Università
Ca'Foscari
Venezia

Corso di Laurea magistrale in:
Scienze del linguaggio

Tesi di Laurea

Ca' Foscari
Dorsoduro 3246
30123 Venezia

La comunicazione interculturale nell'aeroporto Marco Polo di Venezia

Relatore
Ch. Prof. Fabio Caon
Correlatore
Ch. Prof. ssa Natalia Smykunova

Laureanda
Stefania Tatto
Matricola 833444

Anno Accademico
2014/2015

Ringraziamenti

Un grazie di cuore è rivolto ad Alessandro per essere sempre presente e per sostenermi sempre in tutte le mie scelte: grazie infinite. Ringrazio con affetto i miei genitori per avermi dato la possibilità di compiere con successo i miei studi universitari.

Grazie al prof. Caon per avermi ispirato ad approfondire il mondo aeroportuale nel quale ho lavorato e per avermi aperto alla riflessione sull'interculturalità; un grazie anche alla prof. ssa Smykunova, la quale mi ha permesso di migliorare il mio russo.

Desidero ringraziare sentitamente inoltre tutti gli operatori aeroportuali che si sono resi disponibili alle interviste; la loro collaborazione è stata molto preziosa e senza il loro aiuto non sarebbe stata possibile la stesura di questo elaborato. Grazie anche ai miei colleghi di lavoro, ma soprattutto a Enzo e Bruno che hanno sempre creduto in me, che mi hanno fatto conoscere un lavoro nuovo e che mi hanno permesso di crescere molto dal punto di vista sia personale che professionale.

Infine un grazie è rivolto a tutti quelli che mi sono sempre stati vicino.

INDICE

Введение……....1

Introduzione……..….....4

CAPITOLO 1: La comunicazione interculturale

1.1.Che cosa significa comunicare…….……5

1.2. La competenza comunicativa…….…….7

1.3. Il concetto di cultura……....9

1.3.1. Il modello iceberg della cultura di E. T. Hall…….....12

1.3.2. La cultura secondo Hofstede…….....14

1.4. Questione terminologica: multi- cross- trans- intercultura…….…18

1.5. Caratteristiche dell'intercultura…….…….20

1.6. Breve storia della comunicazione interculturale…….……22

1.7. La competenza comunicativa interculturale…….……..25

1.8. Modelli di competenza comunicativa interculturale…….……27

1.8.1. Hofstede (1980)…….……..27

1.8.2. Damen (1987)…….…….31

1.8.3. Bennet (1993)…….……32

1.8.4. Kramsch (1993)…….……..34

1.8.5. Brislin e Yoshida (1994)…….……35

1.8.6. Byram (1997)…….…….……36

1.8.7. Hampden – Turner e Trompenaars (1998)……..…….41

1.8.8. Balboni (2007)…….……44

1.9. Gli ostacoli della comunicazione……..……...47

1.9.1. L'ansia…….……..49

1.9.2. Le aspettative……..……...50

1.9.3. La percezione…….……...50

1.9.4. L'etnocentrismo……..……...53

1.9.5. Lo stereotipo……..……....55

1.9.6. Il pregiudizio…….……....59

1.10. Eliminare le barriere della comunicazione…….……..65

1.10.1. Le abilità relazionali…….……65

1.10.2. I quattro dispositivi dell'incontro…….……71

1.10.3. Gli step interculturali…….……...73

CAPITOLO 2: La comunicazione interculturale nell'aeroporto Marco Polo

2.1. L'aeroporto Marco Polo…….……78

2.2. Il mio lavoro: l'agente di rampa…….…….....79

2.3. L'indagine…….……...….81

2.4. Le interviste…….……...……82

2.5. Analisi delle interviste…….…….…..97

2.6. Discussione…….……100

Conclusioni……...…….……102

Indice delle figure……..……..104

Riferimenti bibliografici……..…105

Sitografia……..…...109

Введение

В данной работе речь идёт о межкультурной коммуникации.

Цель данного исследования – описать культурные и деловые отношения людей разных национальностей с работниками аэропорта « Марко Поло».

Актуальность выбранной мною темы состоит в том, что рассматриваются отношения работников аэропорта, которые ежедневно соприкасаются/общаются в ходе своей работы с людьми различных культур и национальностей.

Для теоретической части своей работы я использовала различные источники, в том числе фонды одной российской библиотеки.

Практическим материалом работы стал опрос шестнадцати работников различных служб аэропорта «Марко Поло» в Венеции.

Данная работа состоит из введения, двух глав и заключения.

В первой главе даётся понятие межкультурной коммуникации с теоретической точки зрения; во второй главе (практическая часть) детально описывается работа, которую я провела с работниками различных служб аэропорта.

Первая глава состоит из десяти параграфов.

В первом параграфе даётся понятие коммуникации. Во втором ведётся речь о речевой компетенции. В третьем параграфе я привожу взгляды

различных социологов (Taylor 1871, Kluckon и Kally 1950, Hall 1973, Hofstede 1980, Reimann 1982, Scollon 1995, Geertz 1998, Santipolo 2004, Bettoni 2006, Mucchi Faina 2006) о понятии *культуры.* В четвёртом детально описаны следующие термины: *мультикультура*, *кросскультура*, *транскультура* и *интеркультура*. В пятом параграфе я даю характеристику понятию *интеркультуры*. В шестом кратко описывается история межкультурной коммуникации. В седьмом параграфе говорится о компетенции в межкультурной коммуникации. В восьмом проводится анализ некоторых моделей межкультурной коммуникации (Hofstede 1980, Damen 1987, Bennet 1993, Kramsch 1993, Brislin и Yoshida 1994, Byram 1997, Hampden – Turner и Trompenaars 1998, Balboni 2007).

В девятом параграфе рассказывается о препятствиях в коммуникации: волнении, ожидании, восприятии, этноцентризме, стереотипах и предрассудках. И в десятом, заключительном параграфе, я веду речь о том, как разрешить эти проблемы: об умении в этих связях (Balboni – Caon 2015), о четырёх встречных механизмах (Cambi 2012), о межкультурных уровнях (Jackson 2014) .

Вторая часть состоит из шести параграфов.

В первом говорится в целом об аэропорте «Марко Поло». Во втором я рассказываю о проделанной работе: агент рампы. В третьем параграфе описывается ход работы. В четвёртом я привожу интервью с работниками различных служб аэропорта. В пятом анализируются данные интервью. И в

шестом, заключительном параграфе, я подвожу итог, базируясь на теоретической части первой части.

В заключительной части работы подводится итог. 94% опрошенных мною работников аэропорта считают нужным проведение курса по межкультурной коммуникации. И только 6% опрошенных мною сотрудников не придают этому никакого значения.

Introduzione

La comunicazione interculturale analizza l'interazione comunicativa che avviene tra persone appartenenti a culture diverse.

Il motivo per il quale è stato deciso di approfondire questo tema nasce in primo luogo dal fatto che, soprattutto in un contesto lavorativo come lo è quello dell'aeroporto, gli operatori aeroportuali che vi lavorano hanno occasione di confrontarsi tutti i giorni con delle realtà culturali diverse e quindi si voleva indagare su come viene gestita l'interculturalità; in secondo luogo, senza essere troppo ambiziosi, si voleva condurre uno studio in materia in quanto vi è una totale assenza di studi interculturali relativi all'ambito aeroportuale.

L'elaborato approfondisce la comunicazione interculturale nell'aeroporto Marco Polo di Venezia. Per ottenere tale scopo la tesi è strutturata in due parti: nella prima parte teorica vengono delineate le caratteristiche della comunicazione interculturale grazie all'analisi delle teorie più accreditate che trattano l'argomento, mentre la seconda parte è dedicata alla ricerca sul campo, ovvero grazie a delle interviste rivolte ad un campione di lavoratori che svolgono differenti mansioni all'interno dell'aeroporto si cerca di capire quali sono i problemi riscontrati con le persone di altra nazionalità.

Dalle testimonianze raccolte emerge un dato fondamentale, ossia che manca una vera e propria formazione interculturale degli operatori aeroportuali; questo lo dimostra il fatto che ben il 94% degli intervistati ritiene che un corso di formazione interculturale potrebbe essere utile. In particolare la formazione sarebbe funzionale sia agli operatori che lavorano all'interno dell'aerostazione a diretto contatto con il pubblico, sia agli agenti di rampa che interagiscono con gli equipaggi di diversa nazionalità. Alcuni operatori inoltre vorrebbero che fosse dedicata maggiore attenzione anche alla microlingua inglese del loro settore lavorativo.

CAPITOLO 1:

LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

1.1. Che cosa significa comunicare

Dal punto di vista etimologico il termine comunicare[1] significa "mettere in comune, condividere"; ed è proprio questo il presupposto alla base della comunicazione interculturale (Santipolo 2004, pag. 19). Essa è un fenomeno complesso e multidimensionale e a tal proposito Majello (1963, pag. 65) afferma: «comunicare significa tante cose e può non significare nulla: tutto dipende dal senso che noi vogliamo attribuire alla parola 'comunicazione' e dal modo in cui ci comportiamo per raggiungere tale scopo».

Watzlawick (1971, pag. 41) sostiene che «l'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri e gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro». Aggiunge inoltre che la comunicazione non si verifica soltanto quando si crea una comprensione reciproca (intenzionale, conscia ed efficace), ma comunque ci si sforzi «non si può non comunicare»: è questo il primo assioma della pragmatica della comunicazione. Watzlawick, Beavin e Jackson definiscono esplicitamente «comunicazione» qualsiasi comportamento che avviene in presenza di un'altra persona. Al di là dell'intenzionalità un comportamento assume significato e pertanto, anche se inconsapevolmente, comunichiamo anche attraverso i nostri comportamenti. Ad esempio una persona in treno che finge di dormire, senza dire nulla, esprime attraverso il suo comportamento la volontà di non voler essere disturbato, di voler rimanere isolato e di voler evitare la comunicazione con gli altri passeggeri.

Fraser (1978) e altri studiosi come Wiener, Devoe, Rubinow e Geller (1972) rifiutano la prospettiva di Watzlawick e degli altri esponenti della Scuola di Palo Alto[2], e ritengono necessaria la distinzione tra comunicazione (intesa come azione intenzionale di codifica e decodifica) e comportamento. Secondo le loro teorie infatti non tutto ciò che una persona compie deve essere considerato comunicazione; infatti ribadiscono la centralità dell'intenzione che deve essere

[1] Dal latino *cum,* insieme; *munis*, armamentario che si portavano dietro i soldati quando andavano in guerra, deriva il verbo *communico*, ossia mettere in comune.

[2] La Scuola di Palo Alto è una tra le più importanti scuole di pensiero e di ricerca sulla psicoterapia nella seconda metà del Novecento negli Stati Uniti.

esplicita e consapevole. In altri termini sostengono che ciò che non è esplicito, ovvero il linguaggio non verbale trasmesso attraverso il comportamento, non è da ritenersi comunicazione. Inoltre, influenzati dagli sviluppi delle teorie sulla cibernetica, aggiungono che il processo di comunicazione presuppone uno scambio di informazioni grazie al feedback, ovvero, come dice lo studioso di comunicazione Paccagnella (2004, pag. 24) quel «meccanismo in base al quale un ente può, attraverso la comunicazione con il proprio ambiente, regolare il proprio output controllandone il risultato».

Analizzando queste due posizioni possiamo già notare che il concetto di comunicazione è ancora oggetto di dibattito per gli studiosi e che il problema investe soprattutto l'area del comportamento non verbale.

Livolsi (2006, pag. 15) propone la seguente definizione di comunicazione: «l'agire comunicativo è lo strumento per eccellenza dell'agire sociale». Il sociologo puntualizza inoltre che:

- gli attori della comunicazione sono attori sociali;
- motivazioni e scopi sono collegati in un particolare contesto culturale da rituali e norme che sono dettate e sancite socialmente;
- gli attori hanno un'identità specifica che è il prodotto delle loro esperienze, sia soggettive che sociali, compiute nel corso della loro vita.

Secondo Balboni (2007, pag. 11) «comunicare significa scambiare messaggi efficaci che raggiungono il nostro scopo». La comunicazione è un'azione volontaria, a differenza dell'informazione che è involontaria, ed è volta a realizzare obiettivi servendosi di linguaggi verbali e non verbali. Essa avviene attraverso degli eventi, i quali a loro volta si manifestano in un contesto situazionale. Il processo comunicativo viene descritto da Eco come «il passaggio di un segnale da una fonte, attraverso un trasmettitore, lungo un canale, a un destinatario (o punto di destinazione).

Ai fini pratici possiamo definire la comunicazione come «un processo di costruzione collettiva e condivisa del significato, processo dotato di livelli diversi di formalizzazione, consapevolezza e intenzionalità» (Paccagnella 2004, pag. 27).

Prima di esaminare le implicazioni della comunicazione nei contesti interculturali, è necessario identificare le parti che la compongono. Secondo lo schema della comunicazione di Jakobson i cardini dell'evento comunicativo sono: il *mittente* che, attraverso un *codice*, invia un *messaggio* a un *destinatario* all'interno di un *contesto*. Mediante un *contatto*, o canale, si stabilisce, si

mantiene o si interrompe una comunicazione. Tali elementi risultano più complessi se riferiti alla comunicazione interculturale.

1.2. La competenza comunicativa

«La comunicazione non avviene nel vuoto: essa si situa in un evento comunicativo, e ciascuno dei fattori dell'evento influisce sulla qualità globale della comunicazione» (Balboni 2002, pag.55).

Come abbiamo constatato precedentemente la comunicazione non include solamente gli aspetti legati all'espressione verbale, ma racchiude al proprio interno anche altri 'elementi'. L'antropologo Dell Hymes, negli anni Settanta, cattura la complessità dell'evento comunicativo attraverso l'acronimo SPEAKING in quanto ogni lettera si riferisce ad un aspetto fondamentale della comunicazione al momento dell'evento comunicativo:

a) S = *setting, scene* (rimanda al background culturale);
b) P = *partecipants* (riferimento a Fishman e concetto di situazione sociale[3]);
c) E = *ends*, (motivi per cui uno parla);
d) A = *acts*, atti (forma e contenuto del messaggio);
e) K = *key* (dimensione psicologica, relazione tra i partecipanti all'evento comunicativo);
f) I = *instrumentality* (strumenti verbali, non verbali, canali utilizzati che a loro volta impattano sugli atti);
g) N = *norme* (regole di interazione e interpretazione);
h) G = *genre* (genere comunicativo).

Il termine competenza deriva dall' unione di *cum* e *petere* che costituiscono il verbo latino *competere*, che significa 'chiedere, dirigersi a', ossia andare insieme, convergere in uno stesso punto aspirare ad un obiettivo comune.

La comunicazione appare dunque un «processo interattivo, dinamico, attraversato da una pluralità e poliedricità di elementi coesistenti, la cui lettura ed elaborazione avviene grazie a un'abilità

[3] La situazione sociale costa di tre variabili principali: *partecipanti* e il loro rapporto di ruolo, *luogo* e *argomento* della comunicazione che a loro volta vanno ad influire sulle scelte linguistiche operate dal parlante.

multiforme: la competenza comunicativa» (Infantino 1996, pag. 210)[4]. Secondo Balboni (2002, pag. 73) la nozione di competenza comunicativa rimanda alla capacità di:

- Saper la lingua e saperla integrare con i linguaggi non verbali;
- Saper fare lingua;
- Saper fare con la lingua.

Analizziamo ora nel dettaglio ogni singola voce. **Sapere la lingua** significa possedere due tipi di competenze: quella linguistica e quella extralinguistica. Esse si riferiscono rispettivamente a due tipi di 'strumenti' che vengono utilizzati nella comunicazione: quello verbale e quello non verbale. Essere competenti dal punto di vista linguistico significa conoscere le grammatiche:

- fonologica (aspetto sonoro che è anche il primo ad essere percepito);

-grafemica (riguarda la capacità ortografica di scrittura. Le maggiori difficoltà vengono riscontrate quando si utilizza un alfabeto diverso da quello latino);

- lessicale (corpus di parole);

-morfosintattica (insieme di forme e relazioni che costituiscono l'enunciato);

- testuale di una lingua (meccanismi di coerenza, coesione e struttura del testo che può procedere per costruzioni lineari, subordinate, parallele o a spirale).[5]

Balboni (2002, pag.62) precisa che «accanto alla competenza linguistica, per comunicare è necessario padroneggiare un altro gruppo di grammatiche, (ossia) possedere la competenza extralinguistica, cioè quel complesso di codici che vengono usati insieme alla lingua per modificarne o sottolinearne alcuni significati o, in alcuni casi, in sostituzione della lingua verbale». Quindi come dice Caon (2010, pag. 32) «se la comunicazione verbale e quella non verbale 'cooperano' nella costruzione dei significati, sviluppare una competenza extralinguistica tale da permettere di decodificare correttamente il messaggio diventa fondamentale per poter comunicare efficacemente». Nello specifico la competenza extralinguistica si divide in:

- competenza cinesica: capacità di comprendere e utilizzare i gesti, le espressioni del viso e i movimenti del corpo. «Scegliamo le parole da usare a seconda del contesto, ma non scegliamo i gesti e le espressioni» (Balboni 2007, pag. 59);

[4] In Nigris E. (a cura di), 1996, *Educazione interculturale*, Mondadori, Milano.
[5] Per approfondimenti Balboni, 2007, *La comunicazione interculturale*, Marsilio, Venezia.

- competenza prossemica: la distanza tra corpi la cui unità di misura è il braccio teso (circa 60 cm). Distanza o vicinanza rispetto all'interlocutore non sono standard, ma variano da cultura a cultura. A tal riguardo E. T. Hall (1968, pag. 7) con il termine 'prossemica' definisce «le osservazioni e le teorie che concernono l'uso dello spazio dell'uomo, inteso come una specifica elaborazione della cultura»[6];
  competenza vestemica: significato che una cultura attribuisce al modo di vestirsi. «La scelta del vestiario comunica sia il rispetto che portiamo all'interlocutore sia l'atteggiamento relazionale che si vuole instaurare, soprattutto in termini di ufficialità o informalità di un incontro» (Balboni 2007, pag. 72);
- competenza oggettemica: valore e significato che viene dato agli oggetti dei quali ci circondiamo (orecchini, orologi, cellulari, macchine, ecc.).

Saper fare lingua significa tradurre in azione comunicativa tutte le competenze mentali sopraelencate. Questo è possibile grazie: alle quattro abilità linguistiche (comprensione orale e scritta, produzione orale e scritta), all'abilità interattiva (dialogo e monologo) e alle abilità manipolative riassumere, tradurre, parafrasare, prendere appunti, scrivere sotto dettatura.

Saper fare con la lingua significa possedere una corretta capacità di utilizzare la lingua come strumento di azione per raggiungere scopi comunicativi, ossia avere una competenza pragmatica[7] che per realizzarsi necessita la conoscenza e padronanza di una competenza socio-culturale.

1.3. Il concetto di cultura

Cultura e comunicazione sono interconnessi tra loro e infatti sono molti gli studiosi che si sono dedicati alla ricerca e all'approfondimento di questo ambito e tuttora il dibattito tra antropologi e sociologi è ancora in corso. Hall (1959) sostiene che 'la cultura è comunicazione e la comunicazione è cultura'. Possiamo spiegare questa interconnessione tra comunicazione e cultura in due modi:

1. «la comunicazione dà visibilità alla cultura, e così facendo contribuisce a definirla»;

[6] Per approfondimenti Hall E. T. (traduzione di M. Bonfantini), 1968, *La dimensione nascosta*, Bompiani, Milano.
[7] Schmidt (1990) nella sua 'teoria sistemica della comunicazione' individua una ventina di 'mosse comunicative', intese come azioni che si compiono usando la lingua; le mosse a loro volta possono essere suddivise in 'mosse up' e 'mosse down'.

2. «la cultura sopravvive se è comunicata, (ovvero) si trasmette attraverso pratiche comunicative tra gli attori sociali» (Giaccardi 2012, pag. 32).

Il concetto di cultura spesso viene accostato erroneamente a quello di civiltà, a volte vengono addirittura usati come sinonimi, ma in realtà i due termini non sono coincidenti. La cultura è la *way of life* (modo di vivere, di organizzarsi, vestirsi, nutrirsi, ecc.), mentre la civiltà è la *way of thinking*, è quindi ciò che crea l'identità attraverso i valori, ai quali non possiamo rinunciare, per i quali siamo disposti a combattere, che ci fanno sentire parte di un popolo e che ci fanno reputare 'incivili' coloro che non gli rispettano (Balboni 2007, pag. 140). Rossi, posto il fatto che la natura biologica pone all'uomo dei problemi simili, precisa che la 'cultura' può essere intesa come soluzione a tali problemi e, postulata l'esistenza di diverse culture, parla quindi di reazioni diverse ai medesimi bisogni fondamentali. Rossi (1983, pag. 5) inoltre specifica che «per *cultura* si è così inteso un patrimonio di valori inalienabili, a cui è intrinseca una validità indipendente dai gruppi sociali e dalle epoche storiche che li riconoscono come tali, e che di conseguenza si presentano come valori 'assoluti' e metastorici; per *civiltà* si è inteso il processo graduale di realizzazione di questi valori, che fa di una certa comunità di popoli la portatrice esclusiva o privilegiata della 'cultura'».

