi: ad esempio, non si sa chi dà l’inizio ad una cena e come, non si sa se il regalo che si portato è adatto e se va aperto subito o no, non si sa chi serve il vino, come rifiutare un’offerta o un cibo sgradito, in che modo si chiude la cena, ecc.

Questo modello parte dal presupposto che non si possa insegnare la comunicazione interculturale, ma che sia invece possibile insegnare un modello (semplice, economico, maneggevole come questo) per osservare i valori, le grammatiche verbali e non, gli eventi comunicativi, imparando ad interagire in maniera appropriata in un processo che, usando l’espressione resa comune dall’Unione Europea, chiamiamo LLL: *Lifelong Learning*.

L’indice del volume italo-greco segue questo schema ed i paragrafi sono come le schede schizzate nelle icone: sono paragrafi che si possono guardare quando serve e, soprattutto, che possono essere aggiornati, integrati mano a mano che l’esperienza ci arricchisce. E l’esperienza arricchisce se si ha uno strumento con il quale analizzarla: il volume vuole essere quello strumento, un paio di occhiali interculturali.

#### 4. UN PROGETTO DI STUDIO PER LA COMUNICAZIONE TRA ITALIANI E SLOVENI

Il nostro intervento al Convegno capodistriaco del novembre 2006 descriveva questo modello e ne proponeva l’applicazione alla comunicazione tra italiani e sloveni, intesi secondo le complesse articolazioni che abbiamo visto nel primo paragrafo. Si è realizzato intanto lo studio ed il volume per italiani e greci, si sta lavorando a italiani ed argentini, italiani ed algerini, italiani e tedeschi, ma non è certo tardi per pensare ad uno studio e al conseguente volume relativo a italiani e sloveni. A tal fine sono necessari:

- a) l’azione di istituti di ricerca sloveni e italiani per sensibilizzare sia le istituzioni dei due paesi sia un’istituzione sopranazionale come Alpe-Adria, di cui la Slovenia ed il Nord-Est italiano fanno parte;
- b) la volontà di queste istituzioni in termini non solo politici ma anche finanziari, con fondi reperiti nei loro bilanci oppure ottenendo sponsorizzazione da aziende, banche, Camere di Commercio e di Turismo che operano in situazione interculturale italo-slovena.

Il problema non riguarda gli strumenti scientifici, che sono disponibili, né la difficoltà di realizzazione, che abbiamo visto essere limitata e che presenta procedure sul campo ormai collaudate e tarate dopo l'esperienza iniziale, quella italo-greca: è un problema di 'consapevolezza culturale' e, di conseguenza, di 'volontà politica' delle istituzioni pubbliche e private.

C'è un dato ulteriore che rende facilmente realizzabile questo studio: nel 2007 è giunto alla sua conclusione un dottorato di ricerca da parte di una docente dell'Università del Litorale di Capodistria, Nives Zudič: è una tesi dedicata alla letteratura di confine e alla didattica della comunicazione interculturale attraverso tale letteratura, con una sperimentazione nelle scuole di lingua italiana della Slovenia occidentale.

Nella tesi la studiosa slovena utilizza, tra le altre cose, uno strumento molto interessante, che potrebbe rilevare il grado di sensibilizzazione degli sloveni e degli italiani a contatto dopo corsi che utilizzino i materiali di uno studio sulla comunicazione interculturale tra italiani e sloveni: è una scheda di osservazione proposta da Bennet (1993) che articola il percorso di sensibilizzazione interculturale in sei stadi successivi, da quello della paura e della diffidenza verso il diverso a quello dell'interesse e dell'accettazione della diversità.

Un progetto italo-sloveno quindi non nascerebbe sul nulla ma avrebbe già una base di riflessione e di sperimentazione su cui fondarsi.

Il nostro saggio per gli Atti del Convegno non è stato fedele a quanto descritto e proposto in quell'occasione, ma crediamo che la libertà che ci siamo presi di vedere le conseguenze già realizzate di quell'intervento e di proporre operativamente un seguito al Convegno dia un contributo utile agli Atti nel loro complesso.

#### RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

P.E. BALBONI, *Intercultural Communicative Competence: a Model*, Perugia, Guerra, 2006.

Id., *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, 2007.

