

6. Non si può insegnare la comunicazione interculturale

Il titolo riprende un concetto che abbiamo esposto all'inizio di questo volume. Come si crea dunque una competenza nella comunicazione interculturale? Hofstede (1991, pp. 230-231) offre queste linee di riflessione:

L'acquisizione delle abilità di comunicazione interculturale passa attraverso tre fasi: consapevolezza, conoscenza e abilità. Tutto comincia con la *consapevolezza*: il riconoscere che ciascuno porta con sé un particolare *software* mentale che deriva dal modo in cui è cresciuto, e che coloro che sono cresciuti in altre condizioni hanno, per le stesse ottime ragioni, un diverso *software* mentale. [...]

Poi dovrebbe venire la *conoscenza*: se dobbiamo interagire con altre culture, dobbiamo imparare come sono queste culture, quali sono i loro simboli, i loro eroi, i loro riti [...].

L'*abilità* di comunicare tra culture deriva dalla consapevolezza, dalla conoscenza e dall'esperienza personale.

Crediamo che questa citazione, tratta da uno dei padri della ricerca sulla comunicazione interculturale, sia illuminante sul piano didattico. Riprendiamo le tre nozioni evidenziate da Hofstede: *consapevolezza*, *conoscenza* e *abilità*.

I primi cinque capitoli di questo volume hanno come scopo

quello di portare alla *consapevolezza* della varietà del mondo e di come questa influisca sull'interazione tra persone che appartengono a culture differenti. Quest'ultimo capitolo illustrerà come ogni persona, in maniera autonoma o in contesti di formazione, possa trarre vantaggio dalla propria *conoscenza* di comunicazione interculturale, come possa continuare a imparare dalla propria interazione con membri di altre culture, costruendo giorno dopo giorno la propria *abilità*, che nel nostro linguaggio specifico abbiamo sempre definito "competenza comunicativa interculturale". Riprendiamo ora la "filosofia" interculturale che abbiamo esposto in paragrafo 1.4 per costruire su quelle basi una proposta operativa.

Se è vero che *entrare in una prospettiva interculturale non significa abbandonare i propri valori* ma

- a. *conoscere* gli altri,
- b. *tollerare* le differenze almeno fino a quando non entrano nella sfera dell'immoralità che, secondo i nostri standard, non intendiamo accettare,
- c. *rispettare* le differenze che non ci pongono problemi morali ma che rimandano solo alle diverse culture,
- d. *accettare* il fatto che alcuni modelli culturali degli altri possono essere migliori dei nostri e, in questo caso,
- e. *mettere in discussione* i modelli culturali con cui siamo cresciuti;

e se è vero che l'*interculturalità* come l'abbiamo definita noi è un atteggiamento di fondo, che prende atto della ricchezza insita nella varietà, che non si propone l'omogeneizzazione ma mira soltanto a permettere un'interazione il più piena e fluida possibile tra le diverse culture, ne con-

segue che formare alla comunicazione (e, più in generale, a un atteggiamento) interculturale significa formare:

- a. persone che *consapevolmente scelgono quali modelli comunicativi e culturali* l'accettare, il tollerare, il rifiutare, nelle varie situazioni in cui si trovano a operare;
- b. operatori che sanno *evitare i conflitti involontari* dovuti alle differenze culturali;
- c. protagonisti di un mondo che *alle pulizie etniche sostituiscono la curiosità, il rispetto, l'interesse per soluzioni diverse da quelle proprie.*

Con queste finalità un impegno personale in questo settore della propria crescita, così come un corso di formazione alla comunicazione interculturale, non sono un semplice "addestramento", un *training* finalizzato a un bisogno immediato, ma si collocano nella sfera della formazione continua, che cambia la natura delle persone e, indirettamente, quella della società in cui viviamo.

Proporremo uno strumento che chiunque (un formatore di personale oppure una persona che vuole migliorare la propria competenza comunicativa interculturale) può portare con sé vita natural durante, continuando a compilarlo, raccogliendovi il frutto delle sue osservazioni. Prima, però, è necessario un approfondimento che, logicamente, avrebbe figurato all'inizio del volume, ma che in quella posizione difficilmente sarebbe stato colto come "necessario", mentre ora presenterà tutta la sua cogenza: finora abbiamo usato la parola "cultura", ma a questo punto dobbiamo scinderla in due: cultura e civiltà.

6.1 OSSERVARE LE CULTURE E LE CIVILTÀ

La cultura è la *way of life*, la civiltà è la *way of thinking*, è ciò che crea l'identità.

Un ristorante cinese, il bere una caipirinha, l'indossare in spiaggia un pareo con un batik, sono tratti *culturali* diversi rispetto a quelli della vita quotidiana italiana, ma l'arricchiscono di differenza, di possibilità di scelta, di un tocco di esotismo.

Il considerare inferiore la donna, il ritenere che la religione debba guidare la vita quotidiana, il condannare a morte qualcuno, il picchiare i figli o infibulare le figlie sono scelte identitarie, sono elementi di *civiltà*: per difendere certi valori di civiltà si può giungere a combattere e morire.