Ma viene spontaneo chiedersi, cos'è la cultura? Il concetto di cultura è estremamente complesso, esistono numerose definizioni e, in questa sede non potendo soffermarci per un'analisi dettagliata, riportiamo in seguito alcune definizioni:

- «La cultura, o civiltà, intesa nel suo ampio senso etnografico, è quell'insieme complesso che include la conoscenza, le credenze, l'arte, la morale, il diritto, il costume e qualsiasi altra capacità e abitudine acquisita dall'uomo come membro di una società»[8] (E. Taylor 1871);
- Negli anni Cinquanta gli antropologi americani Kluckon e Kelly[9] definiscono la cultura come un sistema in movimento, derivato da schemi di vita espliciti e impliciti, che tende a essere condiviso da tutti i membri di un gruppo. Il nucleo fondamentale della cultura sono le idee tradizionali e i valori ad esse legate; pertanto da una parte è ritenuta il risultato di azioni precedenti, e dall'altra condizione essenziale per uno sviluppo futuro;
- Per Reimann «si può definire cultura l'insieme delle qualità e delle capacità che l'uomo sviluppa nei rapporti sociali, al fine di dominare la propria condizione esistenziale. A questo riguardo possiamo identificare tre caratteristiche: la cultura è un fenomeno universale poiché

[8] In Giaccardi C., 2012, *La comunicazione interculturale nell'era digitale*, Il Mulino, Bologna (pag. 25).

[9] Vedi Giaccardi 2012 pag. 25-27.

tutti gli uomini ne posseggono una; è strutturata cioè organizzata in una data forma; è un prodotto specificatamente umano perché considerato risultato dell'energia creatrice dell'uomo» (Reimann 1982, pag. 33-34). Lo studioso puntualizza inoltre che «'cultura' e 'società' non sono affatto la stessa cosa: una società – e anche una collettività cui venga riconosciuta una cultura comune - vanno considerati come *portatori* di una cultura, nel senso di 'averla' o di 'possederla', ma non di 'esserla'»;

- Geertz paragona le culture a reti di significati che gli uomini tessono e in cui poi rimangono impigliati e avanza due idee. «La prima è che la cultura è concepita meglio non come insiemi di modelli concreti di comportamento – costumi, usi, tradizioni, insiemi di abitudini – com'è stato grossomodo finora, ma come una serie di meccanismi di controllo – progetti, prescrizioni, regole, istruzioni (quello che gli ingegneri informatici chiamano 'programmi') – per orientare il comportamento. La seconda è che l'uomo è proprio l'animale più disperatamente dipendente da simili meccanismi di controllo extragenetici ed extracorporei, i programmi culturali appunto, per dare ordine al suo comportamento» (Geertz 1998, pag. 58);
- Santipolo individua due categorie di cultura: in senso antropologico definisce cultura «il reticolo di valori e l'insieme delle strategie sviluppate da un certa comunità per rispondere ai bisogni di natura siano essi materiali (nutrirsi, mantenere la specie, organizzare la vita sociale, ecc.) o spirituali (la religione, il concetto di famiglia, ecc.)»; nel senso ciceroniano del termine invece la *cultura animi* designa le manifestazioni alte dell'intelletto umano quali ad esempio la poesia, la letteratura, la musica, la filosofia, ecc. (Santipolo 2004, pag. 16). Una distinzione analoga è stata proposta anche da Scollon il quale, in senso antropologico, dice «culture is any of the customs, worldview, language, kinship system, social organisation, and other taken-for-granted day-to-days practices of a people which set that group apart as a distinctive group»; mentre *l'alta cultura* si focalizza sui risultati intellettuali e artistici, ovvero «the first meaning, high culture, focuses on intellectual and artistic achievements» (Scollon 1995, pag. 126);
- Secondo Bettoni «cultura è programmazione collettiva della mente – e mente sta per testa che pensa, cuore che sente e mani che agiscono – dentro c'è di tutto. Ci sono fondamentalmente, le tre cose che ci rendono quello che siamo: la conoscenza, l'identità e l'azione» (Bettoni 2006, pag. 234);
- Mucchi Faina (2006, pag. 3) distingue tra «l'aspetto *oggettivo* di una cultura, inteso come sistema di significati condiviso da un gruppo sociale e accumulatosi nel corso di generazioni, e l'aspetto *soggettivo*, ossia il bagaglio di credenze, atteggiamenti, definizioni di sé, norme, ruoli e valori che deriva a un individuo dalla sua appartenenza a una data cultura».

Cercando di riassumere, basandosi sulla concezione maggiormente condivisa da antropologi e sociologi, e riprendendo la metafora di Geertz, possiamo dire che siamo tutti 'impigliati' nella cultura, nel senso che l'uomo la crea per rispondere a dei propri bisogni. Essa inoltre non è innata, ma la acquisiamo inconsapevolmente in quanto il nostro *background* culturale è frutto degli atteggiamenti della società nella quale siamo cresciuti; quindi siamo tutti 'culturalmente marcati'.

Per esistere ed essere tale la cultura necessita dei rapporti sociali poiché si trasmette attraverso l'interazione; proprio per questo motivo un altro aspetto che caratterizza la cultura è la dinamicità e quindi, non essendo statica, ha carattere processuale ed è in continua trasformazione.

Rossi (1983, pag. 16) parla dell'esistenza di «diverse culture e diverse civiltà» in quanto ogni cultura è specifica, ed è proprio la sua specificità a delineare i confini prima tra diversi gruppi e poi nelle diverse società. È proprio attraverso la nostra cultura che ci sentiamo parte di una specifica comunità piuttosto che di un'altra. Questa prospettiva dell'unicità culturale è stata condivisa anche dall'antropologo tedesco Boas e dai suoi allievi; essi sono giunti alla conclusione che le culture non vanno comparate tra loro ma commisurate unicamente con se stesse, quindi i prodotti e i processi vanno interpretati entro la cultura che gli ha prodotti (relativismo culturale).

Infine non si può parlare di un'unica cultura italiana, russa, ecc., ma si possono individuare tratti oggettivi, i quali però non sono sempre condivisi da tutti gli appartenenti alla stessa nazionalità. Infatti secondo Caon (2010, pag. 35) «le culture sono sempre multiformi e in continuo divenire in quanto hanno risentito, nel corso del tempo, di differenti influenze geopolitiche, culturali, sociali e commerciali»; per questo motivo bisogna diffidare di visioni ipersemplificate e stereotipate delle culture e delle realtà nazionali.

1.3.1. Il modello 'iceberg della cultura' di E.T. Hall (1973)

Uno dei modelli di cultura più conosciuti è quello 'iceberg' proposto dall'antropologo americano E.T. Hall negli anni Settanta. Egli per dimostrare quanto sia difficile analizzare e capire le diverse sfaccettature della cultura propone il seguente modello di analisi.

Paragona la cultura ad un iceberg, quindi rispettando l'analogia, essa è costituita da aspetti visibili rappresentati con la parte che sta sopra l'acqua, e da aspetti invisibili identificati con tutta la porzione nascosta sotto alla superficie come si vede nella figura 1.

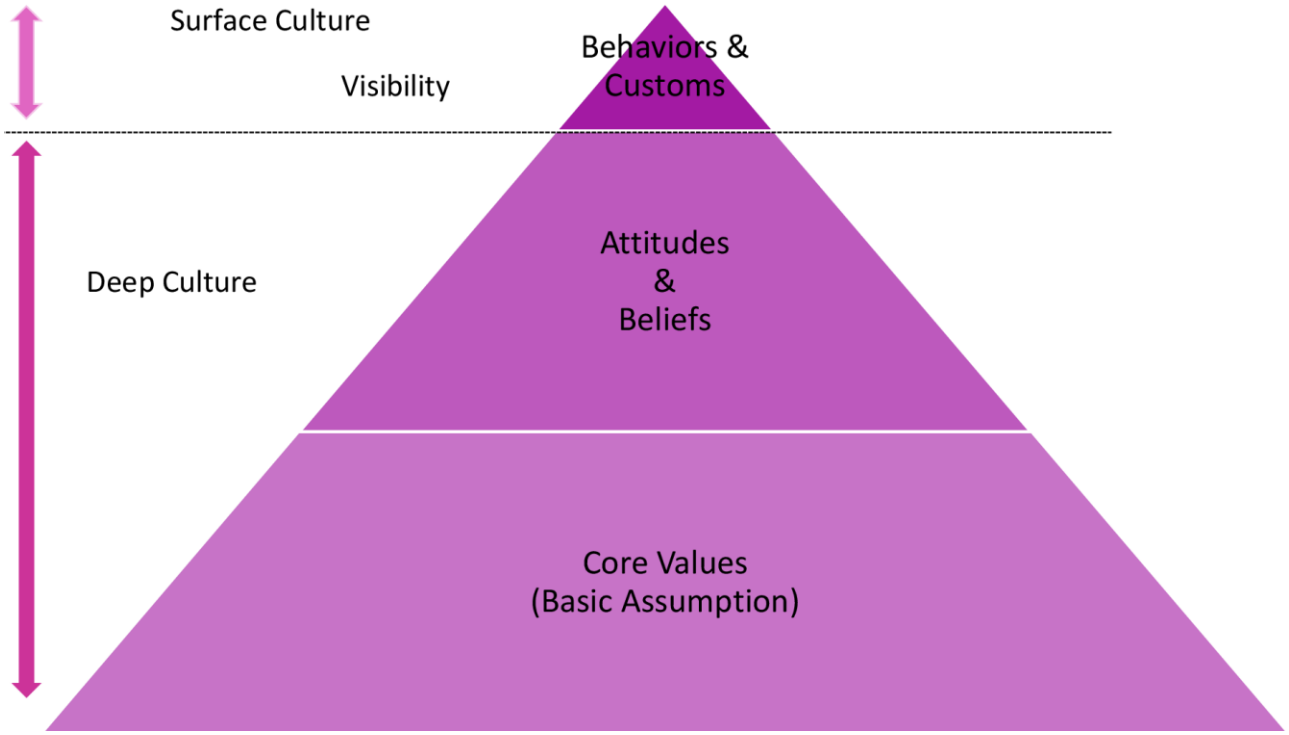

Figura 1: modello iceberg della cultura di E.T Hall (1973).

La parte visibile dell'iceberg corrisponde alle 'manifestazioni', ossia ai comportamenti, mentre la parte nascosta (quella più grande) comprende le credenze, i valori e i modelli che sono alla base di un determinato comportamento.

Le difficoltà nascono quando si incontrano persone di culture diverse, perché il primo confronto avviene con le parti visibili del loro iceberg. Hall suggerisce quindi che l'unico modo per imparare la 'cultura interna' degli altri è partecipare attivamente alla loro cultura, infatti più si va a fondo nella conoscenza è più si scoprono i modelli di riferimento sottostanti di una persona.

Questo modello ci insegna che non possiamo giudicare una cultura basandoci solo su quello che vediamo, ma bisogna prendersi il tempo necessario per interagire e conoscere a fondo la cultura delle altre persone; solo in questo modo saremo in grado di scoprire il pensiero, i valori e le credenze che sono alla base del comportamento di quella società.

1.3.2. La cultura secondo Hofstede

Hofstede prima di proporre i propri modelli chiarisce il concetto di cultura. Definisce '*culture one'* la cultura in senso stretto, ossia quei prodotti raffinati della mente come l'arte, la letteratura e l'educazione; mentre la cultura, in senso più ampio, intesa come software mentale corrisponde alla '*culture two'.* Quest'ultimo punto di vista coincide a quello maggiormente diffuso tra antropologi e sociologi, ed è proprio su quest'ultima concezione della cultura che si basa tutta l'analisi di Hofstede.

Egli paragona la specie umana ad un sistema operativo di un computer, e a tal proposito introduce il concetto di '*software of the mind'*. La cultura quindi viene definita come la programmazione collettiva della mente che distingue i membri di un gruppo o di una categoria di persone dagli altri. Essa è un fenomeno collettivo poiché condivisa con persone che vivono nello stesso ambiente sociale, non è ereditaria, bensì appresa e quindi deriva dal contesto sociale nel quale una persona cresce. Infatti scrive Hofstede (2003, pag. 5) «Culture (two) is always a collective phenomenon, because it is at least partly shared with people who lived within the same social environment, wich is where it was learned. It is the collective programming of the mind which distinguishes the members of one group or category of people from another».

La cultura va distinta poi sia dalla natura umana che dalla personalità di un individuo. Il confine tra natura umana-cultura e cultura-personalità non può essere definito esattamente, infatti continua tuttora ad essere oggetto di studio e di dibattito tra gli studiosi. Nello specifico la natura umana è condivisa da tutti gli esseri umani e, come possiamo vedere dalla figura 2 riportata sotto, è alla base della piramide. Rappresenta quindi il livello universale del software mentale di una persona: tutti proviamo emozioni, sentimenti (paura, amore, rabbia, tristezza, ecc.), il bisogno di socializzare con gli altri, ma il modo in cui si realizzano tutti questi aspetti universali differisce da cultura a cultura. La personalità invece è unica, quindi specifica per ogni individuo nel senso che ognuno di noi ha i propri set di software mentali. Essa è in parte 'ereditata' e in parte appresa. Hofstede puntualizza che 'appresa' significa che la personalità è soggetta all'influenza collettiva della mente (la cultura), ma allo stesso tempo si verifica una rielaborazione personale delle esperienze.

Riportiamo nella figura 2 i tre livelli di programmazione della mente.

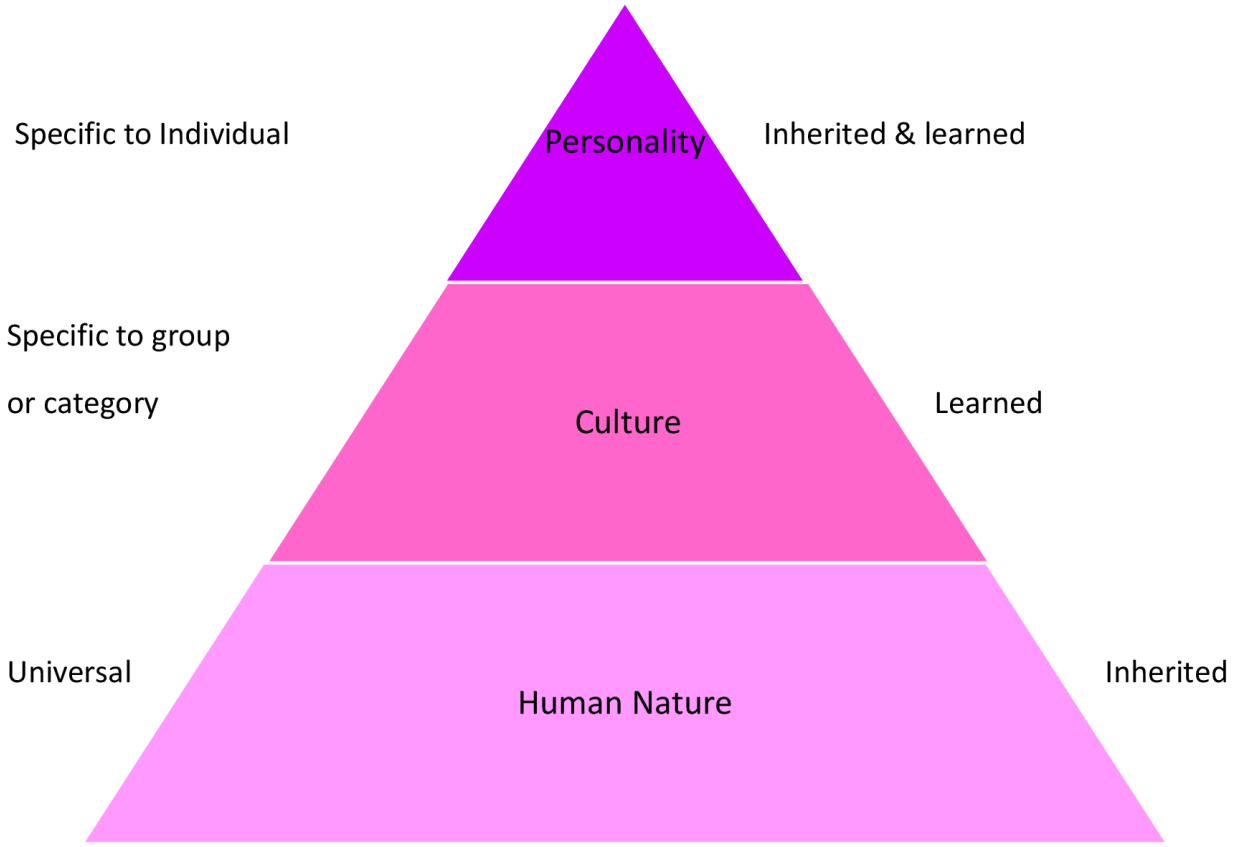

Figura 2: i tre livelli di programmazione della mente di Hofstede.

Non ci sono standard scientifici per considerare un gruppo come intrinsecamente superiore o inferiore ad un altro; quindi secondo Hofstede studiare le differenze culturali tra gruppi e società presuppone una posizione di relativismo culturale. Egli infatti condivide il pensiero di Lévi-Strauss, il quale afferma che una cultura non ha criteri assoluti per giudicare le attività di un'altra cultura come "bassa" o "nobile".

Le differenze culturali si manifestano a diversi livelli, e quelli identificati da Hofstede sono: i simboli, gli eroi, i riti e i valori. Egli, per rendere i diversi livelli di profondità dai quali è composta, paragona la cultura ad una cipolla (figura 3). Seguendo la metafora possiamo dire cha la cultura è

costituita da diversi strati esterni, ossia le cosiddette ‘pratiche’, e da un nucleo che corrisponde ai valori. Lo strato più esterno della cipolla (simboli, eroi e riti) rappresenta la parte variabile, nel senso che sono aspetti che possono subire variazioni; lo strato più interno invece è rappresentato dai valori, che difficilmente possono cambiare nel corso della vita di una persona.

Definiamo ora nel dettaglio la struttura della cultura sul ‘modello cipolla’:

- i simboli sono la parte più visibile e superficiale di una cultura, per questo sono anche facilmente copiati da individui appartenenti ad altre culture. I simboli includono oggetti, parole e gesti che hanno significato comune per coloro che condividono la stessa cultura (per esempio gergo, acconciature, modi di vestire, simboli religiosi, ecc.). Con il passare del tempo i vecchi simboli possono essere rimpiazzati da quelli più recenti;
- gli eroi della cultura sono le persone vive o morte, reali o immaginarie che sono stimate, rispettate e che fungono da modello di comportamento all'interno di una cultura. In America ad esempio possono essere considerati degli eroi sia Snoopy che il presidente;
- i riti sono quelle pratiche, considerate socialmente essenziali, che sono esercitate dai membri di una cultura. Esempi di riti sono il modo di salutarsi, modo in cui si svolgono affari, modalità delle cerimonie religiose, ecc.;
- i valori, essendo al centro della cipolla, sono quella parte che non è visibile a un osservatore esterno. I valori si presentano in coppia a poli opposti e quelli individuati da Hofstede sono i seguenti: bene/male, pulito/sporco, bello/brutto, naturale/innaturale, logico/paradossale, normale/anormale, razionale/irrazionale. I valori sono tra le prime cose che i bambini imparano non in modo consapevole, ma implicitamente. Tale acquisizione, secondo gli psicologi, avviene fino ai dieci anni e in seguito, avendo già le basi di un sistema di valori saldo acquisito così presto nella vita, difficilmente si è propensi al cambiamento.