M.J. BENNET, *Towards Ethnorelativism: a Developmental Model of Intercultural Sensitivity*, in *Education for the Intercultural Experience*, a cura di R.M. Paige, Yarmouth, ME, Intercultural Press, 1993.

G. HOFSTEDE, *Cultures and Organizations: Software of the Mind*, Londra, McGraw-Hill, 1991.

F. LOBASSO, E. PAVAN, F. CAON, *La comunicazione interculturale tra italiani e greci*, Perugia, Guerra, 2007.

N. ZUDIČ, *Letteratura in prospettiva interculturale*, Tesi di Dottorato disponibile presso il Dipartimento di Scienze del Linguaggio, in via di pubblicazione elettronica in [www.unive.it/scienze-delinguaggio](http://www.unive.it/scienze-delinguaggio).

Riproduciamo la scheda che viene usata sia come rilevazione *on line* per la maggior parte degli informanti, sia come struttura di guida per le interviste strutturate e, in fase di stesura dei risultati della ricerca, da indice.

## 1. VALORI, SOFTWARE MENTALI

In questa sezione si focalizzano alcuni elementi non direttamente collegati alla comunicazione, ma le cui differenze tra culture possono essere rilevanti sul piano delle relazioni interpersonali, e quindi assumere valore comunicativo.

### 1.1 IL TEMPO

Per gli americani, il tempo è denaro: non va buttato il proprio, non va rubato quello degli altri. Per questo una telefonata americana va dritta all'obiettivo, una telefonata italiana investe qualche tempo in convenevoli. Per i thailandesi, il tempo è un elastico rilassato, che ogni tanto viene tirato dagli eventi esterni, poi torna ad essere indefinito.

- a) Che senso hanno i greci del tempo, delle *schedules* fisse, della puntualità?
- b) Come reagiscono al doppio senso italiano del tempo: rilassato, che accetta i ritardi, nella quotidianità, e preciso, puntuale nelle attività aziendali?
- c) Il silenzio è 'tempo vuoto': come si comportano di fronte al silenzio, ad esempio, a tavola?
- d) Si può usare il tempo per dimostrare il proprio potere, facendo 'fare antichera': come viene vissuta la cosa in Grecia?
- e) Ci sono altri problemi sull'uso del tempo?

### 1.2 LO SPAZIO

- a) Alcune culture accettano lo spazio comune, altri vogliono *privacy*.
- b) Come viene vissuta in Grecia la struttura di uffici *open space*.
- c) In Grecia quel che è pubblico è 'di tutti' (quindi ci si lamenta di chi sporca un parco, una piazza) o è 'di nessuno', quindi nel piazzale dell'azienda si possono buttare pacchetti vuoti di sigarette?
- d) In un luogo di lavoro, un tavolo, ecc., c'è la sensazione di 'questo è il mio spazio', 'questa è la mia parte del tavolo'? o si fanno cose in comune?
- e) Si usano gli spazi comuni (atrio, bar, caffè, mensa, ecc.) per risolvere problemi relazionali? Per parlare di lavoro?

### 1.3 IL FAIR PLAY, L'ONESTÀ

- a) Se qualcuno chiede una mancia per fare il suo dovere, si tratta di corruzione spicciola o è una sorta di premio di produzione a chi, avendo uno stipendio basso, si dà più da fare degli altri?
- b) Un Inzaghi che si butta a terra e simula di aver subito un fallo e riceve un rigore a favore, è 'furbo' o 'disonesto'?



#### 1.4 LA FAMIGLIA

- a) La famiglia è allargata a comprendere i parenti, gli amici? Cioè: se divento amico di un greco, divento in qualche modo parte della sua famiglia e del suo gruppo di amici?
- b) L'azienda viene vista come una famiglia (cioè: se tu critichi la mia azienda, stai criticando la mia famiglia virtuale)?

#### 1.5 LA GERARCHIA

- a) La gerarchia italiana operante in Grecia viene accettata come naturale o vista come una sorta di colonialismo, di imposizione dall'esterno?
- b) La gerarchia greca è esplicita, diretta, oppure implicita, velata?
- c) La comunicazione in una struttura gerarchica è permeabile (l'operaio può fare una proposta, un'osservazione a un capo importante) o impermeabile (la proposta, l'osservazione devono seguire la scala gerarchica)?
- d) Come si manifesta il rispetto per i superiori?
  - Posture?
  - Gestì del corpo?
  - Atteggiamenti?
  - Si ascolta in silenzio senza interloquire?
  - Altro?