Nel secondo capitolo abbiamo accennato a valori culturali profondi e inconsapevoli che spesso confinavano nella nozione di *civiltà*; ma nel momento in cui ci si appresta a osservare il mondo – secondo la filosofia della piena disponibilità ad accettare che “il mondo è bello perché è vario” – non può mancare anche una considerazione di quanto siamo disposti ad accettare nel momento in cui siamo di fronte a differenze sostanziali di civiltà tra un europeo e un non-europeo. Ognuno – ed è qui e solo qui la “ricchezza” che spesso diciamo essere portata dalla differenza culturale – è a questo punto *costretto a farsi la sua, personale lista dei valori irrinunciabili, al di fuori dei quali non si entra in relazione*, in commercio con altri.

La lista è personale: è l'essenza stessa della persona. Ma per fare un esempio rapido ci permettiamo di costruire una nostra lista, per cenni, che mette a fuoco tuttavia una quantità immensa di problemi non interculturali ma *interciviltà*; chi scrive si sente europeo in quanto erede de:

- a. la civiltà greca, che ci ha insegnato che si deve dimostrare quel che affermiamo: «dimostra il teorema di Pitagora» si dice in ogni scuola media; diverso da «dimmi il teorema di Pitagora» delle culture basate sulla ripetizione della legge, *in primis* quella islamica;
- b. la civiltà latina che ha regolato i comportamenti umani per mezzo del diritto, tra i cui principi è fondamentale quello che attribuisce ai cittadini la possibilità di fare e modificare le leggi: per chi applica leggi religiose rivelate e immutabili, al contrario, questo principio non vale;
- c. la civiltà cristiana che si basa sul libero arbitrio e quindi sulla possibilità di scegliere, libertà che non tutte le civiltà consentono;
- d. la tradizione umanitaria e quella socialista che ci hanno dato il senso di rispetto verso l'infanzia, in quanto il bambino è un debole che va protetto: collaborare con chi mette al lavoro i bambini di dieci anni vuol dire trasgredire a questo principio, quindi uscire dalla civiltà europea degli ultimi secoli;
- e. la nostra civiltà che considera inviolabile il corpo umano, per cui la cooperazione con chi infibula, castra, mutila, per non parlare di chi condanna alla pena di morte è al di fuori di questa civiltà, che nel 1764 ha prodotto *Dei delitti e delle pene* di Beccaria;
- f. la tradizione liberale che ci ha inculcato principi di libertà personale come la scelta dell'identità sessuale o la libertà di religione e di pensiero, e principi sociali come la democrazia maggioritaria e la libertà di stampa («non condivido nulla di quel che dici ma sono disposto a morire perché tu possa dirlo», affermava Voltaire): sono principi che hanno diffusione limitata in molte altre civiltà e che non si esportano facilmente.

Questa lista è personalissima e minima – ma pone con evidenza i problemi tra le *civiltà*, non tra le semplici *culture*. Affrontare questo problema esula dallo specifico di un trattato sulla comunicazione interculturale, ma sono problemi che – ciascuno secondo la propria coscienza – non si possono eludere nei contatti con non-europei.

6.2 L'OSSERVAZIONE COMPARATIVA TRA CULTURA ITALIANA E STRANIERA

Una “cultura”, abbiamo detto sopra, è l'insieme dei “modelli culturali” messi in atto da un popolo per rispondere a bisogni di “natura”: nutrirsi, procreare, proteggersi dal freddo, vivere in gruppo ecc.

Come abbiamo detto all'inizio di questo volume, essendo cresciuti all'interno dei modelli della nostra cultura, ne siamo generalmente inconsapevoli: ci sembra ad esempio “naturale”, mentre è “culturale”, che ci sia un capofamiglia e non *una* capofamiglia, che non si debba picchiare chi ha idee diverse dalle nostre, che la gerarchia sia fatta in un certo modo, che nelle scuole e nelle università un docente faccia domande di cui sa già la risposta, e così via.

È quindi necessario *saper osservare la propria cultura* mentre si osserva quella altrui. Gli antropologi hanno individuato parametri e metodiche di osservazione sofisticatissimi; ma per i nostri fini è meglio ricorrere a una nozione sociolinguistica più semplice ma più maneggevole, cioè quella di “ambito” situazionale. Per ogni ambito vengono indicati alcuni modelli culturali che si possono osservare per comprendere come davvero funziona la nostra cultura.

ra, per osservarci dall'esterno, così come ci vedono membri di altre culture con i quali vogliamo comunicare.

Il modello che proponiamo qui di seguito (cfr. Balboni 1996 e 1999 per approfondimenti) può essere usato creando un file oppure usando un normale quaderno a fogli mobili con una voce per ogni pagina: in questa griglia si possono poi registrare sia le riflessioni sui modelli culturali del nostro paese sia le osservazioni che si fanno mano a mano sia le vicende professionali o i momenti di vacanza ci portano in contatto con altre culture.