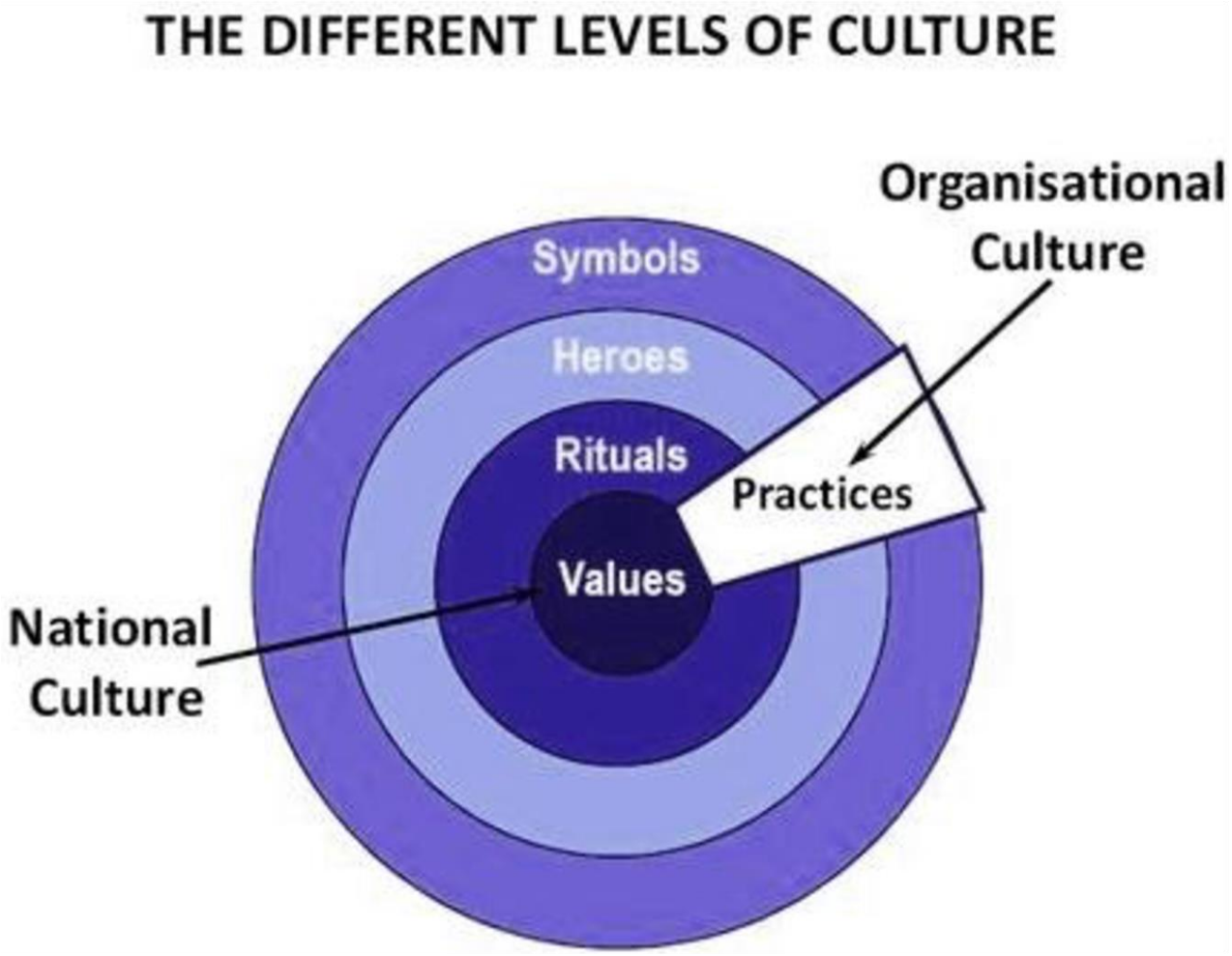

Figura 3*:* la cipolla di Hofstede: manifestazioni della cultura a diversi livelli di profondità.

Dalle ricerche di Hofstede è emerso che le maggiori differenze cultuali vengono riscontrate quando si tocca il livello più profondo di una persona, ossia i valori. La mancanza di compatibilità di valori porta spesso a conflitti anche se questa collisione è spesso difficile da rilevare perchè si toccano cose che non sono visibili. Quando ci si accorge dell'incompatibilità il primo passo è rendersi conto che i valori sono una dimensione nascosta e che sono specifici di ogni cultura perché non ci sono valori universali. Quindi è importante essere consapevoli dei propri valori, non imporsi ma rispettare anche quelli degli altri.

1.4. Questione terminologica: multi-cross- trans - intercultura

Al giorno d'oggi il termine 'interculturale' viene usato sempre di più, a volte addirittura in maniera impropria, e viene accostato non solo alla pedagogia, ma anche ad altre discipline quali ad esempio la sociologia, l'etnologia, la psicologia, la filosofia, le scienze politiche e della comunicazione, ecc.

Si parla di multiculturale, pluriculturale, cross-culturale, transculturale e di interculturale, ma dietro a dei semplici prefissi sono nascosti dei significati ben più profondi; per questo motivo è opportuno precisare le differenze che sussistono tra una serie di termini, che vengono considerati erroneamente sinonimi. Di fronte a questa situazione cerchiamo ora di dare una chiarificazione semantica dei vari concetti.

a) Con ***multicultura*** (o pluricultura)[10] si indica una situazione e una condizione della società. Il termine ha carattere descrittivo e indica una realtà in cui vi è una compresenza, su uno stesso territorio, di popoli o comunità diversi per etnia, lingua e cultura. Come sostiene Pinto Minerva il termine in sé è 'neutro' e non contiene giudizi di valore, ma più in generale «il termine multicultura delinea una situazione statica del fenomeno che, appunto, prende atto dall'esistenza di una pluralità di popolazioni all'interno di uno stesso contesto territoriale» (Pinto Minerva 2002, pag. 13). Un esempio di multicultura lo possiamo prendere dalla società statunitense caratterizzata dal cosiddetto *melting pot;* in questo caso si fa riferimento al fatto che negli Stati Uniti convivono persone di background completamente differenti dal punto di vista socioculturale e etnico; essi quindi vivono insieme, ma senza integrarsi realmente tra di loro. Riferendosi all'intervento educativo Portera (2013, pag. 42) ritiene che un approccio di tipo multiculturale considera le culture in maniera rigida e statica in quanto vengono fornite solamente delle presentazioni descrittive che indicano le varie differenze e di come esse vadano trattate, tuttavia egli insiste sull'importanza del dialogo e dell'interazione per andare oltre e per poter superare tutte le barriere.
   Se a multiculturale viene attribuita un'accezione descrittiva, multiculturalismo assume una valenza programmatica e politica. Il ***multiculturalismo,*** o pluralismo culturale, si riferisce alla molteplicità ed elabora una teoria basata sulle differenze sul piano teorico-descrittivo non includendo però l'eventuale cambiamento. Il termine denota il «riconoscimento di una molteplicità senza un interesse a conoscere il diverso, una tolleranza che accetta la diversità,

[10] Nanni 1998 pag. 27.

senza conoscerla, a patto che rispetti le regole e non crei scompiglio» (Giaccardi 2012, pag. 51);

b) ***Crossculturale*** *(cross-cultural communication)* si riferisce all'interazione tra persone che provengono da due o più culture diverse. Il termine può essere utilizzato facendo riferimento alle dinamiche psicologiche in contesti interculturali; pertanto presuppone un approccio etico e astratto verso la cultura. Giaccardi distingue la comunicazione interculturale da quella cross-culturale e a tal riguardo afferma «a differenza della comunicazione interculturale, che si concentra soprattutto *tra persone* di diverse culture, la comunicazione cross-culturale ha come proprio oggetto la comunicazione *tra sistemi* e l'analisi delle differenze del comportamento comunicativo in quanto legate a differenze culturali» (Giaccardi 2012, pag. 52);

c) ***Transculturale*** viene riferito in particolare al settore psicologico e psichiatrico. Nello specifico indica un nuovo tipo di cultura, quella transculturale appunto, che come sostiene Pinto Minerva (2002, pag. 18) sia «capace di attraversare e andare oltre le singole culture». Secondo la studiosa infatti è possibile attraversare e oltrepassare i confini delle singole culture in base a due presupposti: in primo luogo la nostra comune appartenenza alla specie umana e alla comune terra-madre; in secondo luogo per condividere un progetto di cittadinanza planetaria. La pedagogia transculturale, in senso educativo, supera le caratteristiche e le specificità delle singole culture e pertanto è alla ricerca degli elementi universali che accumunano tutti gli esseri umani al di là del colore della pelle, dalla lingua, dalla religione, ecc. Sul piano pedagogico nella transcultura si analizzano quindi gli elementi comuni alla specie umana, ossia idee, sentimenti, emozioni, ecc. Nel progetto 'transculturale' si realizza una coesistenza pacifica, garantita dal rispetto reciproco, che assicura i diritti fondamentali della libertà e rispetto delle differenze di lingua, cultura e religione. Pinto Minerva ritiene che per realizzare un'autentica transcultura «occorre puntare su un grande investimento pedagogico, che coinvolga le varie istituzioni educative – *in primis* la scuola – nell'elaborazione di un progetto formativo, indirizzato a tutti e per tutta la vita, finalizzato a educare alla differenza, al dialogo e al confronto interculturale».[11];

d) Stando alla distinzione fornita dal Consiglio d'Europa[12] del 1989 tra multiculturale e interculturale, possiamo affermare che l'***intercultura***, a differenza della multicultura che

[11] Ibidem pag. 18.

[12] Il Consiglio d'Europa, la cui sede istituzionale si trova a Strasburgo, è stato fondato nel 1949 e ad oggi conta 47 stati membri. Gli obiettivi di questa organizzazione internazionale sono molteplici; tra tutti la promozione della

si presenta come una realtà statica, si distingue per la sua dinamicità. Il prefisso inter- presuppone uno scambio, un'interazione attraverso il processo di negoziazione e confronto costruttivo per entrambe le parti; per questo motivo sono importanti le relazioni che si vengono a creare. I presupposti sono volontà e consapevolezza nel voler interagire attraverso il confronto che ha come scopo quello di conoscere l'altro. L'ambito educativo e quello formativo professionale hanno il compito di guidare le persone verso la scelta dell'intercultura vista come opportunità di arricchimento e di crescita personale e collettiva. «Se dunque la multicultura rappresenta una condizione oggettiva di compresenza di più culture tra loro, l'intercultura è la 'risposta educativa' alla società multiculturale e multietnica. È infatti evidente la distinzione tra la multiculturalità intesa come categoria analitico-descrittiva e storico-sociologica e l'interculturalità intesa come istanza progettuale, politica e pedagogica» (Pinto Minerva 2002, pag. 14). Per questo motivo per promuovere l'intercultura è necessaria la cooperazione tra scuole, territorio, istituzioni politiche e amministrative, le quali possono guidare le persone alla riflessione e all'azione verso l'intercultura.

1.5. Caratteristiche dell'intercultura

Dal punto di vista formale la parola intercultura è composta da due parti, ossia dal prefisso *inter* che significa tra, e dal sostantivo cultura (dal latino *colere* che significa coltivare), tradotto intercultura indica lo scambio, o l'interazione, tra due o più diverse entità culturali.

Alla luce di quanto detto nel paragrafo precedentemente, possiamo affermare che la 'partita' più importante, a livello terminologico, si gioca prevalentemente sulla distinzione tra multiculturale e interculturale. Pertanto possiamo convenire sul fatto che la multiculturalità indica un dato etno-sociale e definisce una convivenza che può essere più o meno pacifica tra persone di cultura diversa, mentre l'interculturalità rappresenta una scelta sia a livello politico che a livello culturale e presuppone uno scambio attraverso il dialogo e l'interazione dei soggetti appartenenti a culture diverse. Quindi se nel primo caso ci si riferisce ad una categoria descrittiva, nel secondo caso si rimanda ad una dimensione programmatica. Portera approfondisce con maggiore precisione quest'ultimo aspetto e sostiene che «l'interculturalità di per sé non esiste ed è più corretto trattare di *educazione* (o pedagogia *interculturale*)» (Portera 2013, pag. 44), inoltre aggiunge che solo

democrazia e dei diritti dell'uomo; inoltre attraverso una ricerca costante cerca di trovare soluzioni possibili ai diversi problemi sociali che affliggono l'Europa.

attraverso un qualificato intervento educativo si possono realizzare l'arricchimento e la crescita personale.

La pedagogia interculturale si oppone alla staticità e alla categorizzazione delle culture, ma propone il confronto alla pari ponendo al centro della propria analisi le persone a prescindere dalla loro lingua, cultura, nazionalità o religione. Pertanto «la strategia interculturale consiste innanzitutto nel riportare la questione della multiculturalità nella vita delle persone e delle interrelazioni che costituiscono l'insieme del loro tessuto relazionale e socioculturale, in quanto membri di società storiche in cui sono soggetti attivi, partecipanti alla convivenza sociale storica, variamente caratterizzata culturalmente» (Nanni 1998, pag. 34). Confronto e riflessione sull'alterità favoriscono l'integrazione e la convivenza (Gobbo 2000, pag. 48).

Interessante ed originale è la metafora di Rizzi che paragona l'intercultura ad una 'casa comune' nella quale si vive in molti seguendo alcune 'regole di casa'; si tratta di un percorso che rappresenta una sfida comune a tutti gli uomini. Infatti Rizzi (1998, pag. 38) dice: «l'interculturale è vivere in una 'casa comune' […] e si impara a vivere in molti in un 'piccolo continente'. Lo spazio è limitato, le risorse sono scarse. Sono perciò necessarie alcune fondamentali 'regole di casa'». Le regole individuate da Rizzi sono: principio dell'uguaglianza, riconoscimento dei valori, atteggiamento positivo e 'porte e finestre aperte', ossia scambi di idee e dialogo.

Essendo una scelta si può passare da una società multiculturale ad una società interculturale attuando un progetto pedagogico il quale permette di uscire dalle proprie cornici culturali ed entrare nelle cornici delle altre culture; questo permette di sviluppare un pensiero aperto e flessibile capace di allontanarsi dai propri schemi mentali per riuscire ad interpretare quelli degli altri mediante il confronto. «Essere portatori di intercultura significa, in breve, essere capaci di intrecciare tra loro più elementi di più culture utilizzando le interferenze e i prestiti, per arricchirne e moltiplicarne le potenzialità evolutive e creative. Essere portatori di intercultura significa, più in particolare, aver chiara consapevolezza dei caratteri storici e dinamici della propria e dell'altrui cultura, degli elementi di permanenza e di trasformazione, degli aspetti di complessità, di processualità, di interazione che collegano due culture diverse, le distanziano e le differenziano ma anche le unificano e le integrano» (Pinto Minerva 2002, pag. 16).

Vista la sua caratteristica di essere oggetto di studio di più discipline, l'intercultura quindi non si riferisce ad un ambito specifico, ma nel tempo delle globalizzazioni si inserisce in un processo alla base di ogni rapporto interpersonale.

La comunicazione interculturale si manifesta in due livelli (Giaccardi 2012, pag. 13):

1. Il primo livello può essere definito 'situazionale' in quanto si riferisce ai contesti della vita quotidiana, ossia analizza le modalità di interazione e scambio di messaggi. Poiché il dialogo interculturale è sempre più diffuso, è necessario conoscere le tecniche ed essere dotati di 'strumenti' che facilitino e rendano più adeguata l'interazione; soltanto percorrendo questa strada si potranno evitare incomprensioni, malintesi ed incidenti diplomatici. Partendo dal presupposto che nelle situazioni interculturali le differenze culturali sono insite al contesto, è importante esserne consapevoli per poter meglio comprendere tali diversità. Superare questo primo *step* significa riuscire ad essere efficaci, e quindi raggiungere i propri scopi ed imparare ad adeguarsi, ossia riconoscere ciò che è adatto ad una determinata situazione;
2. Il secondo livello si riferisce ai cosiddetti '*frames*', ossia alle cornici culturali che determinano l'agire comunicativo. In quest'ottica attraverso la comunicazione interculturale, che va oltre le regole e alle strategie, si creano i presupposti per una riflessione più profonda scaturita dalla differenza. Nel primo caso si analizzano le situazioni di contatto e incontro tra culture, mentre nel secondo livello si approfondiscono il rapporto e le relazioni tra esse; per questo motivo diventa necessario sapersi mettere in discussione, dubitare delle nostre certezze, e 'attrezzarsi' degli strumenti che permettano di far fronte alla situazioni complesse che caratterizzano le attuali società globalizzate.

Riassumendo l'intercultura in pochi concetti essa è quindi:

- Una scelta consapevole;
- Una riposta educativa;
- Un processo dinamico basato su un progetto;
- Dialogo, confronto, interazione.

1.6. Breve storia della comunicazione interculturale

Dal punto di vista storico, il concetto di *intercultural education* è stato utilizzato per la prima volta alla fine degli anni Venti in quanto negli Stati Uniti c'erano dei forti sentimenti di carattere discriminatorio e razzista nei confronti dei nuovi immigrati che tra il 1881 e il 1915 erano arrivati dall'Europa (prima dalla Germania e dall'Irlanda, e successivamente anche dalla Spagna, Portogallo, Italia e Grecia) negli Usa.

Lo studio della comunicazione interculturale, come ambito disciplinare autonomo, ebbe inizio dopo la Seconda Guerra Mondiale. Negli anni della guerra fredda gli Stati Uniti erano la potenza

mondiale leader, ma allo stesso tempo i diplomatici che rappresentavano la nazione si erano rivelati inefficienti in quanto non sempre conoscevano la lingua delle nazioni alle quali erano assegnati, e per l'aggiunta non sempre riuscivano a comprendere del tutto le culture con le quali si rapportavano. Per far fronte a questa mancanza nel 1946 venne fondato il *Foreign Service Institute* (Fsi) il quale, grazie alla formazione svolta da linguisti e antropologi esperti, aveva come scopo quello di fornire una preparazione ai propri funzionari che avrebbero poi dovuto operare nei paesi stranieri.

Negli anni Cinquanta e Sessanta gli Stati Uniti assieme all'Unione Sovietica si fecero portavoce di un piano di sostegno economico e alleanze strategiche con paesi del Sudamerica, Asia e Africa inviando finanziamenti, tecnologie, professionisti che si sarebbero occupati dell'alfabetizzazione degli adulti, della loro salute, ecc., in quanto si credeva che lo sviluppo socio-economico avrebbe potuto facilitare la nascita di governi democratici. Tuttavia questi interventi si rivelarono fallimentari poiché nella formazione dei diplomatici non si teneva conto degli elementi di natura culturale; infatti i funzionari americani non sempre comprendevano la cultura, le usanze e la lingua nei paesi nei quali intervenivano.

In questa prospettiva, in seguito ai fallimenti e alle critiche subite in seguito alla scorretta procedura utilizzata per gli interventi, la comunicazione interculturale assumeva un ruolo fondamentale all'interno dei programmi di formazione.

La comunicazione interculturale diventa una disciplina autonoma nel 1959, anno in cui l'antropologo E.T. Hall, il quale aveva fatto parte dello staff del Fsi, pubblica '*The silent language'*, opera 'manifesto' della disciplina di carattere rivoluzionario in quanto per la prima volta si pone l'attenzione al comportamento non verbale (gestualità, tono della voce, postura, uso dello spazio) e si approfondisce lo studio della comunicazione che avviene tra persone che appartengono a culture diverse. Nell'elaborazione della sua teoria Hall, il quale detiene il, merito di aver coniato l'espressione 'comunicazione interculturale', è stato influenzato dal linguista Whorf ed ha applicato la teoria della relatività linguistica[13]alla comunicazione non verbale; i concetti approfonditi dallo studioso, e tutt'oggi tra i pilastri della comunicazione interculturale, sono gestione dello spazio e tempo (prossemica e cronemica) e distinzione tra culture ad alto/basso contesto.