#### 1.6 POLITICAL CORRECTNESS

Nelle società attuali c'è una duplice tendenza: accettare le differenze (interetniche, di sesso, religione, ecc.) ma evitare di parlarne in modo da generare discriminazione sociale o umiliazione personale. Cioè: le discriminazioni rimangono, ma non se ne parla...

- a) Come viene vissuta in Grecia questa tendenza antidiscriminatoria?
- b) Nella vita aziendale, ci sono problemi legati a
  - Etnia?
  - Orientamento sessuale?
  - Religione?
  - Tipo di professione (ad esempio; la domestica chiamata Colf, lo spazzino chiamato 'operatore ecologico', ecc.)?
  - Altro

#### 1.7 L'IDEA DI CONOSCENZA, DI SAPER FARE

- a) L'idea che si ha di conoscenza è ripetitiva o critica? Nozionistica o concettuale?
- b) Se si chiede a uno «hai capito?», «sai fare?» la risposta è tendenzialmente «sì» anche se non è vero, per ragioni di rispetto o per paura di sanzioni?

#### 1.8 ALTRI VALORI DIVERSI: SENSO DEL DENARO, DEL GUADAGNO, NAZIONALISMO, ECC.

## 2. LINGUAGGI NON VERBALI

Il 75% della comunicazione procede per canali non verbali e l'83% delle informazioni che giungono al cervello attraverso canali sensoriali proviene dall'occhio. Su questa base ci chiediamo che problemi pongano il corpo, le distanze tra corpi e gli oggetti sui corpi nel processo di comunicazione.

### 2.1 USO DEL CORPO

- a) *Sorriso*: in Italia significa un generico accordo, o almeno la comprensione di quanto si sta dicendo; in Oriente può voler dire 'no', anche se il diniego non è espresso per non offendere. Che ruolo ha il sorriso in Grecia?
- b) *Occhi*: guardare negli occhi è inteso da noi come segno di franchezza. In Oriente può essere una sfida. In Grecia?
- c) *Espressioni del viso*: in Italia e USA sono date per 'ovvie', in Europa settentrionale si chiede che siano abbastanza controllate. In Oriente sono vietate. In Grecia?
- d) *Braccia e mani*: tenerle incrociate davanti al petto può essere un modo di mantenere le distanze. Alcune culture non accettano le mani in tasca. In Grecia?

Si ritiene che una stretta di mano stritolante dimostri sincerità e 'virilità'. In Grecia?

La mano spesso sottolinea le parole: ma i gesti hanno diversi significati: il segno americano di 'OK' ad esempio è volgare in molte culture. Quali gesti delle mani sono volgari in Grecia? Quali gesti italiani vanno evitati?

- gesti offensivi, che mandano a quel... paese
- gesti che possono passare per richiami sessuali
- altri gesti che creano incomprensioni

Gli italiani muovono molto le mani mentre parlano: ciò spesso li fa ritenere aggressivi, invadenti. I greci muovono le mani? Come vivono la gestualità italiana?

- a) *Gambe e piedi*: accavallare le gambe è accettato in molte culture, incrociarle un po' meno; gli arabi non gradiscono questi atteggiamenti, mentre alcune culture permettono, in situazioni di informalità, togliersi le scarpe... In Grecia?
- b) *Sudore (e profumo)*: il sudore è bandito in culture come quella italiana, mentre in altre è considerato normale. Asciugarsi il sudore, in Europa, è spesso sanzionato negativamente. Quanto ai profumi, la definizione di 'buono' e di 'modica quantità' varia da cultura a cultura. In Grecia?
- c) *Rumori corporei*: soffiarsi (anche se con minimo rumore) il naso è permesso o vietato nelle varie culture. Lo stesso vale per il ruttare e dar sfogo a rumori intestinali. In Grecia?

### 2.2 DISTANZA TRA CORPI

Esiste un'unità di misura 'biologica', tipica di tutti gli animali, che coincide con la distanza di sicurezza. Negli uomini, essa è la distanza del braccio teso (circa 60 cm).