Il fatto di avere delle voci da osservare porta a “vedere” degli atteggiamenti, dei gesti, dei valori della nostra cultura che prima passavano inosservati, quasi fossero naturali e non culturali, e come nella stessa scheda queste osservazioni si mescolino con quelle relative ad altre culture, mettendo le basi per una comparazione interculturale.

I domini che abbiamo selezionato, e che abbiamo articolato in una serie di voci che ciascuno può modificare o integrare a seconda dei propri interessi (questo è il significato dell'*eccetera* che chiude ogni lista), sono i seguenti:

Le relazioni sociali

- a) Rapporto con uno straniero
- b) Rapporto giovani-adulti
- c) Rapporto con i superiori
- d) Corteggiamento, relazione amorosa
- e) Relazioni omosessuali
- f) Uso di offrire sigarette, bevande ecc.
- g) Modo di riparare ad errori, scusarsi
- h) *eccetera*

L'organizzazione sociale

- a) Sistema istituzionale ed elettorale
- b) Sistema giudiziario
- c) Sistema bancario e finanziario
- d) L'industria
- e) L'agricoltura
- f) Il terziario
- g) Le tele-comunicazioni
- h) I trasporti
- i) I mass media
- j) La criminalità
- k) La/e religione/i
- l) eccetera

La casa e la famiglia

- a) Dimensione della famiglia
- b) Ruoli nella famiglia
- c) Rapporto genitori-figli
- d) Autonomia dei figli da ragazzini, età dell'uscita da casa
- e) Tipologia della casa
- f) Tradizione e innovazione nelle case
- g) Proprietà e affitto di abitazioni
- h) Pulizia della casa
- i) La casa di città
- j) La casa di paese
- k) La casa in campagna
- l) Interesse della famiglia per la casa: pulizia, restauro ecc.
- m) eccetera

La città

- a) Rapporto città-cittadina-paese-campagna
- b) Rapporto centro-periferia

- c) Traffico privato e traffico pubblico
- d) Strutture produttive e città
- e) Divertimento, sport e città
- f) Città e cultura
- g) Il governo della città
- h) La città e gli abitanti: come questi si sentono “cittadini”, padroni della città
- i) Città e sostegno alle famiglie: asili, ricoveri ecc.
- j) Città e scuole
- k) I problemi della droga
- l) eccetera

La scuola

- a) Scuola privata e pubblica
- b) Livelli scolastici
- c) Prestigio sociale della scuola, degli insegnanti
- d) Rapporto scuola-mondo del lavoro
- e) Tradizione e innovazione nella scuola
- f) Ruolo delle famiglie nella scuola
- g) Le lingue straniere
- h) Scuola come formazione personale e/o professionale
- i) eccetera

I mass media

- a) Mezzi di comunicazione pubblici e privati
- b) Autonomia dei mezzi di comunicazione, mezzi di comunicazione e politica
- c) I giornali quotidiani
- d) I settimanali politici e culturali
- e) I settimanali per pubblici speciali (donne, sport ecc.)
- f) La pornografia
- g) Televisione: informazione e intrattenimento

- h) La radio
- i) Il cinema d'autore e quello popolare
- j) Presenza di mass media stranieri
- k) Letteratura d'autore e d'evasione
- l) eccetera.

6.3 UNO STRUMENTO PER L'OSSERVAZIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

Molti degli esempi contenuti in questo libro, così come le raccolte aneddotiche della letteratura sulla comunicazione interculturale in azienda e come i siti sulla comunicazione interculturale (nei motori di ricerca se ne trovano a migliaia) sono obsoleti nel momento in cui vengono pubblicati: la rapidità degli scambi internazionali che portano le persone e le immagini televisive in giro per il mondo fa sì che l'interscambio di modelli culturali e di modelli di comunicazione interculturale sia fluidissimo, costante, inarrestabile e non descrivibile in tempo reale.

Al contrario, la *struttura concettuale* che abbiamo posto alla base di questo volume, il *modello* che abbiamo illustrato in 1.3, non si modifica con il tempo: il concetto di *competenza comunicativa interculturale* collocata sullo sfondo di alcuni valori culturali, del linguaggio e degli eventi in cui si realizzano gli scambi comunicativi, ci pare un modello universale, ci pare cioè in grado di descrivere il fenomeno indipendentemente dal luogo e dal momento (per un approfondimento teorico cfr. Balboni 2006).

Se è vero che il *modello di descrizione* della competenza comunicativa interculturale è affidabile, allora chi opera in ambiente internazionale può creare, come abbiamo detto

già per la griglia presentata in 6.2, un file oppure impostare un quaderno a fogli mobili indicando gli elementi della competenza comunicativa interculturale da tenere sotto osservazione quando si interagisce con stranieri, quando si va all'estero, quando si raccontano aneddoti a tavola, quando si guardano film stranieri.

L'elenco è implicito nell'indice di questo volume e può essere arricchito, specialmente per quanto riguarda i valori culturali, da alcune voci riprese dalla scansione in punti all'interno dei vari paragrafi.