Le prime riflessioni della disciplina sono state formulate in un contesto post-bellico e a scopo strategico e sono ben distanti dalle riflessioni della società globalizzata di oggi nella quale i contatti interculturali, e i problemi che essi comportano, sono inevitabili. Attualmente la

[13] La teoria della relatività linguistica di Sapir-Whorf sostiene che il pensiero si formula in base alla lingua che uno parla e che parlando lingue diverse ogni persona si crea una propria immagine del mondo che risulta essere diversa da quella degli altri.

comunicazione interculturale viene impiegata in diversi ambiti: nel settore economico-lavorativo, nelle forze armate (soprattutto per le missioni di pace) e anche nel settore scolastico-educativo.
La disciplina venne ufficialmente riconosciuta nel momento in cui vennero attivati i primi corsi universitari, nacquero riviste, si pubblicarono libri e vennero finanziati studi che approfondivano la tematica. Nel 1966 presso l'Università di Pittsburg si tenne il primo corso di comunicazione interculturale. Due testi importanti sono stati: '*Beyond culture*' di E.T.Hall (1976) e '*Culture's consequences*' di Hofstede (1980). Sempre negli anni Ottanta si svilupparono una serie di studi che analizzavano il rapporto tra linguaggio, cultura e comunicazione. In quegli anni, Settanta e Ottanta, la comunicazione interculturale si diffuse anche in Europa.
Negli anni Novanta la disciplina ebbe una nuova fioritura e vennero approfonditi ulteriormente gli studi sulla comunicazione non verbale; a questi studi si aggiunsero quelli incentrati sulla retorica della comunicazione e si pose anche l'attenzione sul ruolo dei mass media.
Nell'attuale Federazione Russa, la comunicazione interculturale si sviluppa soprattutto a partire dagli anni Novanta, in seguito alla caduta dell'Unione Sovietica. Si riteneva che la comunicazione interculturale fosse una fattore della vita quotidiana dell'uomo moderno e che per stabilire una comunicazione efficace fosse necessaria la conoscenza, non solo della lingua straniera, ma che fosse necessario sviluppare anche competenze di tipo culturale. Tra gli studiosi che si occuparono del tema possiamo citare T.G. Gruševickoj, V.D. Polkova, A.P. Sadochina, O.A. Leontovič, S.G. Ter-Minasova. Attualmente in Russia la comunicazione interculturale rimane una disciplina educativa e scientifica, ma mancano di fatto le basi teoriche a causa della confusione terminologica in questo settore tra la tradizione inglese e quella russa. Per quanto riguarda la tradizione scientifica russa la comunicazione interculturale è connessa allo scambio di idee, concetti ed emozioni tra persone di diverse culture nazionali.
Con il nuovo millennio, in Europa e in tutti i paesi industrializzati, è necessario imparare a gestire le situazioni della nuova società, capire le differenze, accettare le sfide e tramutarle in opportunità di arricchimento per tutti.
In sintesi possiamo individuare cinque tappe che segnano lo sviluppo della comunicazione interculturale:

1. all'inizio lo scopo della comunicazione interculturale era quello di formare i diplomatici americani in quanto il loro comportamento nelle missioni all'estero risultava inadeguato al contesto;
2. la comunicazione interculturale nasce dallo sforzo di voler migliorare la comunicazione dei diplomatici nei paesi nei quali intervenivano in seguito ai primi fallimenti;

3. la disciplina inizialmente era stata fortemente caratterizzata dall'influsso dell'antropologia e della linguistica; soltanto in seguito viene riconosciuta disciplina autonoma nell'ambito degli studi della comunicazione. Per questo l'opera di E.T.Hall '*The Silent Language*' è stata fondamentale in questo passaggio;
4. nella comunicazione interpersonale è sempre stato riconosciuto, e lo è anche oggi, il ruolo centrale della comunicazione non verbale poiché essendo inconsapevole, rispetto a quella verbale, è importante riconoscerne gli aspetti e le caratteristiche allo scopo di evitare le incomprensioni con persone appartenenti a culture diversa dalla propria;
5. l'esperienza è una componente chiave nella comunicazione interculturale perché soltanto attraverso la conoscenza, con la conseguente rielaborazione cognitiva, è possibile la crescita personale. Le lezioni possono fornire delle conoscenze, ma soltanto con l'esperienza si possono comprendere le dinamiche della comunicazione interculturale.

1.7. La competenza comunicativa interculturale

Il concetto di competenza comunicativa interculturale[14] è stato ampiamente discusso sia nell'ambito della comunicazione che in quello psicologico, ma in questo contesto consideriamo la competenza non solo come il risultato dell'efficacia (intesa come capacità di raggiungere gli scopi della comunicazione) e dell'appropriatezza (capacità di individuare ciò che è adatto in base al tipo di situazione) degli individui nelle relazioni interculturali, ma soprattutto ci riferiamo alle loro capacità di capire le diversità insite nella realtà interculturale.

Conoscere molte lingue, sapere quali sono i valori portanti di una o più culture può essere uno strumento utile, ma purtroppo non è sufficiente per renderci persone competenti nella nostra realtà che attualmente è sempre più complessa. Infatti, come sostiene Castiglioni, «questo livello di competenza si presenta come una sorta di contenitore, un equipaggiamento cognitivo di base, che possiamo riempire di capacità e di competenze pratiche, ma senza il quale ogni sforzo di apprendimento, per esempio su un'altra cultura, rimane un'attività slegata, non trasferibile, in definitiva non utile nel contesto pluriculturale nel quale siamo inseriti oggi» (Castiglioni 2005, pag. 10).

[14] In inglese *intercultural communicative competence* (ICC).

La competenza comunicativa interculturale rappresenta una componente essenziale ed indispensabile che l'uomo deve possedere per far fronte all'eterogeneità che caratterizza l'attuale mondo globalizzato, ma come possiamo acquisire tale competenza?

Innanzitutto è indispensabile ribadire la centralità della competenza comunicativa, intesa non solo come padronanza dei linguaggi verbali, ma anche conoscenza dei linguaggi non verbali poichè quando entrano in gioco le differenze culturali le incomprensioni e i conflitti si possono sviluppare a più livelli.

Per quanto riguarda la comunicazione interculturale Balboni (2007, pag. 137) riprende gli studi di Hofstede (1991) e sostiene che il processo che permette lo sviluppo delle abilità interculturali è strutturato in tre fasi:

1. si comincia con la *consapevolezza* che consiste nell'ammettere che ognuno di noi è 'programmato' secondo un proprio software mentale che dipende dal *background* culturale nel quale è cresciuto;
2. il secondo passo è la *conoscenza*. Infatti se dobbiamo interagire con persone di culture diverse dalla nostra è opportuno che impariamo quali sono i tratti distintivi di tali culture; questo è possibile attraverso l'analisi dei loro simboli, eroi e riti;
3. infine l'*abilità* che permette di comunicare è il frutto della combinazione tra consapevolezza, conoscenza ed esperienza personale.

Michelin Salomon (2013, pag.21) ritiene che la «competenza interculturale va correttamente intesa come una vera e propria *categoria relazionale* e, quindi, come presupposto fondamentale per ogni interazione umana: nel commercio relazionale con l'altro ciascuno di noi *importa* non solo capacità sociali, ma anche la sensibilità e la comprensione per valori diversi, altri punti di vista, un modo di vivere e di pensare diverso e la capacità di trasmettere i propri valori ed il proprio punto di vista in modo comprensibile adatto ad ogni situazione».

La competenza comunicativa interculturale è un fenomeno così complesso che non si può insegnare in nessun modo, ma si possono istruire le persone ad osservarla, documentarla e descriverla. Giorno dopo giorno infatti ogni persona, in maniera autonoma, attraverso l'interazione con membri di altre culture può sviluppare e accrescere la propria abilità interculturale. A tal riguardo Balboni (2007, pag. 138) sostiene che ragionare in prospettiva interculturale non significa abbandonare i propri valori ma vuol dire: conoscere gli altri, tollerare e rispettare le differenze, accettare i modelli culturali degli altri e mettere in discussione i propri. Pertanto partendo dal presupposto che l'interculturalità è caratterizzata dalla varietà, predisporsi

ad un atteggiamento interculturale significa: sapere quali modelli culturali accettare, tollerare e respingere a seconda del contesto, riuscire a sfuggire ai conflitti culturali dovuti alle differenze culturali, avere un mente 'aperta e curiosa' verso le novità. Per questo motivo ognuno si deve allenare tutti i giorni per accrescere la propria competenza comunicativa interculturale che non è statica nel tempo, ma va inserita all'interno di un processo di crescita continua che si perfeziona nel tempo grazie al confronto con le situazioni e alle relazioni che si intrattengono con gli altri, intesi come portatori di culture differenti dalla nostra. In questo contesto le differenze culturali non rappresentano più degli ostacoli, ma possono essere considerate come delle opportunità di arricchimento e di crescita personale.

Infine, riprendendo l'assioma della comunicazione di Watzlawick secondo il quale è impossibile non comunicare, nell'era della globalizzazione siamo sempre in contatto con culture diverse e tale questione non può non essere ignorata pertanto la comunicazione assume necessariamente carattere interculturale, infatti come afferma Giaccardi (2012, pag. 13) «non si può pensare di poter evitare di comunicare interculturalmente».

1.8. Modelli di competenza comunicativa interculturale

La comunicazione interculturale può essere paragonata ad una *matrioska* russa, in quanto al suo interno vi sono racchiuse diverse discipline; essa infatti si basa sugli studi di antropologia, sociologia, psicologia, scienze del linguaggio e della comunicazione (Damen 1987).

Sono gli studiosi occidentali che si sono dedicati maggiormente allo studio di modelli di comunicazione interculturale. Nel corso degli anni sono stati elaborati diversi modelli teorici allo scopo di esaminare le dinamiche interculturali, ma non potendo citarli tutti analizziamo in seguito quelli più significativi.

1.8.1. Il modello di Hofstede (1980)

Il modello di analisi teorizzato da Geerte Hofstede rappresenta uno degli studi più completi su come nei luoghi di lavoro i valori sono influenzati dalla cultura. Negli anni Settanta il professore olandese, lavorando per conto della IBM (già allora grande società internazionale), voleva

indagare sulle differenze e modalità di gestione della multinazionale nel mondo in quanto, nonostante la società avesse tentato di stabilire procedure standard comuni, continuavano a sussistere differenze organizzative tra alcuni paesi. Grazie ad accurate interviste e questionari somministrati a più di 100 000 impiegati della IBM in oltre 50 paesi, Hofstede giunge alla conclusione che le differenze sono dovute al fatto che ogni lavoratore è 'portatore' di una cultura e per questo motivo si possono riscontrare diversità tra i vari impianti, e a maggior ragione le differenze sono ancora più marcate quando si analizzano stessi impianti in paesi diversi.

Per trovare le risposte alle proprie domande di ricerca riconduce le differenze culturali a cinque aspetti principali e scompone la cultura in cinque dimensioni. Detto con le parole di Hofstede «a dimension is an aspect of a culture that can be measured relative to other cultures. The basic problem areas correspond to dimensions wich I named *power distance* (from small to large), *collectivism* versus *individualism*, *femininity* versus *masculinity*, and *uncertainty avoidance* (from weak to strong). […] More recently, a fifth dimension of differences among national culture was identified, opposing a *long-term orientation* in life to a *short-term orientation*» (Hofstede 2003, pag. 14).

Analizziamo ora le cinque dimensioni che, secondo Hofstede, costituiscono il 'cuore' di ogni cultura.

1. La *distanza di potere.* Determina il rapporto tra *leader* e *followers* all'interno di una gerarchia, sia essa implicita o esplicita; in altri termini si riferisce al modo in cui una cultura vive il rapporto con il potere e accetta il fatto che esso sia distribuito in maniera diseguale tra gli individui. Hofstede precisa «power distance can therefore be defined as the extent to which the less powerful members of institutions and organisation within a country expect and accept that power is distributed unequally. 'Institutions' are the basic elements of society like the family, school and the community; 'organizations' are the places where people work».[15]
2. *Individualismo* vs *collettivismo*. Contrapposizione basata sul fatto che esistono due tipi di società: quelle individualiste in cui gli interessi del singolo individuo prevalgono su quelli del gruppo, e quelle collettiviste che valorizzano il bene comune. Questa differenza è stabilita in base al modo in cui gli individui interagiscono tra loro sia all'interno del gruppo sia nella vita famigliare.
3. *Femminilità* vs *mascolinità*. Indica la misura in cui il sesso determina il ruolo che gli uomini e le donne hanno all'interno della società. A tal proposito Hofstede dice «every society

[15] Ibidem pag. 28.

recognizes many behaviors, not immediately related to procreation, as more suitable for females or more suitable for males; but which behaviors belong to which gender differs from one society to another. […] Which behavoirs are considered 'feminine' or 'masculine' differs not only among traditional but also among modern societies. This is most evident in the distribution of men and women over certain professions»[16]. Pertanto una società è detta mascolina quando si vuole accentuare la netta distinzione tra uomo e donna nel posto di lavoro; quindi in quest'ottica gli uomini sono ritenuti assertivi, forti e incentrati al successo materiale, mentre le donne vengono considerate meno competitive, più socievoli e maggiormente incentrate sulla qualità di vita. Quella mascolina è quindi una società competitiva che è alla ricerca continua della realizzazione professionale e che si focalizza sul successo materiale ottenuto attraverso tensioni. Si definisce femminile quella società in cui si promuovono la parità dei sessi e i rapporti interpersonali; in questo caso ad esempio nell'ambito lavorativo la possibilità di prendere decisioni spetta in ugual misura sia alle donne che agli uomini;

4. *Controllo dell'incertezza*. Questa dimensione determina quanto i membri di una cultura sono disposti a 'spingersi' verso l'incertezza, intesa come situazione 'sconosciuta', e ne determina il grado di accettazione. «Feelings of uncertanty are not only personal, but may also be partly shared with other members of one's society» afferma Hofstede e aggiunge «Those feelings and the ways of coping with them belong to the cultural heritage of societies and are transferred and reinforced through basic instititions like the family, school, and state. They are reflected in the collectively held values of the members of a particular society. They lead to collective patterns of behavior in one society which may seem aberrant and incomprehensible to members of other societies» (Hofstede 2003, pag. 111). Si possono quindi distinguere due tipi di società: quelle che vedono il futuro come una 'minaccia' e che sono ansiose (nervose, maggiormente emotive e aggressive) nel gestire situazioni imprevedibili e inaspettate; e quelle predisposte alle novità che quindi sono più elastiche nel assumere rischi, hanno regole meno rigide e sono più tolleranti nei confronti del 'diverso';
5. *Lungo termine* vs *corto termine*. Questa quinta dimensione viene detta anche *Confucian*[17] *dinamism*. Hofstede distingue due 'poli' e dice «the values of the one pole are more oriented towards the future and more dinamic; the values on the opposite pole are more oriented towards the past and the present and they are more static»[18]. I valori associati

[16] Ibidem pag. 80.
[17] In onore di Confucio (551-479 a. C.), filosofo cinese che nel suo insegnamento voleva trasmettere una serie di regole pragmatiche utili all'uomo per affrontare la vita di tutti i giorni.
[18] Ibidem pag. 166.

all'orientamento lungo termine sono perseveranza, parsimonia, forza, volontà e visione improntata sul futuro; quindi si ritiene che lo *status* attuale sia determinante per quello futuro. Per quanto riguarda la prospettiva a breve termine ci si basa più sui valori del passato, ci si concentra nel presente rispettando quindi le tradizioni e adempiendo agli obblighi sociali. La differenza tra i due poli sta quindi nel atteggiamento nei confronti del futuro, ai comportamenti che si assumono nel presente e nella valutazione del passato.
Importando questa dicotomia nel contesto lavorativo possiamo individuare due tipologie di lavoratori: quelli che portano rispetto allo *status* sociale, alle differenze e hanno una visuale a lungo termine del lavoro; e quelli che prediligono il duro lavoro nell'ottica di ottenere risultati immediati, ma che sono meno preoccupati dello *status* (Jackson 2014, pag. 289).

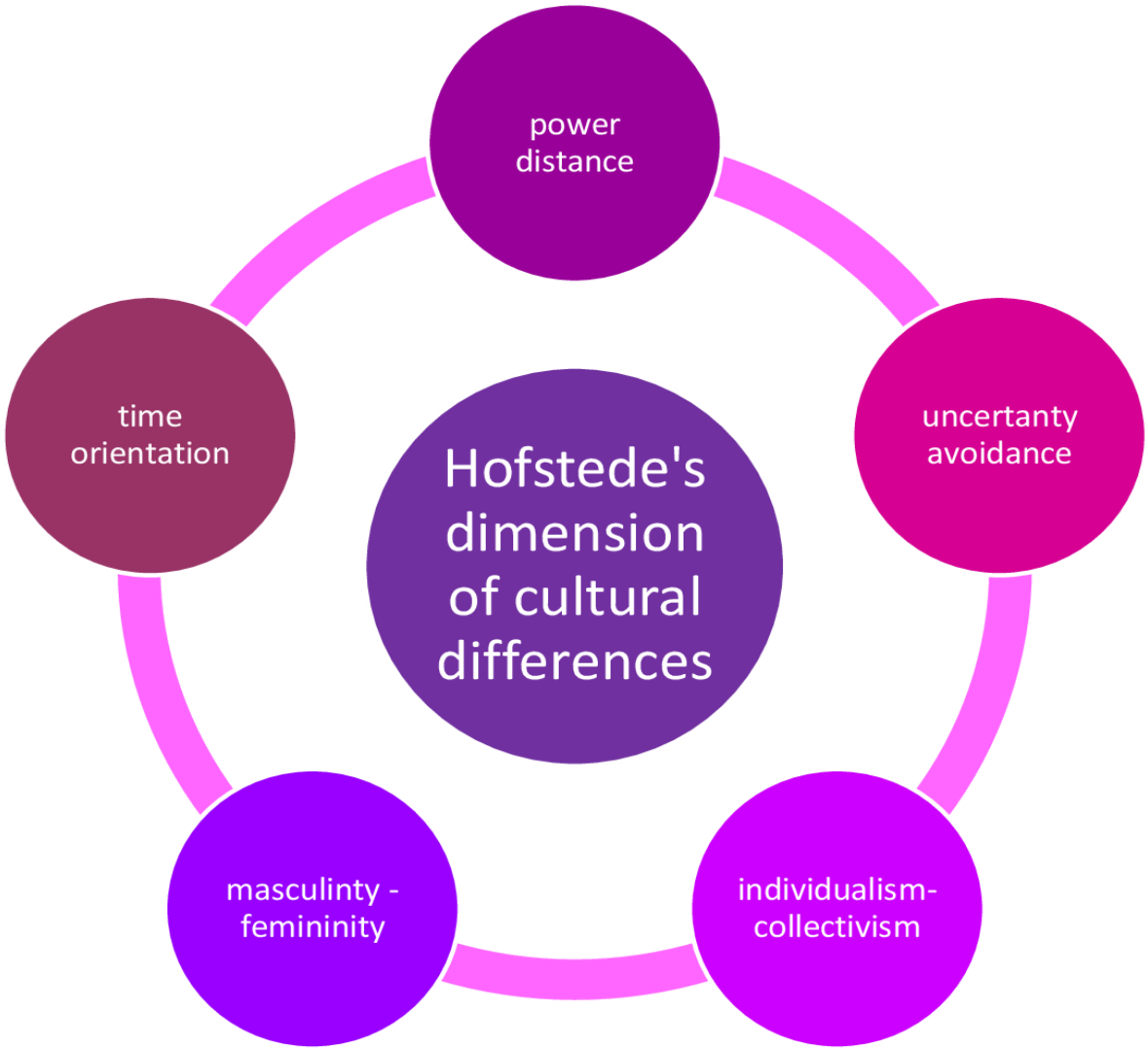

Figura 4: le cinque dimensioni di Hofstede.

Il modello delle cinque dimensioni di Hofstede si colloca tra i più importanti studi mai effettuati sulla cultura. Tuttavia è stato anche criticato in quanto nella sua analisi la cultura veniva considerata come una caratteristica nazionale; in quest'ottica generale infatti si tralasciavano le diversità regionali e le culture miste.

1.8.2. Il modello di Damen (1987)

Un contributo importante per il ruolo della cultura nell'ambito dell'insegnamento della lingua straniera si ha nel 1987, anno in cui Loiuse Damen pubblica "*Culture learning: the Fith dimension in the language classroom*". Dal titolo si può dedurre che lo spazio assegnato alla cultura si colloca in una quinta dimensione, alla pari delle quattro abilità linguistiche (leggere, parlare, scrivere, ascoltare). Ad oggi però alcuni studiosi criticano questa posizione poiché la ritengono riduttiva vista l'importanza della comunicazione interculturale all'interno della società.

Quello di Damen è stato un apporto significativo nel campo dell'insegnamento della cultura non solo per i *Foreign Language Educators* (FLEs), ma anche per gli *Intercultural Communication Educators* (ICEs). La studiosa ribadisce infatti che è importante creare 'ponti di dialogo' tra le varie discipline attraverso la cooperazione tra esperti di comunicazione interculturale e docenti di lingua straniera. Tale collaborazione tra FLEs e ICEs permette di esplorare le varie sfaccettature dell'intercultura vista la sua natura transdisciplinare.

Damen indica nel modello "*The Mirror of Culture*" quali sono gli atteggiamenti da adottare in un contesto di comunicazione interculturale. Essi sono:

- consapevolezza *(self-awarness*);

- empatia (*empathy*);

- consapevolezza e accettazione del diverso (*awareness and acceptance of diversity*);

- tolleranza *(tolerance*);

- rifiuto di etnocentrismo attraverso un continuo processo di acculturazione (*rejection of ethnocentrism*).

Aggiunge inoltre che la consapevolezza culturale consiste nel capire e scoprire che i comportamenti e le credenze sono culturalmente connotati.

Infine identifica un terzo livello di analisi "*The Synthetic Level- The Dinamic Perspective*" risultato dall'interazione tra *"Interpersonal Level- The Private Perspective*" con *"Interpersonal Level- The Public Perspective"*.