- a) *Contatto frontale*: le culture mediterranee accettano di solito di scendere sotto la distanza base anche tra persone estranee, ma possono sembrare

invadenti alle persone di altre culture (che sembrano invece 'gelide' agli italiani). In Grecia?

b) *Contatto laterale*: vigono svariate regole: molti mediterranei si prendono a braccetto (addirittura per mano nei paesi arabi) anche tra maschi, cosa esclusa nel nord. In Grecia?

c) *Baci e abbracci*: sono frequenti? In quali occasioni?

### 2.3 ALTRI PROBLEMI RELATIVI AL LINGUAGGIO CORPOREO?

#### 3. USO DI OGGETTI

Nella comunicazione 'l'abito fa il monaco'.

a) *Vestitiario*: un vestito 'formale' in Italia include camicia, cravatta, giacca; negli USA è sufficiente la cravatta, anche con una camicia a maniche corte e la giacca poggiata sullo schienale, atteggiamento che da noi sarebbe di amichevole informalità. In Grecia?

b) *Status symbols*: gli *status symbols* variano da cultura a cultura, da classe a classe: stemmini sul bavero, Rolex al polso, gioielli, orecchini, telefonini, borse, Mont Blanc nel taschino... In Grecia?

c) *Offerta di sigarette, liquori, ecc.*: si tratta di problemi legati sia a ciò che si può offrire sia al fatto che l'insistere nell'offrire o lo schernirsi nell'accettare siano previsti dalla cultura, come nel sud d'Italia. In Grecia si insiste? E quanta insistenza bisogna accettare prima di 'cedere'?

Esistono problemi relativi a certi prodotti, come ad esempio l'alcol (generalmente bandito nel mondo arabo) oppure il fumo (sempre più bandito negli USA)?

d) *Regali*: cosa si porta in regalo in Grecia?

Lo si porta al padrone o alla padrona di casa?

Lo si dà prima, durante o dopo l'invito?

Si apre un regalo ricevuto o no?

Quanta sorpresa e riconoscenza bisogna esprimere?

Che ruolo hanno i regali floreali?

Quale rilevanza ha la confezione (in Giappone ad esempio esiste una cultura dell'incartare...)

e) *Denaro*: ha valore simbolico e valore pratico. Sul piano simbolico, come indicatore di ricchezza, le culture differiscono molto: dichiarare a tavola il proprio reddito annuo e chiederlo agli altri commensali non è inusuale in America mentre è vietato in Italia, come ogni esibizione esplicita di danaro. In Grecia?

Dal punto di vista pratico: in Grecia chi paga alla fine di un pranzo? È necessario fare la scena 'pago io'? Dopo quanti tentativi desistere? È ovvio che chi invita paga? Come si dà la mancia?

#### 3. ASPETTI VERBALI

##### 3.1. USO DELLA VOCE

La lingua è prima di tutto espressione sonora. A seconda dell'uso che noi facciamo del tono di voce possiamo essere percepiti come fragili o aggressivi, invadenti o gentili.

- a) Tono: 'urlare' in Italia può indicare partecipazione e coinvolgimento. In Grecia?
- b) Velocità: l'alta velocità del parlato è sempre una forma di violenza e può scatenare reazioni di ripulsa. Lo usano volentieri gli americani per ribadire che non gli interessa il resto del mondo. In Grecia?
- c) *sovrapporre le voci, parlarsi sopra, interrompersi*: sono ritenuti aggressivi in molte culture; i Greci?
- d) *altro sul tono di voce*?