1.8.3. Il modello di Bennet (1993)

Milton J. Bennet nel suo *Developmental Model of Intercultural Sensivity* (DMIS), basandosi su studi di psicologia cognitiva e su alcuni assunti del costruttivismo di Watzlavick, descrive le prospettive e i comportamenti che si assumono in una situazione di differenza culturale; nello specifico analizza il processo che porta dall'incompetenza al raggiungimento della competenza comunicativa interculturale.

Il DMIS si sviluppa in due fasi: i primi tre stadi del modello (negazione, difesa, minimizzazione) costituiscono la fase etnocentrica, mentre i successivi tre (accettazione, adattamento, integrazione) si riferiscono alla parte etnorelativa. Occorre però soffermarsi e chiarire il significato dei due termini. Etnocentrico si definisce quel individuo che, inconsapevolmente, pone la propria cultura al centro della realtà del mondo, in altre parole si intende l'uso delle proprie regole e abitudini per giudicare gli altri. Coloro che, in maniera egocentrica, ritengono che la loro esperienza sia superiore rispetto a quella degli altri tendono a valutare in maniera negativa le culture diverse dalla propria, assumono atteggiamenti razzisti e creano distinzioni tra chi fa parte di un gruppo e chi invece ne è escluso.

Etnorelativo significa che la propria cultura viene sperimentata nel contesto di altre culture. In questa fase la differenza non viene più vista come una minaccia ma, al contrario rappresenta una sfida in quanto si cercano tentativi che permettano di sviluppare nuove categorie che aiutino a comprendere, piuttosto che mantenere quelle già esistenti.

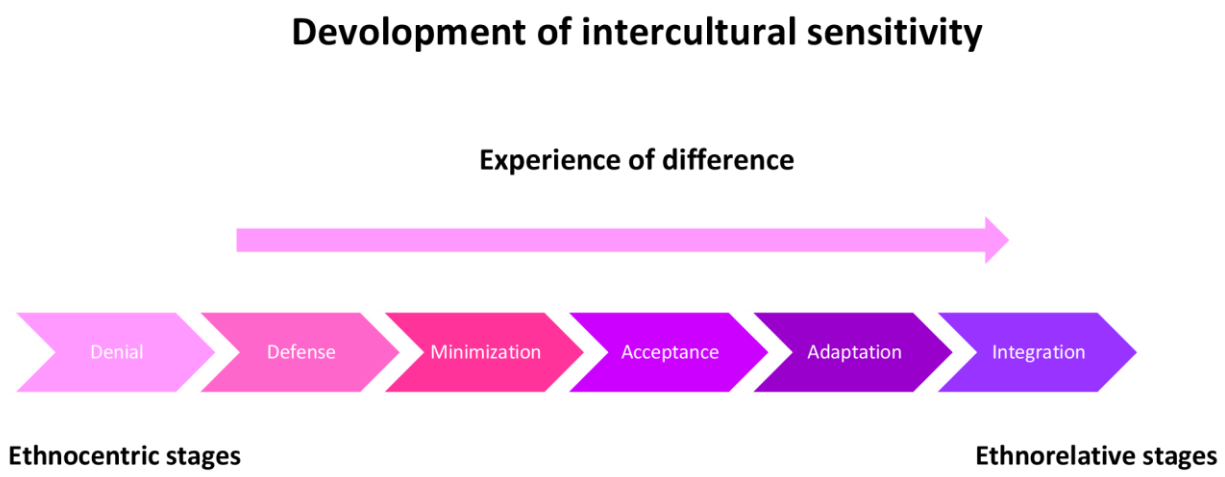

Figura 5: il modello di Bennet (1993).

Bennet propone una distinzione tra *intercultural competence* e *intercultural sensivity*: nel primo caso si fa riferimento all'abilità di comunicare in modo efficace in un contesto interculturale, mentre nel secondo caso si vuole sottolineare l'importanza del processo (che avviene a livello cognitivo, affettivo e comportamentale) che porta ad una crescita personale costante e continua. Aggiunge inoltre che maggiore è la differenza culturale, maggiore diventa la competenza nelle relazioni interculturali. La sensibilità interculturale non viene definita nel modello come un insieme di comportamenti specifici, ma è identificata come un processo in continua evoluzione in quanto si tratta di «una costruzione della realtà, un modo di concepirla, che si adegua progressivamente ad accogliere la differenza culturale, che è alla base dello sviluppo evolutivo degli esseri umani» (M. J. Bennet 1993, pag. 24).[19]

Il concetto di differenziazione è un altro pilastro della teoria di Bennet, il quale sostiene che "le culture differiscono le une dalle altre principalmente nel modo in cui mantengono costanti alcune prospettive di osservazione sulla realtà (o *worldviews*) (Castiglioni 2005, pag. 12). A tal proposito nonostante l'interpretazione e la visione del mondo è diversa da cultura a cultura, è importante essere consapevoli che ognuno di noi possiede la propria *worldview*, in altri termini vediamo la stessa cosa ma in modi diversi. Per diventare competenti e sviluppare una sensibilità interculturale non basta soltanto analizzare e riconoscere le principali differenze tra culture nel percepire il mondo, ma l'arricchimento personale è possibile attraverso la ricostruzione concettuale e affettiva

[19] In Castiglioni I., 2005, *La comunicazione interculturale: competenze e pratiche*, Carocci, Roma.

di un evento che permette di fare esperienza; senza rielaborazione personale tutto ciò non sarebbe possibile.

Gli strumenti relazionali che ci permettono di far fronte a qualsiasi incontro interculturale sono due:

- il *mindset*, ossia l'insieme di atteggiamenti e visioni del mondo che si basano sul riconoscimento della differenza e sul mantenimento di un atteggiamento positivo verso di essa;
- lo *skillset*, vale a dire l'insieme di competenze e conoscenze pratiche (imparare a imparare nelle situazioni interculturali per identificare aree di potenziale incomprensione, per scegliere infine il comportamento più appropriato).

Quello di Bennet è stato un contributo importante in quanto ha fornito delle 'chiavi di lettura' che permettono di osservare, capire e affrontare le diverse situazioni. Lo scopo da raggiungere è quello di arrivare, attraverso le varie fasi, in una 'terza cultura virtuale', che non è altro che uno spazio di sintesi e di adattamento delle culture che si incontrano, senza però alcuna rinuncia degli individui ai propri valori e schemi cultuali di riferimento.

Jackson (2014, pag. 314) riassume così il modello:

'To be affective in another culture, people must be interested in other cultures, be sensitive enough to notice cultural differences, and then also be willing to modify their behavior as an indication of respect for the people of other cultures'.

1.8.4. Il modello di Kramsch (1993)

Nell'ambito scientifico glottodidattico si colloca il modello di Claire Kramsch. La studiosa approfondisce il rapporto tra lingua-cultura e definisce quest'ultima nel seguente modo: 'Culture is the membership in a discours community that shares a common social space and history, and a common system of standards for perceiving, believing, evaluating, and acting' (Kramsch 1998, pag. 127)[20].

[20] In Jackson, 2014, *Introducing language and intercultural communication,* Routledge, London; New York, (pag. 71).

Il modello, basato sull'apprendimento, si fonda sulle tre tradizioni intellettuali ossia critica, pragmatica, ermeneutica e ad ogni *step* viene associato un atteggiamento. Essi sono rispettivamente: capire gli altri, farsi capire e capirsi.

Il dialogo secondo Kramsch è fondamentale, infatti attraverso quella che lei definisce 'produzione di significati', è possibile raggiungere un punto d'incontro detto interculturale. Questo *cross-cultural understanding* avviene in una 'terza prospettiva' attraverso il dialogo (=la lingua) che produce significato (=la cultura). Per questo motivo, rivolgendosi agli insegnanti di lingua straniera, Kramsch ribadisce che la lingua deve essere insegnata come cultura (*language as culture*).

È possibile raggiungere il 'terzo luogo' grazie a:

- visione oggettiva e intersoggettiva;
- dialogo;
- scambio di idee e di emozioni tra individui portatori di storie ed esperienze individuali.

Inoltre per comprendere una cultura, aggiunge, è necessario saper padroneggiare gli aspetti verbali e non verbali della lingua e conoscere i valori culturali.

Per quanto riguarda la sfera dell'apprendimento sottolinea l'efficacia dell'utilizzo dei materiali autentici in una classe di lingua straniera, ma critica il mito del *native speaker* in quanto questo modello, stando al parere di Kramsch, porterebbe all' abbandono dalla propria cultura e l'acquisizione di una nuova identità socio-culturale, ossia quella che si avvicina maggiormente al parlante nativo.

Pragmatica, comunicazione e apprendimento interculturale sono alcune delle aree della linguistica applicata che studiano il legame tra lingua e cultura; secondo la studiosa potranno in futuro essere dei punti di partenza sui quali riflettere.

1.8.5. Il modello di Brislin e Yoshida (1994)

Richard W. Brislin, professore che si occupa di *cross-cultural psychology* e di *intercultural communication for international business*, sviluppa con Tomoko Yoshida un modello di formazione del personale che si articola in quattro fasi:

a) consapevolezza (*awareness*) che i propri valori culturali e quelli della cultura straniera influenzano l'agire e il comportamento;
b) conoscenza (*knowledge)*, riferita alle conoscenze pratiche (per esempio storia, economia, geografia del paese) da acquisire prima di entrare in contatto con la cultura straniera;
c) emozioni e attitudini (*emotions and attitudes*) in quanto in un incontro interculturale, anche se in modo inconsapevole, siamo prima coinvolti a livello emotivo e poi toccati dalle differenze;
d) abilità e comportamenti (*skills and behaviour*) come gestione dello stress, contemplazione del dubbio e dell'incertezza, capacità di intuire quando il diverso e le differenze possono portare ad incomprensioni e problemi, empatia.

L' '*intercultural training*', che avviene attraverso simulazioni e *role-play*, delinea le abilità da possedere per sviluppare una competenza interculturale. Infatti nel modello proposto da Brislin e Yoshida gli obiettivi da raggiungere sono i seguenti:

- riuscire a controllare l'emotività, sapendo riconoscere e gestire prima le proprie emozioni e poi i comportamenti;
- evitare ansia e stress per aumentare la propria consapevolezza che si acquisisce attraverso il dialogo e l'interazione;
- consapevolezza che ognuno è portatore di valori culturali;
- capacità di sentirsi a proprio agio sapendo che è la differenza che ci caratterizza.

I due studiosi ritengono infine che il loro modello possa essere impiegato non soltanto nei corsi di formazione professionale, ma ribadiscono la necessità di integrare gli aspetti legati all'intercultura a quelli linguistici promossi dall'educazione.

1.8.6. Il modello di Byram (1997)

Il modello concettuale di Michael Byram si colloca nell'ambito della didattica delle lingue straniere, ma viene utilizzato sia nell'insegnamento che nei *training* professionali. Egli parte dal presupposto che molte teorie sulla competenza interculturale ignorano la componente linguistica (anche se di fatto la lingua fa parte del nucleo della competenza comunicativa), e sostiene che nella maggior parte delle interazioni viene utilizzata la lingua seconda. A tal proposito propone

una distinzione tra *intercultural competence* e *intercultural communicative competence:* nel primo caso si riferisce alle abilità alle quali ricorre un individuo nell'interazione, nella propria lingua, con persone di un'altra cultura; nel secondo caso rimanda alle capacità di un individuo di relazionarsi e interagire con persone di culture differenti utilizzando la lingua seconda (uso dell'inglese come lingua franca o come lingua di comunicazione internazionale). Per questo afferma: «successful communication is not judged solely in terms of the efficacy of information exchange, but it is focused on establishing and maintaining relationships» (Byram 1997, pag.3). Affinchè si verifichi ciò, è necessaria una continua negoziazione di significati tra i partecipanti, sia che parlino la loro lingua, sia che si trovino nella situazione di dover utilizzare la lingua seconda.

Byram introduce il concetto di *intercultural speaker*[21] riferendosi all'apprendente di lingue straniere che si relaziona con gli altri in lingua seconda e lo paragona non ad un turista, ma ad un *sojourner* in quanto attraverso l'interazione il 'visitatore temporaneo' ha l'opportunità di imparare, essere educato, acquisire il senso critico che gli permette di crescere e migliorare attraverso il confronto con gli altri (Byram 1991, pag. 2).

L'intercultural speaker, per Byram, possiede le seguenti caratteristiche:

- è consapevole che deve sfruttare competenze linguistiche e sociolinguistiche per poter comunicare efficacemente in un contesto interculturale;
- deve riuscire ad anticipare o evitare fraintendimenti dovuti alle differenze di valori tra due culture diverse;
- deve saper gestire la diversità dal punto di vista emotivo e cognitivo;
- deve avere una personalità 'flessibile' ed essere un comunicatore competente, sotto tutti i punti di vista;
- evita gli stereotipi e i pregiudizi.

Negli studi successivi si predilige utilizzare l'espressione *intercultural mediator* al posto di *speaker*, per enfatizzare l'importanza degli atteggiamenti elaborati a livello personale messi in pratica nell' intercultura, rispetto a quelli trasmessi attraverso l'insegnamento (Alfred e Byram 2002, pag. 341).[22]

[21] Ibidem pag.52.
[22] In Jackson, 2014, *Introducing language and intercultural communication,* Routledge, London; New York, (pag. 307).

Prendendo come modello di riferimento quello di van Ek, basato sulle sei competenze da padroneggiare per costruirne una socioculturale, e riprendendo il pensiero di Hymes, Byram sviluppa un modello di competenza comunicativa interculturale strutturato in due parti.

Nella prima parte delinea le competenze che deve possedere l'*intercultural mediator*, che sono:

- competenza linguistica, ossia l'abilità di applicare regole e conoscenze per produrre e interpretare la lingua scritta e orale;
- competenza sociolinguistica, cioè la capacità di attribuire alla lingua anche dei significati culturali. In altre parole saper cogliere gli impliciti culturali, che a volte possono essere dati per scontati, attraverso la negoziazione o l'esplicitazione da parte dell'interlocutore;
- *discourse competence,* vale a dire la competenza che permette di scoprire e usare strategie per produrre o interpretare monologhi o discorsi. I testi prodotti, siano essi in forma orale o scritta, devono rispettare le convenzioni e norme culturali. Detto con le parole di Byram (1997, pag. 48) la *discourse competence* è: «the ability to use, discover and negotiate strategies for the production and interpretation of monologue or dialogue texts wich follow the conventions of the culture of an interlocutor or are negotiated as intercultural texts for particular purposes».

Nella seconda parte identifica i cinque 'saperi', o 'fattori culturali', che fanno parte della competenza interculturale del cosiddetto 'mediatore'. Nel modello i primi due saperi indicano degli atteggiamenti o prerequisiti per una comunicazione di successo, mentre gli altri tre indicano le abilità da acquisire attraverso la personale rielaborazione delle informazioni. I 'saperi' (Byram 1997, pag. 50-55) sono i seguenti:

- *savoir être*[23] :attitudini interculturali messe in pratica attraverso curiosità, apertura intesa come rispetto per i significati, le credenze e i comportamenti degli altri, atteggiamento dubitativo nei confronti delle altre culture che si manifesta grazie alla sospensione del giudizio;
- *savoirs*: conoscenza delle peculiarità alla base sia del proprio gruppo sociale che di quello dell'interlocutore e conoscenza dei processi di interazione a livello individuale e sociale;
- *savoir comprendre*: interpretare e comprendere documenti o eventi di un'altra cultura sapendo metterli in relazione con la propria;

[23] Si riportano i termini francesi poiché erano già in uso nel modello Byram 1993, e lo studioso ci tiene a conservare l'eleganza della terminologia francese anche nel modello successivo del 1997.

- *savoir apprender et faire*: abilità di acquisire conoscenze dell'altra cultura e metterle in pratica in tempo reale nell'evento comunicativo. L'abilità di scoperta è legata alla figura dell'*intercultural speaker* il quale può accrescere le proprie conoscenze attraverso l'interazione sociale;
- *savoir s'engager*: abilità di valutare ed avere un'opinione critica, in altri termini si intende lo sviluppo di una consapevolezza culturale critica.

Byram ritiene, al di là del modello, che non è sufficiente conoscere il lessico e le regole grammaticali di una lingua per essere competenti dal punto di vista interculturale, ma è necessario conoscere a fondo gli aspetti pragmatici e socioculturali; pertanto sostiene la necessità di insegnare assieme alla lingua anche la cultura attraverso un metodo che non fornisca descrizioni, ma che conduca alla scoperta della dimensione culturale.

Nell'evoluzione del modello del 2008, lo studioso mette in relazione il concetto di competenza comunicativa interculturale con quello di educazione civica. Definisce 'cittadino interculturale' colui che, grazie al rifiuto dei pregiudizi, alle interazioni in contesti interculturali, alla consapevolezza, accettazione e rispetto della diversità, riesce a superare le barriere linguistiche e politiche arrivando a creare '*international bonds*' necessari alla partecipazione attiva in una società globalizzata (Byram 2011, pag. 19)[24].

Il contributo di Byram, sia che venga contestualizzato in ambito didattico che professionale, è significativo e si può riassumere così:

a) importanza della dimensione cognitiva poiché permette personale rielaborazione;
b) esplicitazione di impliciti culturali;
c) relativizzazione e interpretazione;
d) azione e interazione nel contesto.

[24] In Jackson, 2014, *Introducing language and intercultural communication,* Routledge, London; New York, (pag. 307).

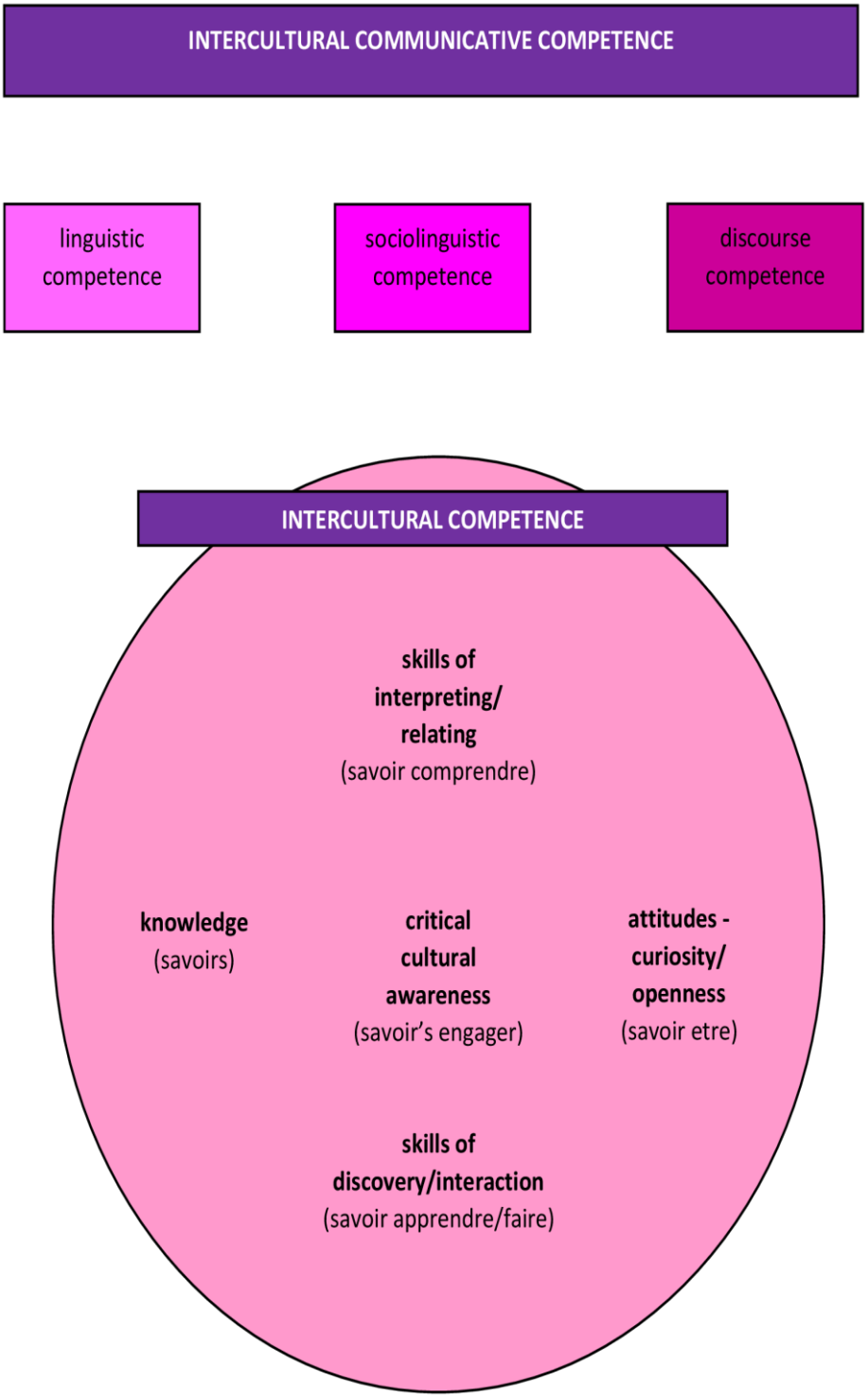

Figura 6: il modello di Byram (1997).

1.8.7. Il modello di Hampden-Turner e Trompenaars (1998)

Il modello di Hampden-Turner e Trompenaars si colloca nell'ambito aziendale e schematizza le diversità culturali che si possono verificare in un posto di lavoro. L'obiettivo che si prefiggono entrambi è quello di superare i cosiddetti 'scontri culturali' attraverso la promozione del concetto di 'società multiculturale'.

Fons Trompenaars, partendo dal presupposto che per vivere in una società globalizzata sia necessario essere consapevoli che ogni cultura sia portatrice di valori propri, sostiene che all'interno di un'azienda, che al giorno d'oggi opera sempre più oltre i confini nazionali, sia indispensabile 'formare' i lavoratori al fine di ottenere un aumento di accordi commerciali dovuti al miglioramento e all'efficacia della comunicazione tra le parti. Egli ritiene inoltre che prima di rapportarsi con le altre realtà culturali, sia necessario acquisire una conoscenza completa delle diverse culture che coesistono all'interno del proprio ambiente di lavoro; in questo modo, lavorando in un clima lavorativo interno più armonioso, si otterrebbero maggiori risultati in termini produttivi sia all'interno della propria azienda, sia nel rapporto con le altre aziende.

Trompenaars, grazie alla collaborazione con Hampden-Turner, ha dato alla luce la teoria *'Seven dimension of Culture*' nella quale si analizzano come le persone agiscono all'interno di un ambiente lavorativo in base i propri valori culturali e alla propria posizione all'interno dell'azienda. Vengono identificati sette orientamenti che valutano i valori che una persona detiene; piuttosto che assegnare questi orientamenti a culture specifiche, in questo modello ci si concentra principalmente sulla singola persona descritta come 'moderno operaio in una società globalizzata'.

Gli orientamenti assegnati al lavoratore sono i seguenti:

- *Universalism vs. Particularism*. Si riferisce a come una cultura valuta l'importanza delle regole in rapporto alle relazioni: l'universalismo impone che le regole debbano essere la priorità sulle relazioni, mentre il particolarismo si contrappone credendo che i rapporti tra le persone dovrebbero avere la precedenza sulle regole in quanto quest'ultime servono solo a codificare il modo in cui le persone interagiscono tra loro;
- *Individualism vs. Communitarianism*. Contrapposizione basata sul fatto che un membro di una cultura possa preferire di essere un membro di un gruppo o rimanere individuale.

L'individualismo ha come obiettivi la felicità individuale e la soddisfazione per se stessi, mentre il collettivismo impone che le azioni dei singoli debbano essere effettuate con i migliori interessi del gruppo;

- *Affectivity or Neutrality.* In una cultura imprenditoriale affettiva, i lavoratori sono entusiasti di mostrare le loro emozioni che, come confermano molte teorie, ci precedono e non si possono nascondere; al contrario in una cultura neutra, le emozioni devono essere controllate in quanto sono considerate inutili e rischiose se vengono mostrate apertamente;
- *Specific vs. Diffuse.* Questa dicotomia distingue tra due modi possibili di analizzare e interpretare la realtà: si può partire dall'osservazione delle singole parti per arrivare all'analisi globale (cultura specifica), o vedere prima le cose nel loro insieme per poi identificarne le singole componenti ritenendo che tutti i componenti sono collegati tra loro e la somma del tutto è più importante delle singole parti (cultura diffusa);
- *Achievement vs. Ascription.* In questo stadio si analizza lo status delle persone che può essere ottenuto con due modalità: nel primo caso tramite conquiste dovute a risultati personali che devono essere dimostrati e confermati continuamente (*achievement*), mentre nel secondo caso viene attribuito in base all'età, sesso, status del lavoratore (*ascription*). Questo metodo può essere considerato meno democratico rispetto al primo;
- *Sequential vs. Synchronic.* Questo dualismo è legato alla maniera in cui una cultura completa un'attività, vale a dire al modo in cui viene eseguito un compito. L'ordine può essere sequenziale (uno alla volta), o sincronico (quando si svolgono più compiti alla volta). È la concezione che si ha del tempo, inteso come flessibilità o rigidità, a dettare la scelta del lavoratore;
- *Inner Directed vs. Outer Directed.* Nella società l'ambiente rappresenta una variabile della quale non si può non tener conto; si può controllare (*inner directed culture*) o è l'ambiente stesso ad assumere il controllo e determinare l'agire delle persone che fanno parte di un'azienda (*outer directed culture*). Nel primo caso l'individuo assume una visione meccanicistica della realtà e cerca di gestire le situazioni sfruttando le proprie competenze, ma resta di fatto una persona sottomessa e che si troverebbe in difficoltà ad affrontare un cambiamento; nel secondo caso la persona non cerca di avere il controllo, ma prova ad adattarsi alle circostanze, cerca di essere flessibile e disponibile al compromesso per vivere in armonia in relazione al modo esterno.

Figura 7: modello Hampden- Turner e Trompenaars (1998).

Il pensiero di Trompenaars è stato senza dubbio un punto di riferimento per il mondo del lavoro globalizzato di oggi e si può riassumere nei seguenti punti:

a) Importanza della relazione nel team lavorativo, avendo la consapevolezza che all'interno del gruppo ci possono essere membri provenienti da altri paesi che sono quindi portatori di una propria cultura;
b) Identificazione delle caratteristiche delle altre culture e capacità di metterle in relazione con quelle della propria;
c) Non imposizione del proprio stile lavorativo, frutto del proprio *background* culturale, ma accettazione e considerazione dell'altro;
d) Rispetto dei valori e delle opinioni altrui;
e) Capacità di accettare e gestire la sfida anche nella diversità e del cambiamento.

1.8.8. Il modello di Balboni (2007)

«Nelle società complesse i modelli culturali variano con tale rapidità e si contagiano in maniere così imprevedibili, a opera di emigrazioni, turismo e mass media, che più che insegnare la cultura si deve educare alla differenza, alla variabilità delle culture e, soprattutto, si deve insegnare a osservare la cultura» (Balboni 2002, pag. 65).

La comunicazione interculturale non coinvolge soltanto l'aspetto didattico, ma concerne tutte le realtà; per questo motivo lo studioso veneziano, dopo accurati studi, propone una propria struttura concettuale che si presenta in maniera gerarchizzata, che include tutte le possibili realizzazioni del fenomeno e che è in grado di generare comportamenti (Balboni 2007, pag. 17).

Balboni, riprendendo la metafora di Hofstede, presenta un modello di competenza comunicativa interculturale[25] che include tre voci:

a) *Il software mentale,* ossia quei fattori che influenzano la comunicazione. Si tratta dei valori culturali di fondo che possono cambiare da persona a persona e da cultura a cultura; spesso arriviamo a pensare che si tratti di valori naturali, ma in realtà sono culturalmente connotati. I valori culturali di fondo sono legati ai concetti di: spazio e tempo, pubblico/ privato, gerarchia, status, rispetto, famiglia, onestà, lealtà, fair play, mondo metaforico, ecc. …;

[25] Ibidem pag. 19-23.

b) *Il software di comunicazione*, si riferisce ai codici utilizzati per comunicare siano essi verbali o non verbali. Anche se la comunicazione non verbale viene spesso sottovalutata, è importante ricordare che essa in realtà precede quella linguistica infatti «siamo prima visti e poi ascoltati» (Balboni 2007, pag. 57) .· I codici della cinesica, prossemica (distanza tra corpi), vestemica, oggettemica sono quelli legati alla comunicazione non verbale; mentre suono, scelta delle parole, problemi grammaticali, struttura del esto, aspetti socio-pragmatici sono i codici della comunicazione verbale;
c) *Il software di contesto* riguarda la sfera socio-pragmatica, ossia quelle 'norme' che nell'evento comunicativo regolano l'inizio, lo svolgimento e la conclusione. Gli eventi possono essere ad esempio una telefonata, una conferenza, un meeting di lavoro, ecc. «I generi comunicativi hanno degli elementi costitutivi universali, ma il modo in cui questi elementi di base si realizzano varia da cultura a cultura».[26]

Balboni parte dal presupposto che esistano due realtà, ossia mente e mondo e precisa che i primi due software (mentale e di comunicazione) costituiscono la competenza, mentre l'ultimo (*software* di contesto) rappresenta la *performance*. In sintesi è importante riuscire a padroneggiare le competenze mentali (verbale, non verbale e contestuale) che attraverso le abilità (ricettive e produttive) si traducono in azione sociale (nel mondo). A tal proposito Balboni afferma: «la comunicazione interculturale è regolata da dei valori culturali profondi, ha come strumenti due gruppi di grammatiche, rispettivamente nei linguaggi verbali e non verbali, e si realizza in eventi comunicativi; gli eventi sono governati da regole sia universali che culturali, e queste ultime sono potenziali fonti di attrito interculturale». [27]

Il modello vuole essere una 'guida' per poter affrontare con successo qualsiasi evento comunicativo, ma allo stesso tempo è limitato perchè descrive e riconduce a categorie che in realtà vorrebbe togliere. Infatti è fondamentale diffidare delle stesse categorie che ci aiutano a capire in quanto la verità sta nelle singole persone: tutti siamo unici e irrepetibili. Quindi si può usare uno schema, ma con consapevolezza e assumendo un atteggiamento di distanza perché l'autenticità sta nelle persone e nei contesti.

Il modello Balboni subisce un'evoluzione in quanto grazie alla collaborazione con il professor Caon, nel 2015 viene riproposto il modello 2007 con l'integrazione delle abilità relazionali, che si vanno ad aggiungere a quelle linguistiche, che analizzeremo nel paragrafo 1.10.1.

[26] Ibidem pag. 115.
[27] Ibidem pag. 22.

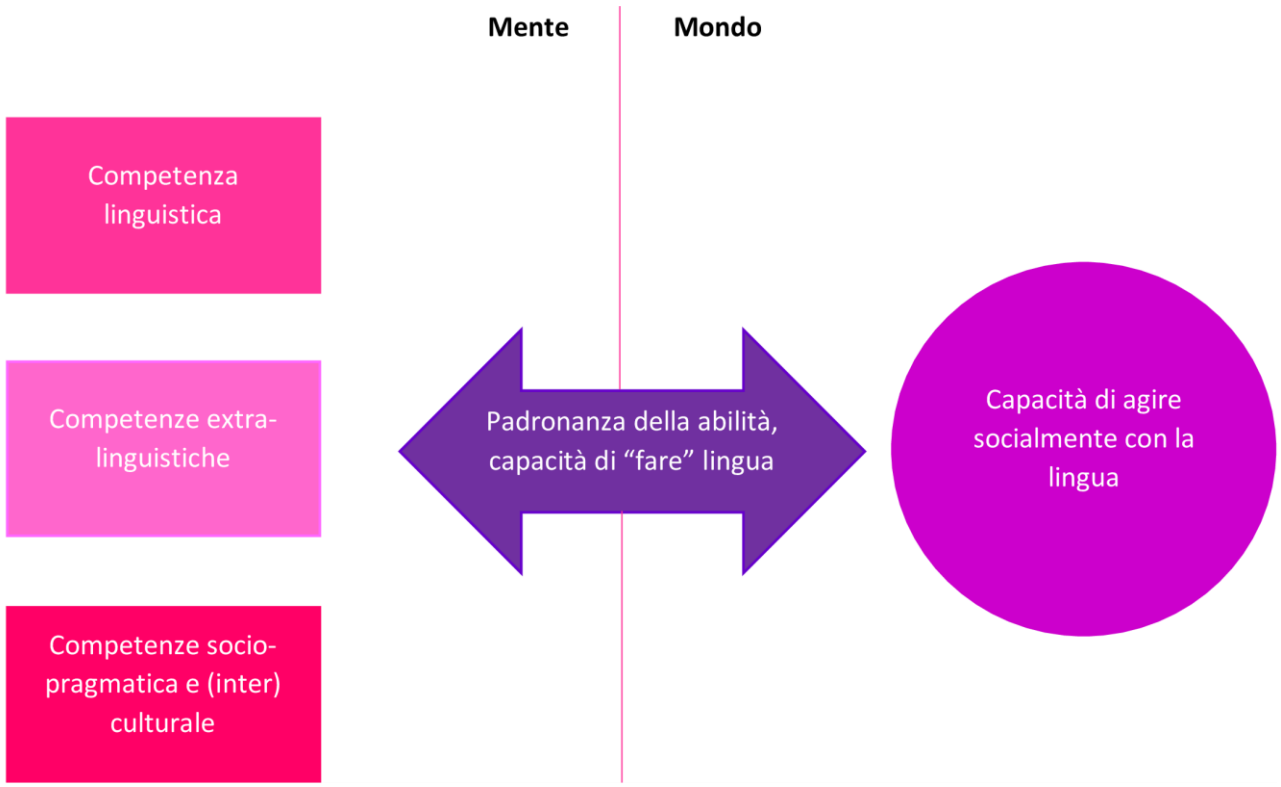

Figura 8: modello Balboni (2007).

1.9. Gli ostacoli della comunicazione

La realtà è molto più complessa rispetto a quello che noi crediamo; come dice Balboni (2007, pag. 9) «nel mondo globalizzato tutti parlano inglese e credono che questo basti per capirsi», ma purtroppo nell'ambito della comunicazione interculturale vi è maggiore probabilità che si verifichino equivoci ed incidenti comunicativi.

Parry, in ambito psicologico, paragona la comunicazione ad un mistero e sostiene che sia compito di ogni studioso trovare le soluzioni che sono insite nella sfida della comunicazione intrapersonale. Per questo motivo afferma che è necessario spiegare anche gli insuccessi della comunicazione. Egli ritiene che «le principali barriere che ostacolano la comunicazione umana sono sette: limitatezza della capacità del ricevente, distrazione, assunto non formulato, incompatibilità di schemi, intervento di meccanismi inconsci o parzialmente inconsci, presentazione confusa e assenza di mezzi di comunicazione» (Parry 1973, pag.105).

Analizzando gli ostacoli comunicativi possiamo rappresentare la personalità di un individuo attraverso il modello egodinamico di Titone[28]. Il modello è formato da tre componenti: l'ego, la strategia e la tattica. La comunicazione risulta efficace soltanto se una persona (l'ego) si prefigge come fine la volontà di comunicare; questo è possibile soltanto se si possiedono degli appropriati strumenti comunicativi (livello strategico) che vengono adoperati nel modo più favorevole (livello tattico). Nel momento in cui le scelte effettuate non garantiscono il successo si innesca una catena a reazione e il 'meccanismo' smette di funzionare correttamente perché risulta inibito e frenato. Si crea quindi un circolo della non comunicazione interculturale (figura 9). Gli ingranaggi che bloccano il corretto circolo comunicativo sono:

- Pregiudizi e stereotipi;
- Scomparsa della volontà di comunicare;
- Impossibilità di conoscere l'altro.

[28] Renzo Titone (1925-2013) può essere considerato tra i padri della glottodidattica italiana; si occupava inoltre di psicologia e pedagogia.

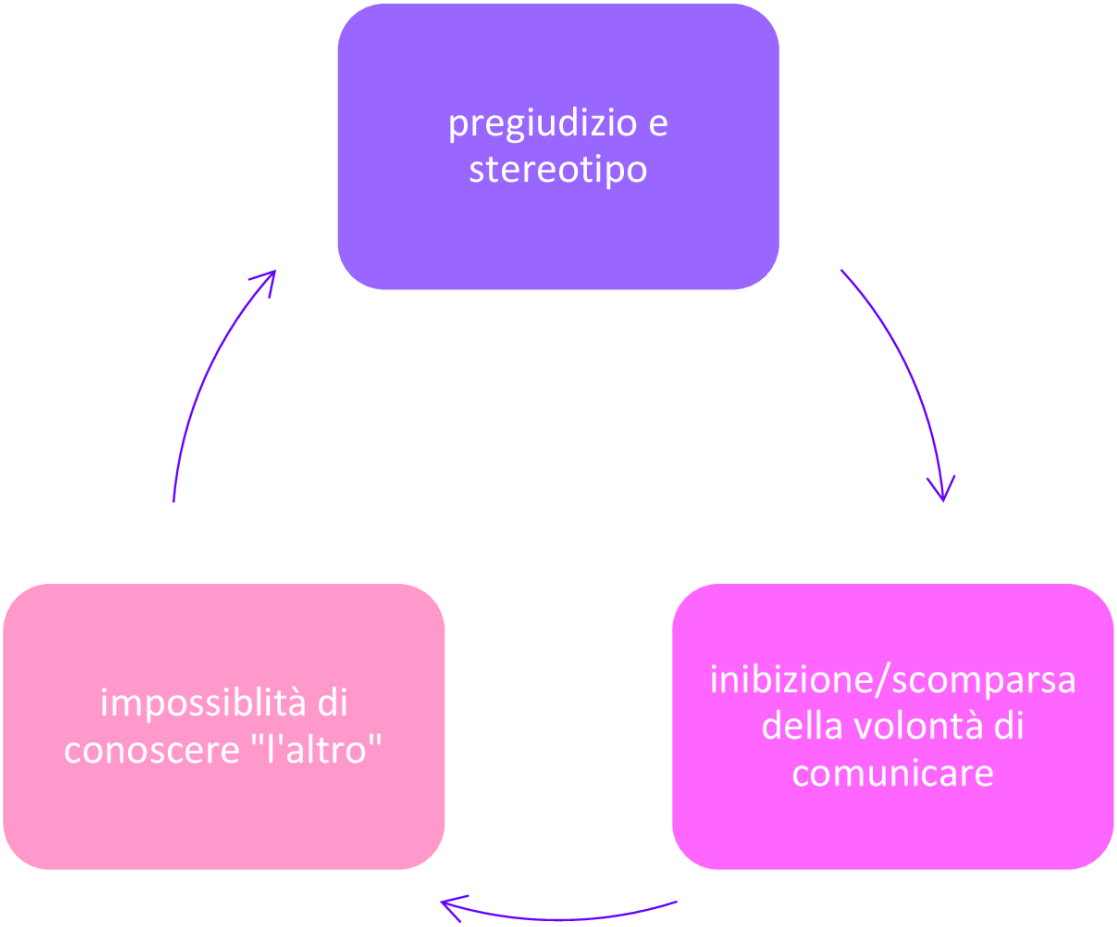

Figura 9: circolo vizioso della non comunicazione.

Quando vi sono delle barriere, esse possono facilitare l'incomprensione a causa di fraintendimenti in quanto si viene a creare una discrepanza tra quello che vuole esprimere il parlante e quello che viene recepito dall'ascoltatore. Inoltre nel momento in cui il confronto avviene tra persone di differenti culture, oltre ai fraintendimenti, si produce una comprensione incompleta che genera un senso di disagio poiché i partecipanti avvertono che qualcosa è andato storto nell'interazione. Tali problemi però possono sorgere in qualsiasi tipo di comunicazione.

Per quanto riguarda l'ambito interculturale le cause che rappresentano questo aspetto problematico, che possono generare difficoltà e che costituiscono degli ostacoli alla comunicazione stessa sono: ansia, aspettative, percezione, etnocentrismo, stereotipo e pregiudizio.

1.9.1. L'ansia

Molteplici studi hanno rilevato che il fattore ansia può rappresentare un primo ostacolo nelle relazioni intergruppi; infatti quando il livello di ansia è molto alto ci si concentra più su quella sensazione di disagio piuttosto che focalizzarsi sull'evento comunicativo.

Nell'interazione sociale si possono manifestare due tipi di ansia: l'ansia intergruppi e l'ansia sociale (Mucchi Faina 2006, pag. 42): nel primo caso nelle relazioni tra gruppi sociali differenti si tende a provare imbarazzo, ad avere paura di essere ridicoli, ad essere preoccupati di un possibile rifiuto o umiliazione da parte delle persone dell'altro gruppo; nel secondo caso l'inquietudine è dovuta al fatto che nelle relazioni interetniche si vuole suscitare una buona impressione, ma si dubita di riuscirci. Più le persone, con l'intento di dover produrre impressioni favorevoli, credono e sono convinte di dover riscontrare difficoltà, più diventano ansiose. Quando si crede di non potercela fare si innesca un circolo vizioso, pertanto dubitando di avere le capacità che produrrebbero buone impressioni, ci si aspetta dei risultati negativi, si crede che i nostri sforzi si riveleranno inutili poiché si parte dal presupposto che gli altri a priori non gli recepiranno correttamente. Tuttavia le difficoltà sorgono nel momento in cui non si possiedono sufficienti informazioni riguardo il modo di presentare le cose; pertanto non avendo abbastanza indicazioni quando ci si relaziona con un altro gruppo etnico in automatico ci si aspetta dei risultati negativi, e queste aspettative di insuccesso comportano uno stato di ansietà nell'interazione.