### 3.2 SCELTA DELLE PAROLE E DEGLI ARGOMENTI

- a) *Argomenti taboo*: esistono dei campi lessicali che sono tabù in una lingua e non in altre: ad esempio parlare del proprio corpo, dei propri malanni (soprattutto digestivi) è fuori luogo nel mondo anglosassone, mentre parlare di danaro in maniera diretta non è ritenuto sconveniente. In Grecia? Non è il caso di parlare di nazismo conversando con tedeschi, di mafia o psicoanalisti con italiani, di famiglia reale con gli inglesi... In Grecia?
- b) *Terminologia specialistica*: un altro problema relativo al lessico riguarda l'uso di terminologia specialistica, di tecnicismi, di anglicismi, di sigle, ecc. Che uso se ne fa in Grecia?
- c) *Superlativi e comparativi*: anche il più umile paesino del MidWest americano ha qualcosa in cui è *the best, the most*, perché il concetto di superlativo e di confronto è proprio della cultura americana; di converso, un inglese ama l'*understatement*, per cui un nano 'non è molto alto' e Bill Gates 'non ha problemi di danaro'.  
Quella greca è una cultura competitiva?  
Il confronto va accentuato o mascherato?
- d) *titoli e appellativi*: gli appellativi come 'signore/a/ina' o i titoli ('dott.', 'ing.', ecc.) differiscono da cultura a cultura e sono oggetto di *political correctness*. Come ci si regola in Grecia?  
Si può chiamare una persona per cognome, come si fa in Italia sia con subalterni sia tra colleghi (cosa vietatissima in America!)?
- e) *formale/informale*: in Italia il passaggio dal 'lei' al 'tu' tra colleghi è rapido. In Grecia?  
Ci sono altre regole di formalità linguistica, oltre al solito evitare parole sconce, ecc.?
- f) *struttura del testo*: il testo anglosassone è chiaramente indirizzato al suo scopo, senza divagazioni; il testo latino e tedesco è costellato da distinguo, precisazioni, preoccupazioni per la chiara definizione dei termini; il testo orientale procede per approssimazioni progressive al *focus* del discorso? In Grecia?

### 3.3 ALTRI PROBLEMI LINGUISTICI CHE PROVOCANO PROBLEMI?

## 4. MOSSE COMUNICATIVE

Avere la scacchiera e i pezzi non basta per vincere, cioè per dare un esito felice alla propria comunicazione: bisogna conoscere le mosse e le regole che le governano.

Useremo la terminologia introdotta nella definizione di comunicazione per cui avremo 'mosse up' e 'mosse down', a seconda che esse tendano a favorire chi le compie nel tentativo di prendere controllo dell'evento oppure che mirino piuttosto a permettere di evitare una *escalation*, cioè un diverbio, lasciando raffreddare gli animi, prendendo tempo, ammettendo l'errore, e così via.

#### 4.1 MOSSE PREVALENTEMENTE 'UP':

si tratta di mosse compiute da chi vuol prendere controllo dell'evento. Come vengono vissute in Grecia?

- *Attaccare.*
- *Costruire insieme, cooperare*
- *Dissentire in maniera esplicita*
- *Esporsi, dire chiaramente quel che uno farebbe o non farebbe*
- *Ordinare o proibire esplicitamente*
- *Proporre, suggerire, come variante formale dell'ordinare*
- *Riassumere, come atto di potere, in cui si sceglie quel che ci va bene tra tutto quel che è stato detto*
- *Verificare la comprensione (in molte culture è offensivo)*

#### 4.2 MOSSE AMBIVALENTI:

ci sono delle mosse la cui direzione *up* o *down* dipende dalla situazione, quali ad esempio:

- *Cambiare argomento.* In alcune culture serve per non far perdere la faccia o per non ammettere di aver sbagliato
- *Domandare* (in alcune culture è ritenuta una posizione debole, da inferiore)
- *Ironizzare* (in alcune culture non si fa, in altre è obbligatorio)
- *Interrompere*
- *Rimandare* soprattutto per non ammettere che si è perso o si sta perdendo un confronto
- *Sdrammatizzare.* In alcuni paesi le battute, ecc. vengono vissute come insulto, in una discussione.
- *Tacere.* Può dimostrare superiorità o inferiorità. In Grecia?

#### 4.3 MOSSE PREVALENTEMENTE 'DOWN'

- *Abbandonare* una discussione, lasciar perdere
- *Concordare, venire a patti, a compromesso*
- *Difendersi* anche verso un superiore, se si viene accusato di un errore, ecc.
- *Scusarsi* (in certe culture fa perdere la faccia)

## 5. GENERI ED EVENTI COMUNICATIVI

### 5.1 DIALOGO, CONVERSAZIONE, MEETING

Intendiamo sia il dialogo a due sia il *meeting* con più persone. I principali problemi su cui concentrare l'attenzione sono:

- a) passaggio lei > tu: chi lo propone? come si attua in Grecia?