In caso di eccesiva tensione si assumono, in modo inconsapevole, degli atteggiamenti difensivi (percezioni distorte, ostilità e chiusura) che rappresentano delle barriere che di conseguenza inibiscono la comprensione reciproca. Pertanto al fine di riuscire a raggiungere gli scopi comunicativi diventa necessario innanzitutto lavorare su se stessi imparando a gestire lo stress al fine di garantire il successo dello scambio comunicativo.

1.9.2. Le aspettative

Delle barriere nella comunicazione interculturale possono essere costituite dalle aspettative, siano esse positive o negative, che condizionano il nostro sguardi e che si vengono a creare tra i due comunicanti basandosi ad esempio solo sulla provenienza dell'altra persona.

Mucchi Faina sostiene che le aspettative riguardano entrambi gli interlocutori in quanto dipendono sia da quello che ci si attende dall'altro, ma concernono anche quello che crediamo che l'altro si aspetti da noi. Le aspettative possono essere alimentate dalle differenze che riguardano le credenze (visione del mondo, valori, norme, …), gli aspetti collegati alla sfera emotiva (modalità di esprimere le emozioni) e ai modelli di comportamento (aspetti verbali e non verbali, stili comunicativi e abitudini). La studiosa puntualizza però che le differenze e le aspettative all'inizio sono solamente dei *potenziali* ostacoli all'intesa, che diventano *reali* nel momento in cui «la motivazione e la volontà di comprendere ed essere compresi vengono a mancare» (Mucchi Faina 2006, pag. 68). Pertanto è necessario che entrambi gli interlocutori, consapevoli del fatto che in culture diverse esistono aspettative diverse, condividano il medesimo intento relazionale, ossia che siano volenterosi e fiduciosi di instaurare un buon rapporto impegnandosi ad accettare anche la diversità dell'altro. Nel momento in cui ci si rende conto delle differenze si cerca di prestare maggiore attenzione a tutti gli aspetti della conversazione, senza giudicare a priori l'altra persona; in questo modo ci si prepara ai possibili problemi di interpretazione che si possono verificare. Soltanto attraverso il superamento degli ostacoli che possono sorgere, gli interlocutori possono prevenire gli insuccessi 'gettando le basi' per una buona comunicazione efficace.

1.9.3. La percezione

La percezione è un fenomeno complesso fortemente legato alla cultura e non è soltanto una pura registrazione di stimoli esterni, ma è un processo attivo in costante evoluzione. Quando guardiamo la realtà il nostro sguardo non è mai neutro, ma è sempre condizionato dalla cultura alla quale apparteniamo infatti sono le varie forme culturali a dettare ed orientare la percezione dei sensi; ad esempio per quanto riguarda la vista è possibile che persone che hanno un *background* culturale differente ad una prima osservazione, notino cose diverse.

Per comprendere le altre culture bisogna uscire dalle proprie cornici, o *frames*, per cercare di capire gli altri ed entrare nelle loro cornici. Come afferma Giaccardi (2012, pag. 207) «la percezione non è quindi solo una pura registrazione meccanica degli elementi che entrano nel nostro campo percettivo, ma implica un'attribuzione di rilevanza e una selezione profondamente legate, oltre che alla sensibilità individuale, alle differenze culturali».

I nostri sensi sono sottoposti ad una molteplicità di stimoli, i quali sarebbero privi di significato se non venissero semplificati, organizzati e collocati in una classe più generale; per questo motivo la percezione può essere intesa come il risultato finale di un processo di categorizzazione. Essendo a carattere dinamico, le percezione opera delle selezioni, valutazioni e categorizzazioni sugli stimoli esterni che riceve, inoltre gli interpreta e gli trasforma in esperienze soggettive dotandoli di significato. Sono due gli scopi della categorizzazione: in primo luogo, grazie alla semplificazione, serve a gestire il carico di informazioni che provengono dagli stimoli esterni; in secondo luogo permette di integrare e arricchire l'informazione sensoriale quando le informazioni provenienti dallo stimolo esterno sono troppo scarse.

La percezione è influenzata sia da una componente sensoriale (riferita strettamente ai ricettori sensoriali) che da una componente socioculturale infatti è possibile convertire gli stimoli in esperienza grazie ai criteri che ci vengono forniti dalla cultura alla quale apparteniamo. Gli schemi culturali ci permettono di effettuare delle semplificazioni della realtà utilizzando pochi modelli che semplificano una realtà che altrimenti risulterebbe troppo complessa, in seguito grazie alla categorizzazione è possibile selezionare, ridurre e semplificare le informazioni ricevute dall'ambiente esterno.

Poiché è un processo strettamente legato alla cultura, la percezione è il risultato dell'interpretazione della realtà attribuita da un individuo o dai membri di un gruppo che la condividono, i quali a loro volta concorrono a definirla e costruirla.

La processo della percezione avviene in tre momenti che non sono necessariamente in successione. Essi sono:

a) La *selezione*, che permette di convertire gli stimoli esterni in esperienze dotate di significato, rappresenta un elemento indispensabile delle 'scorciatoie cognitive'[29] che adoperiamo tutti i giorni.

[29] Ibidem pag. 211.

Il nostro sguardo e di conseguenza la nostra percezione, sono influenzati dai nostri schemi culturali, risultando quindi parziali; per questo motivo si vengono a creare dei fraintendimenti interculturali in quanto una persona può scartare degli elementi sensoriali perché gli ritiene trascurabili, mentre tali elementi possono risultare rilevanti per i membri di un'altra cultura. Il criterio selettivo riferito alla percezione implica altri aspetti quali: l'esposizione selettiva (ci esponiamo agli stimoli più familiari evitando così quelli che ci sembrano inutili), l'attenzione selettiva (ci focalizziamo sugli aspetti che tendono a confermare le nostre aspettative e valutazioni), la ritenzione selettiva (tratteniamo tendenzialmente gli stimoli piacevoli, utili e coerenti al nostro atteggiamento) e la salienza;

b) La *categorizzazione* permette di creare una struttura delle percezioni grazie alla rielaborazione che traduce dei semplici stimoli in esperienze strutturate, fornendo inoltre carattere stabile alla percezione (il processo è da intendersi dinamico, ma le strutture che permettono la schematizzazione degli stimoli sono durevoli). Le categorie a loro volta vengono sottoposte ad un processo di oggettivazione che le fa sembrare delle entità dotate di propria autonomia;

c) *L'interpretazione* permette di attribuire significato ai vari stimoli ricevuti. Essa nelle relazioni interculturali può essere causa di possibili malintesi poiché si cerca di capire gli altri sulla base delle proprie categorie. Percorrere questa strada comporta dei fallimenti perché bisogna leggere la realtà degli altri basandosi sulla conoscenza delle loro categorie e cercare di capire le logiche che governano i loro comportamenti che all'apparenza ci sembrano incomprensibili. Ad esempio se dopo una sconfitta gli atleti giapponesi sorridono è per coprire il loro imbarazzo, mentre un pubblico occidentale potrebbe non capire questa reazione se adopera le proprie categorie interpretative in quanto è la cultura che ci fornisce gli schemi con i quali attribuiamo significato alle nostre percezioni. Giaccardi (2012, pag. 212) distingue i gruppi percettivi dai gruppi di identità: i primi sono costituiti da un gruppo di individui che interpretano alcune caratteristiche della realtà in modo più o meno simile, i secondi presuppongono l'esistenza di gruppi percettivi, i quali sono consapevoli di condividere percezioni simili (appartenendo alla medesima cultura), ma allo stesso tempo di differenziarsi da altri gruppi essi, vale a dire stesso schema di percezioni e valori e stesso schema di comportamenti e atteggiamenti. Il linguaggio, riuscendo anche ad amplificarle, è l'espressione verbale delle percezioni avvertite da un gruppo. Pertanto percezioni simili favoriscono una migliore comunicazione e permettono la creazione di gruppi di identità.

1.9.4. L'etnocentrismo

Il termine etnocentrismo (dal greco *éthnos*=popolo e *kéntron*=perno, centro) viene adoperato per la prima volta nel 1906 dal sociologo e antropologo americano William Graham Sumner nell'ambito dello studio delle culture. Sumner porta l'esempio dei greci che si ritenevano 'gli uomini per eccellenza', e che definivano 'barbari' (letteralmente i 'balbettanti', 'balbuzienti') tutti gli stranieri che non parlavano il greco; infatti i greci consideravano barbare tutte le lingue al di fuori del greco, in quanto alle loro orecchie risultavano essere solamente un miscuglio di suoni incomprensibili.

Possiamo distinguere due dimensioni dell'etnocentrismo: quella epistemologica, fondata soprattutto sulla base degli studi antropologici, e quella definita 'politica'. Nel primo caso ci si riferisce alla centralità del nostro punto di vista, che assume implicitamente valore di universalità e superiorità, rispetto a quello degli altri; nel secondo caso la dimensione politica dell'etnocentrismo «è legata al rapporto tra culture e tra i gruppi, che fa dell'orgoglio dell'appartenenza uno strumento di autoaffermazione e talvolta di conflitto» (Giaccardi 2012, pag. 244).

Nella sua accezione più comune, quella antropologica, etnocentrismo designa la tendenza da parte dei componenti di un gruppo etnico a mettere il proprio popolo al centro del mondo adoperando così le proprie categorie, e di conseguenza i propri schemi di riferimento, nell'interpretazione e nel giudizio delle altre culture. Ponendo la propria cultura al centro, senza rendersene conto si assume un atteggiamento di superiorità causato dalla presunzione che la propria cultura è universale e di conseguenza superiore a tutte le altre. Questa tendenza viene acquisita già a partire dall'infanzia e in maniera implicita viene rinforzata anche dall'educazione scolastica che a volte non considera nemmeno la prospettiva interculturale (ad esempio basta pensare al fatto che gli eventi storici vengano presentati solamente da un punto di vista euro- o italo- centrico).

Gli individui che hanno una mentalità etnocentrica vedono le persone che hanno un *background* culturale differente dal proprio come inferiori o insignificanti, assumono un atteggiamento arrogante, presuntuoso e di disprezzo; questo perché, basandosi su false supposizioni, reputano i membri di un altro gruppo culturale inferiori rispetto al proprio arrivando addirittura a screditarli. Una persona etnocentrica ad esempio potrebbe manifestare disprezzo nei confronti di una persona di sesso opposto o denigrare le persone che provengono da un'altra regione che parlano con un accento diverso. Questo comportamento, mosso da giudizi prematuri, nelle relazioni interculturali

può rappresentare un grosso limite in quanto crea distanza sociale; Byram (1997, pag. 52) infatti definisce la prospettiva etnocentrica insidiosa e ingannevole in quanto può arrivare a compromettere le relazioni future.

L'etnocentrismo rappresenta una potenziale 'prigione' dalla quale è possibile uscire iniziando a lavorare su sé stessi; come dice Caon (2015, pag. 139) «occorre quindi 'mettere in crisi' le proprie certezze per fare spazio all'eventualità che esistano altre risposte possibili alle questioni socio-culturali e che, magari, possano anche essere migliori delle 'nostre'». Il passaggio successivo per poter uscire dalla 'prigione etnocentrica' implica un'operazione processuale che comporta alla rinuncia dei pregiudizi, tipici di un atteggiamento etnocentrico che valuta gli altri sulla base dei propri parametri, per aprirsi alla conoscenza delle altre culture che vanno studiate e interpretate sulla base di significati e valori che le sono propri.

All'atteggiamento etnocentrico si contrappone, in netto contrasto, il relativismo culturale che presuppone la condivisione di un unico principio, vale a dire accettare la pluralità delle culture e considerare, assumendo un atteggiamento di tolleranza mosso dalla necessità della conoscenza, l'unicità che caratterizza ogni cultura.

Il relativismo culturale nasce in ambito antropologico nel 1911 con Franz Boas, che rifiuta il principio etnocentrico di Sumner, e viene sviluppato dai suoi allievi Benedict, Mead, Sapir e Herskovitz; tale principio si basa sull'assunto che gli elementi culturali vadano valutati e giudicati solamente se presi in relazione al loro contesto. Nell'ipotesi di Sapir- Whorf il principio del relativismo culturale viene applicato all'ambito linguistico e ne consegue la teoria secondo la quale il pensiero di ognuno è influenzato dalla lingua che parla.

Non è sufficiente il relativismo culturale per superare l'etnocentrismo, vista la sua duplice natura epistemologica e politica, sono necessarie due operazioni:

- la prima è il *decentramento* che si può raggiungere nel momento in cui si diventa consapevoli che il proprio sguardo sulla realtà di fatto è parziale e si è disponibili ad accettare l'incontro con l'altro. In questo modo ci si predispone al dialogo che ci permette di tornare a noi stessi in seguito all'esperienza di arricchimento con l'altro, in altre parole utilizzando l'espressione coniata dall'antropologo Remotti (1990) si è disposti ad accettare il cosiddetto 'giro lungo';
- la seconda mossa si riferisce all'azione, in particolare al *dialogo culturale* poiché attraverso un approccio dialogico si riescono ad evitare gli stereotipi culturali per poter focalizzare la propria attenzione sui soggetti concreti.

Infine è importante riconoscere il fatto che ognuno di noi, a prescindere in quale cultura si riconosca, osserva il mondo attraverso delle lenti che gli permettono di vedere alcune cose evidenti e di trascurarne delle altre; per questo mossi dalla curiosità di vedere quello che notano gli altri bisogna cercare di allargare la propria visuale per poter fare esperienza attraverso gli altri.

1.9.5. Lo stereotipo

Un altro fattore che può compromettere la comunicazione, e in particolare la comunicazione interculturale, è lo stereotipo. Tale fenomeno è riconducibile al meccanismo della percezione (di cui abbiamo parlato nel paragrafo 1.9.3) in quanto anch'esso si basa sul processo di categorizzazione che risulta essere un passaggio indispensabile del processo percettivo che ci permette di districarci nella nostra vita quotidiana. Infatti come afferma Livolsi (2006, pag. 100) «gli stereotipi uccidono la percezione, ma ci consentono di vivere».

Si parla di stereotipi e pregiudizi come se fossero sinonimi; i due termini vengono spesso accostati, a volte addirittura confusi tra loro, ma hanno in realtà significati diversi. Per capire la differenza tra stereotipi e pregiudizi di solito, per semplificare, si definisce lo stereotipo come 'l'anticamera del pregiudizio' nel senso che lo stereotipo è anche un pregiudizio, mentre i pregiudizi non sempre sono degli stereotipi. Come dice Mazzara (1997, pag. 19) infatti «lo stereotipo può essere concepito come il nucleo cognitivo del pregiudizio». Analizziamo nel dettaglio lo stereotipo in questo paragrafo, mentre in quello successivo (1.9.6.) tratteremo del pregiudizio.

Il termine stereotipo deriva dal contesto tipografico dove venne adoperato per la prima volta alla fine del Settecento per riferirsi alle immagini riprodotte, grazie all'introduzione della stampa, attraverso delle forme fisse; le rappresentazioni prodotte risultavano essere uguali tra loro. Inizialmente in quanto legato sempre al medesimo ambito tipografico, *cliché* veniva usato come sinonimo di stereotipo. Successivamente il concetto venne allargato all'ambito psichiatrico riferendosi ai comportamenti ritenuti patologici, i quali erano caratterizzati da gesti ed espressioni usati in modo ossessivo e ripetitivo.

Dal punto di vista etimologico stereotipo deriva dall'accostamento di due parole greche, ossia *stereòs*, che significa "rigido, stabile", e *tùpos*, che significa "modello, impronta, immagine"; tradotto alla lettera vorrebbe dire immagine rigida. Lo stereotipo è dunque uno schema rigido che

si crea in relazione al contesto socio-culturale e genera delle immagini cognitive caratterizzate dalla ripetitività.

Nel 1922 il giornalista americano Walter Lipmann, pur non essendo né filosofo né scienziato sociale, ebbe il merito di essere riuscito ad anticipare dei concetti che sono oggi al centro delle analisi moderne e di aver introdotto il termine stereotipo nelle scienze sociali. Egli analizzò i processi che portavano alla formazione dell'opinione pubblica e aveva dedotto che la realtà esterna non viene conosciuta in modo diretto, ma è mediata dalle immagini mentali che l'individuo si crea su una determinata realtà; nel suo caso specifico tali immagini erano notevolmente condizionate dalla stampa che all'epoca stava diventando un mezzo moderno della comunicazione di massa.

Oggi possiamo affermare che il processo di categorizzazione e di semplificazione della realtà che caratterizza lo sguardo di ognuno di noi non dipende dalle nostre scelte consapevoli e non avviene nemmeno in modo accidentale, ma bensì è dettato da norme stabilite a livello culturale. Come sostiene lo psicologo Bruno M. Mazzara (1997, pag. 15) infatti «gli stereotipi fanno parte della cultura del gruppo e come tali vengono acquisiti dai singoli e utilizzati per una efficace comprensione della realtà».

In altre parole lo stereotipo è lo schema mentale, un pensiero rigido e organizzato non disposto ad essere messo in discussione, con il quale si etichetta un intero gruppo sociale. Le categorie del gruppo vengono generalizzate e ciò permette di percepire i membri di quel gruppo come entità essenzialmente simili, inoltre tali categorie ricondotte al singolo individuo permettono di prevedere quali caratteristiche aspettarsi da quella determinata persona. Nello stereotipo è quindi racchiuso un potenziale induttivo secondo il quale si prevedono informazioni basandosi solamente sull'appartenenza di una persona ad una determinata categoria poiché si ritiene che tale appartenenza sia una condizione sufficiente per garantire la previsione. Si tratta per lo più di un processo deindividualizzante poiché riguarda innanzitutto il gruppo e solo in un secondo momento il singolo visto come membro del gruppo. La singolarità disturba lo stereotipo, mentre la similarità ne garantisce il regolare funzionamento. In altri termini al singolo vengono conferite delle peculiarità basandosi sulle caratteristiche distintive del gruppo. Gli elementi caratteristici del gruppo possono riguardare diverse caratteristiche come gli aspetti esteriori, le abitudini di vita o tratti psicologici interiori.

La valutazione basata sullo stereotipo adopera una cosiddetta 'scorciatoia mentale', la quale si fonda sull'ipotesi che chi appartiene ad una determinata categoria manifesterà, in maniera

indistinta, le caratteristiche proprie di quella data categoria. Si ragiona quindi a livello del gruppo e non del singolo che di conseguenza assume le caratteristiche dell'intera categoria; in questo modo vengono trascurate le possibili differenze che possono essere rilevate tra i diversi componenti di tale categoria. Le raffigurazioni schematiche sono largamente condivise e non rispecchiano solamente l'idea del singolo, ma rappresentano la convinzione di un gruppo sociale a proposito di un diverso gruppo di persone. Queste 'raffigurazioni della mente' vengono fissate in maniera artificiosa e semplificata senza prendere in considerazione la complessità dei fenomeni umani e dei cambiamenti che gli hanno caratterizzati nel tempo. Alla base di tutto però non vi è una conoscenza di tipo scientifico, ma ci si attiene solamente su categorie rigide che spesso si rivelano scorrette. Anche i media «possono essere considerati grandi serbatoi di stereotipi» (Giaccardi 2012, pag. 215) e contribuiscono a rafforzarli.

Valutiamo gli altri sulla base di schemi mentali che abbiamo già in testa. Lo stereotipo non coincide alla categoria, che nella nostra mente può essere un concetto neutro, ma è un pensiero fisso che la accompagna e che si arricchisce di giudizi. Lo stereotipo oltre ad essere uno strumento cognitivo che permette di semplificare la realtà, assume anche valore valutativo e affettivo; infatti basandosi su un sistema di credenze del gruppo sociale si attribuisce dei giudizi, tendenzialmente negativi, alla categoria iniziale. Ad esempio se si crede che i dottori siano intelligenti (stereotipo positivo), alla categoria negri nella nostra immagine mentale si riferisce ad un razza, ed è lo stereotipo che arricchisce la categoria iniziale di altre immagini (i negri sono violenti).

Servendoci degli stereotipi come 'scorciatoie mentali' adoperiamo un'economia cognitiva; si tratta di un normale funzionamento del nostro pensiero che ci permette di utilizzare dei sistemi di semplificazione che permettono di catturare e di ridurre la realtà estremamente complessa ad un numero inferiore di categorie basandoci sull'enfatizzazione di somiglianze e differenze. In questo contesto, pur creando un effetto di distorsione, quindi la strategia di categorizzazione si rivela un processo indispensabile. Il processo di categorizzazione rappresenta quindi un rapido strumento cognitivo che ci permette di ricavare informazioni dalla realtà che ci circonda e soprattutto di individuare somiglianze e differenze tra le persone e i gruppi con i quali ci rapportiamo. Nella valutazione oltre alle categorie, siamo influenzati dalle credenze e dai valori che condizionano la nostra percezione, oltre che dagli stereotipi, ossia «idee preconcette che abbiamo circa le caratteristiche dei diversi gruppi di individui» (Mucchi Faina 2006, pag. 21).