- b) passaggio dai convenevoli o dal discorso generico (tempo, famiglia, viaggio) al *business*: chi lo propone?
- c) interruzioni reciproche. I latini le ammettono, entro certi limiti; gli anglosassoni le evitano. In Grecia?
- d) chi e come si segnala la conclusione di un incontro?
- e) uso delle pause e dei silenzi: gli italiani non tollerano il silenzio, gli scandinavi e i baltici apprezzano le pause; in Grecia?
- f) altre eventuali osservazioni

## 5.2 TELEFONATA

Oltre a quanto detto per il dialogo, i problemi sono

- a) apertura e chiusura della telefonata: ad esempio, in Cina chi chiama non si presenta, in Italia ciò è d'obbligo. In Grecia?
- b) natura e lunghezza dei convenevoli
- c) modo per tagliare corto nelle telefonate internazionali o in quelle sgradite
- d) altre eventuali osservazioni

## 5.3 CONFERENZA E PRESENTAZIONE DELLA PROPRIA AZIENDA, DEI PROPRI PRODOTTI:

- a) convenevoli iniziali e loro natura: gli americani, ad esempio, iniziano con lodi sperticate dell'ospite (ridicole all'orecchio italiano), spesso fanno battute. In Grecia? Ci si attende che chi fa la presentazione faccia convenevoli, ringrazi, ecc., o che inizi subito?
- b) per gli anglosassoni fare una battuta, soprattutto per rompere il ghiaccio, è cosa buona; francesi e italiani non le accettano. Cosa succede in Grecia?
- c) si preferisce schematicità, organizzazione per punti, oppure un discorso globale, complesso?
- d) uno dei principali punti da curare è il rapporto tra enfasi e *understatement*, cioè esplicitzza e implicitezza, nell'indicare progetti, risultati, ecc. Cosa si fa in Grecia?
- e) l'oratore deve avere una postura tranquilla, accanto a un leggio o a un tavolo, oppure può muoversi, camminare, avanzare verso il 'pubblico'? Deve stare in piedi o può restare seduto?
- f) altre eventuali osservazioni

## 5.4 INVITO A COCKTAIL, PARTY IN PIEDI, PRANZO O CENA

- a) è previsto che si sia puntualissimi? È previsto, come in molti cocktail americani, anche l'ora di chiusura, entro la quale tutti gli ospiti devono essere andati via?
- b) chi inizia a mangiare? Si dice un corrispondente di 'buon appetito'?
- c) chi versa da bere? e cosa? e come (si pensi al versare con la sinistra e a rovescio in Sicilia!)?
- d) lasciare qualcosa nel piatto è scortese in Italia, e anche il bicchiere andrebbe vuotato. In Grecia?
- e) argomenti tabù; argomenti 'diversivi' e riempitivi a tavola: ce ne sono in Grecia? È possibile il passaggio a discorsi d'affari mentre si sta mangiando o bevendo?
- f) chi dichiara la conclusione dell'evento?

- g) bisogna ricambiare l'invito?
- h) esistono gesti e posture obbligate (le mani sul tavolo per gli italiani, la sola mano destra sul tavolo per gli americani) o vietate (i gomiti sul tavolo, ad esempio)?
- i) come esprimere soddisfazione? alcuni ruttano o espellono flatulenze intestinali, altri, battono gentilmente con i polpastrelli sul tavolo. In Grecia?
- j) che ruolo ha l'alcol?
- k) altri eventuali problemi

#### 5.5 RIUNIONE

- a) come viene mascherata o evidenziata la gerarchia in una riunione in Grecia?
- b) chi apre e chiude la seduta, chi e come si passa la parola, chi e come può interrompere;
- c) cosa ci si attende dal *leader* in termini di registro linguistico, di funzione di negoziatore, di passaggio di parola tra gli altri interlocutori;
- d) possibile ricorso a storielle, aneddoti, ecc. per rasserenare la situazione;
- e) ci sono argomenti *taboo*?
- f) è necessario attenersi strettamente all'ordine del giorno, come pretendono tedeschi e scandinavi, o c'è più flessibilità, alla latina?
- g) gestione dei conflitti interpersonali: entro che limiti si può discutere? Per gli inglesi, ad esempio, gli italiani non discutono ma litigano... In Grecia?
- h) un Italiano tende a dire 'no' se c'è anche un dettaglio che non va: il resto viene dato per accettato, e si focalizza l'attenzione sul dettaglio. Un americano dice *yes... but...* e mette prima in evidenza il 99% che va bene, poi infine l'1% di disaccordo. In Grecia?
- i) gestione del tempo: 'sintesi e concisione (= decisionismo)' vs 'analisi e approfondimento (= perdita di tempo)'?
- j) altre osservazioni