Le immagini cognitive create dagli stereotipi rimangono impresse nella nostra memoria a lungo termine e associano degli attributi al gruppo; ad esempio nel gruppo denominato gli italiani[30]gli attributi che vengono associati sono: parlano a gesti, vestono bene, mangiano pasta e pizza, ecc. Inoltre, come dimostrano gli studi sulla memoria, si tende a ricordare le proprie esperienze con quelle persone specifiche, dette esemplari, appartenenti a quella determinata categoria (ad esempio il ragazzo russo che ho conosciuto in montagna l'inverno scorso) e sono tali ricordi, che confermano i nostri schemi, a condizionare anche i nostri stereotipi. Nel caso di esperienze dirette che mettono in discussione la nostra idea stereotipata, vista la rigidità insita allo stereotipo stesso, si tende a minimizzare il fatto e valutarlo come eccezione alla regola; in questo modo lo stereotipo rimane intatto nella nostra mente.

Gli stereotipi possono essere anche veritieri, ma nella maggior parte dei casi sono delle generalizzazioni o esagerazioni; non sempre 'l'etichetta' del gruppo si addice al singolo. «Il rischio degli stereotipi è che diventino delle profezie che si autoadempiono, perciò è importante chiedersi se l'idea che ci siamo fatti, positiva o negativa, di un individuo o di un gruppo di persone si basa su una conoscenza reale o supposta, o addirittura tramandata da generazione in generazione» (Castiglioni 2005, pag. 46).

Ci serviamo degli stereotipi, intesi come principi guida nell'interpretazione della realtà, soprattutto nelle relazioni con gli altri e anche in questo caso essi hanno un ruolo di facilitatori poiché ci aiutano a orientarci e regolarci nella relazione. Infatti nell'interazione con l'altro tendiamo a percepire inizialmente le caratteristiche che tendono a confermare i nostri stereotipi (carattere profetico degli stereotipi[31]) che sono condizionati dalla nostra cultura e dall'ambiente sociale nel quale siamo cresciuti. In questo caso l'utilizzo degli stereotipi nella relazione è funzionale a riprodurre la cornice, il cosiddetto *frame*.

Molti stereotipi diffusi all'interno del gruppo rappresentano delle rappresentazioni sociali «che si apprendono, si trasmettono ed evolvono tramite il linguaggio e la comunicazione esattamente come le altre conoscenze collettive che fanno parte del patrimonio culturale» (Mucchi Faina 2006, pag. 22). Gli stereotipi culturali che concernono i gruppi diversi da quello a cui si appartiene racchiudono al loro interno delle informazioni anticipate che generano aspettative riguardo certe

[30] http://www.vivaparigi.com/come-ci-vedono-allestero-i-10-classici-stereotipi-sugli-italiani (data ultima consultazione 20.12.2015).

[31] Giaccardi C., 2012, *La comunicazione interculturale nell'era digitale*, Il Mulino, Bologna (pag. 223) e in Mazzara B. M., 1997, *Stereotipi e pregiudizi*, Il Mulino, Bologna (pag. 103).

caratteristiche o comportamenti e che possono andare ad influire e impattare sull'incontro e sulla comunicazione. Ad esempio si può arrivare ad interrompere il dialogo perché il nostro stereotipo è stato confermato e non si sente più la necessità e il bisogno di proseguire nella relazione.

Lo stereotipo se ricondotto a caratteristiche evidenti come ad esempio il colore della pelle, nel momento in cui viene associato a caratteristiche e connotati fortemente negativi diventa stigma. Lo stigma, in ambito sociologico, può essere definito come uno «stereotipo negativo radicalizzato, funzionale a ribadire i confini del gruppo attraverso la sua messa a distanza di ciò che è definito come estraneo» (Giaccardi 2012, pag. 226). Questo meccanismo, provocato dal discredito, può predisporre ad un atteggiamento razzista. Marcando i tratti somatici e culturali che definiscono i soggetti devianti rispetto al gruppo si arriva, a causa delle valutazioni negative, a declassare i membri di un gruppo in quanto percepiti a livello inferiore rispetto al proprio.

1.9.6. Il pregiudizio

Accanto allo stereotipo, il pregiudizio rappresenta un vero e proprio ostacolo e meccanismo di chiusura alla comunicazione, anche se è proprio attraverso al comunicazione, considerata in questo caso come veicolo, che si diffondono gli stereotipi e i pregiudizi. A differenza dello stereotipo che concerne prevalentemente l'aspetto cognitivo di un individuo, il pregiudizio si rivela essere un vero e proprio atteggiamento e come tale viene trasmesso a livello sociale. In ogni società infatti vi sono dei pregiudizi che vengono più o meno condivisi da componenti che vi fanno parte.

Come per gli stereotipi, anche nel caso dei pregiudizi siamo inclini ad assumere questo atteggiamento nei confronti delle persone che appartengono ad un gruppo diverso dal nostro, quindi verso le persone di un gruppo che conosciamo di meno e di cui riusciamo a cogliere di meno le differenze interne. Nel momento in cui lo stereotipo oltre a svolgere una funzione cognitiva, assume caratteristiche dettate dalla sfera emotiva e affettiva, si genera il pregiudizio il quale influenza i nostri atteggiamenti e le nostre azioni.

Dal punto di vista etimologico pregiudizio deriva dal termine latino *praeiudicium* (= sentenza anticipata), composto a sua volta da *prae* (= prima) e *iudicium* (= giudizio), pertanto si riferisce ad un giudizio formulato in mancanza di dati sufficienti prima ancora dell'esperienza, nel vero senso della parola la precede. Si tratta di un'opinione preconcetta formulata sulla base di voci,

credenze comuni, sul cosiddetto ‘sentito dire’ che non si fonda sulla conoscenza diretta e reale di un fatto o di una persona. Come precisa Mazzara (1997, pag. 10) infatti «proprio per tale carenza di validazione empirica, il pre-giudizio viene di solito considerato anche come un giudizio errato, vale a dire non corrispondente alla realtà oggettiva». Lo studioso aggiunge inoltre che per pregiudizio si intende, ad un livello più specifico, «la tendenza a considerare in modo ingiustificatamente sfavorevole le persone che appartengono ad un determinato gruppo sociale»[32]. Considerando quindi entrambe le accezioni del pregiudizio possiamo intuire che il pregiudizio svolge una duplice funzione: in primo luogo pre-giudica nel senso che attribuisce una valutazione che antepone l’esperienza; in secondo luogo incide sul comportamento, ossia è in grado di influenzare e orientare l’azione sulla pratica.

In sintesi i pregiudizi possono essere definiti, utilizzando l’espressione coniata da Serge Moscovici (1989), come delle particolari ‘**rappresentazioni sociali**’ condivise a livello collettivo che guidano il nostro sguardo nel senso che mettono in risalto o in ombra delle caratteristiche della realtà sociale con la quale ci rapportiamo. In altre parole tali rappresentazioni sociali vengono prodotte durante l’interazione con gli altri. Tendiamo a pregiudicare perchè il giudizio richiede tempo ed esperienza, mentre le ‘etichette’ delle quali ci serviamo sono funzionali a dimostrare le nostre certezze.

Inizialmente pregiudizio indica solamente un giudizio preliminare che si antepone alla conoscenza reale degli elementi rilevanti, pertanto risulta essere parziale e fondato su delle ipotesi. A partire dall’Illuminismo, quindi nel corso del diciottesimo secolo, il termine acquisisce una connotazione negativa in quanto si riteneva che l’uso dei pregiudizi comportasse di conseguenza alla rinuncia dell’utilizzo del proprio intelletto. All’epoca infatti si riteneva che la mente degli uomini dovesse essere illuminata dalla ragione.

Secondo le spiegazioni scientifiche si ritiene che il pregiudizio sia una parte dei processi mentali umani che non si può eliminare. Lo psicologo americano Gordon W. Allport pubblica nel 1954 ‘*The Nature of Prejudice*’ e questo importante volume costituisce il punto di partenza per lo studio del pregiudizio in chiave moderna. Nel testo Allport descriveva i processi mentali sui quali si fonda il pregiudizio e la teoria dello studioso americano è ancora oggi largamente condivisa ed è rimasta intatta negli studi del pregiudizio. Egli riteneva da un lato che la facoltà cognitiva umana fosse limitata, e dall’altro che i pregiudizi non si possono eliminare in quanto sono dettati da motivazioni sociali. Infatti il pregiudizio protegge il proprio gruppo di appartenenza inteso come

[32] Ibidem pag. 14.

‘noi’, e allo stesso tempo etichetta ‘loro’ i membri dell’altro gruppo. Se nel primo caso i giudizi vengono formulati sulla base di una conoscenza diretta, nel secondo caso si applicano conoscenze dettate dagli stereotipi poiché ritenute sufficienti e si è portati ad impiegare pregiudizi.

Secondo Allport il fenomeno del pregiudizio si fonda su processi ordinari, basti pensare al titolo del primo capitolo ‘*La normalità del pregiudizio’*, in quanto come abbiamo descritto precedentemente per gli stereotipi, la nostra mente necessita di sfruttare un meccanismo cognitivo che permette grazie alla categorizzazione di semplificare la realtà. Nella nostra percezione, applicare delle categorie che riescono a semplificare la realtà, intesa sia come mondo fisico che sociale, rappresenta un processo necessario ed inevitabile per la nostra conoscenza. Per quanto riguarda l’ambito della comunicazione sociale, applicando il processo di categorizzazione, si è propensi a vedere gli altri sulla base delle caratteristiche che contraddistinguono l’intera categoria; mentre è la situazione sociale che va ad influire ed impattare nella categoria del ‘noi’. Lo studio sul pregiudizio venne approfondito da altri studiosi come ad esempio Gadamer, Taguieff, Brown, Colombo, Pallavicini, ecc.

In opposizione al filone di analisi che ritiene il pregiudizio sia un meccanismo ordinario, Theodor W. Adorno sostiene che si tratta di un processo cognitivo patologico sia dal punto di vista individuale che sociale. Adorno espone le sue teorie nel saggio intitolato ‘*La personalità autoritaria*’ (1950). Egli, influenzato dalla teorie di Freud, sostiene che i soggetti che possiedono un ‘io debole’ sono maggiormente inclini a manifestare pregiudizi in quanto non riescono a gestire la propria aggressività e per questo motivo gli ‘altri’ diventano in automatico la causa della propria instabilità e insicurezza. La modalità nella quale si manifesta il pregiudizio è influenzata e determinata, secondo Adorno, dall’educazione impartita dalla famiglia.

Allport nei suoi studi aveva già definito il pregiudizio come la propensione dell’individuo ad orientarsi attraverso categorie che definivano il gruppo e non i singoli individui, in altre parole riteneva che gli individui non vengono valutati nella loro individualità, ma come persone che appartengono ad una categoria. Si attua quindi un processo di astrazione rispetto alla specificità del singolo individuo e di deindividuazione in quanto ritenendo l’individuo come membro di un gruppo lo si valuta a prescindere dalle sue caratteristiche personali.

Il pregiudizio coinvolge la sfera emotiva, cognitiva e comportamentale. Esso si fonda su un meccanismo di deindividuazione dovuto dall’effetto del processo della categorizzazione, e come tale si può definire come:

- un'**opinione preconcetta** positiva o negativa, appresa a livello sociale, condivisa da coloro che si rispecchiano in un gruppo;
- un **atteggiamento** in quanto va ad impattare sulla relazione con i membri di un altro gruppo;
- una **generalizzazione** imprecisa poiché etichetta gli individui appartenenti ad una categoria servendosi degli stereotipi.

Tale concetto è contraddistinto dalla dinamicità e non può essere definito stabile in quanto è soggetto al mutamento delle caratteristiche politiche, economiche, sociali e culturali che coinvolgono la società, di conseguenza i vecchi pregiudizi possono essere rimpiazzati da quelli nuovi. Ad esempio basta pensare alla riduzione del pregiudizio nei confronti della donna in seguito alla diffusione del movimento femminista.

La manifestazione del pregiudizio non avviene solamente a livello verbale, ma può essere esternata anche attraverso la comunicazione non verbale. Giaccardi (2012, pag. 241) infatti distingue il pregiudizio dichiarato da quello manifestato. Nel primo caso ci si riferisce alle esternazioni dirette prodotte esplicitamente dal linguaggio verbale, mentre nel secondo caso si intendono le forme implicite dettate dai meccanismi non verbali che non sempre riusciamo a controllare (ad esempio la contrazione dei muscoli facciali, distanza prossemica, ecc.).

Le categorie che ci servono per interpretare e per rendere più semplice la realtà complessa, si rivelano essere anche uno strumento utile perchè ci permettono di delineare la nostra identità, intesa come elemento costitutivo di un individuo, sia a livello individuale che sociale. A tal proposito infatti Mazzara (1997, pag. 73) ritiene che «dalla conoscenza del mondo sociale in quanto diviso in categorie e gruppi l'individuo trae informazioni non solo sugli altri, ma anche su se stesso, ricavando una parte rilevante della propria immagine di sé dall'immagine che ha del proprio gruppo, degli altri gruppi, e dei rapporti complessivi fra i gruppi nei quali percepisce divisa la società». Questo perché la rigidità che caratterizza sia gli stereotipi che i pregiudizi, che esercitano un grande impatto sulle dinamiche relazionali, è dettata oltre che dai meccanismi mentali individuali anche da altri parametri legati al linguaggio e alle dinamiche della comunicazione sociale. «Conoscere almeno nelle linee essenziali tali meccanismi può essere di grande utilità per la programmazione degli interventi»[33] in quanto potranno risultare maggiormente efficaci se non saranno inibiti da stereotipi e pregiudizi.

Il pregiudizio viene acquisito in modo inconsapevole sia in contesti formali che informali della socializzazione e della formazione; si apprende a partire dalla famiglia e si stabilizza in seguito

[33] Ibidem pag. 100.

grazie all'intervento educativo esplicito promosso dalla scuola. La maggior parte dei pregiudizi vengono acquisiti in età prescolare e scolare e diventano stabili nel corso dell'adolescenza, anche se si possono sviluppare in età adulta sulla base della propria esperienza. Tendenzialmente, come per lo stereotipo, si è propensi a non cambiare la propria opinione preconcetta nemmeno di fronte alle nuove esperienze che non confermano la regola, ma a mantenere intatto e invariato il nostro atteggiamento nel tempo.

Essendo il pregiudizio un orientamento condiviso a livello sociale, ne consegue che le relazioni intergruppi sono determinanti sia per la creazione che per lo sviluppo dei pregiudizi stessi. I fattori che possono provocare il pregiudizio e quindi da considerarsi come minacce nelle relazioni sono:

- gli stereotipi negativi stimolati da aspettative negative;
- minacce reali quando nel confronto sociale si ha il timore che l'altro gruppo metta in pericolo il proprio, pertanto altre al pregiudizio si assume un atteggiamento ostile e negativo verso ciò che non viene ritenuto convenzionale;
- minacce simboliche quando le differenze concernono la '*way of life*', ossia tradizioni e credenze;
- l'ansia intergruppi dovuta al senso di disagio percepito verso i membri dell'altro gruppo nel corso dell'interazione. La situazione ansiogena cresce anche nel momento in cui l'altro gruppo tende al rifiuto e alla chiusura dettati da un contatto forzato tra gruppi;
- la situazione sociale impatta sull'atteggiamento quando nella comunicazione le condizioni socio-economiche causano inquietudine sentendosi già dall'inizio in una posizione svantaggiata;
- lo status quando ad esempio gli appartenenti ad uno status più alto sentendosi in una posizione sfavorevole, sentono la necessità di sottolineare le differenze tra i gruppi;
- le relazioni poiché sono proprio le dinamiche che si creano tra i gruppi alla genesi dei pregiudizi, infatti se i gruppi sono in competizione tra loro si tende maggiormente ad assumere un atteggiamento pregiudiziale. Inoltre in questo contesto svolgono un ruolo fondamentale anche gli interessi, infatti stereotipi e pregiudizi vengono messi da parte nel momento in cui si hanno obiettivi comuni, mentre vengono consolidati quando si vogliono raggiungere scopi contrastanti.

Ma si possono eliminare i pregiudizi? Nonostante ci siano personalità più o meno inclini al pregiudizio, la risposta a questo quesito e che non si possono eliminare del tutto, ma si possono ridurre. Pur avendo profonde radici sociali e non trattandosi di un operazione semplice, si possono incentivare gli incontri tra gruppi diversi migliorando così la conoscenza tra i componenti del

gruppo i quali a loro volta possono arrivare a ridurre i propri pregiudizi. Alla base della relazione deve comunque esserci una propensione degli individui coinvolti a mettere in discussione e rivalutare le proprie convinzioni. Partendo dal presupposto che il pregiudizio rispecchia una conoscenza insufficiente e parziale in quanto riconduce le caratteristiche di una realtà complessa a delle categorie, nell'ottica di condurre una lotta al pregiudizio occorre innanzitutto mettere in crisi tali conoscenze semplificate e nella maggior parte dei casi infondate. La diffusione delle corrette conoscenze consente di attuare dei cambiamenti sia sul piano cognitivo che su quello emozionale. Tuttavia per assumere un atteggiamento contro i pregiudizi bisogna interiorizzare le proprie convinzioni sia nella dimensione pubblica che in quella privata; dimostrarsi propensi a delle idee solo per timore di essere considerati retrogradi, manifestando solamente un'adesione nel contesto pubblico non risulta essere sufficiente.

Per disarmare il pregiudizio occorre favorire i contatti e le relazioni tra individui in modo da poter acquisire il numero maggiore possibile di informazioni dirette per poter esprimere un giudizio basato sulla reale conoscenza e non sulla semplice appartenenza ad una categoria. Le condizioni che favoriscono questo processo sono:

- senso di tolleranza, fondato su un atteggiamento anti-pregiudiziale, sostenuto a livello sociale ed istituzionale che attraverso le istituzioni, come ad esempio la scuola, permetta di interiorizzare i nuovi comportamenti che creano un clima sociale più sereno;
- conoscenza approfondita grazie a relazioni più profonde e più frequenti. A tal proposito Mucchi Faina (2006, pag. 71) sostiene che «il contatto fra gruppi sociali differenti per etnia, nazionalità, religione o altra appartenenza categoriale produce effetti positivi perché favorisce la conoscenza reciproca e la familiarità tra i gruppi interessati»;
- status paritetico tra i componenti dei gruppi, infatti come afferma Giaccardi (2012, pag. 243) «se la relazione parte già socialmente asimmetrica, è alto il rischio di un rafforzamento degli stereotipi di inferiorità»;
- agire in base a degli obiettivi comuni, soprattutto nei contesti interculturali;
- conoscere la cultura, i processi politici, economici e sociali che governano gli altri gruppi in modo da capire le 'cornici' con le quali gli altri interpretano il mondo. Riuscendo a capire tali categorie si pongono le basi per una migliore comprensione reciproca.

1.10. Eliminare le barriere della comunicazione

Dopo aver analizzato le problematiche che possono pregiudicare i rapporti interculturali, cerchiamo delle soluzioni possibili che permettano di anticipare e prevedere i rischi ai quali si può incorrere. Per superare le barriere della comunicazione, di cui abbiamo parlato nel paragrafo 1. 9. , illustriamo in seguito dei possibili approcci che ci possono essere d'aiuto nei momenti di difficoltà. Tali strategie si possono sfruttare in tutte le relazioni, e a maggior ragione in quelle interculturali nelle quali si creano le relazioni tra gruppi culturali diversi.

Per riuscire a vivere dei rapporti autentici di dialogo interculturale è necessario compiere un doppio cammino: uno verso sé stessi e uno verso l'altro cercando di oltrepassare, anche dopo i fallimenti, gli ostacoli che troviamo lungo il nostro percorso. Essendo incoraggiati da una maggiore consapevolezza personale, che esplora diversi punti di vista e alternative, si è maggiormente disposti ad accettare il cambiamento.

1.10.1. Le abilità relazionali

Al modello Balboni del 2007 (paragrafo 1.8.8), nel modello Balboni-Caon (2015) si aggiungono le abilità relazionali, ossia delle strategie di carattere processuale, che si possono rivelare necessarie per poter comunicare con successo negli eventi interculturali. Infatti come dice Caon (2015, pag. 145) «le abilità relazionali possono aiutare ad evitare equivoci e fraintendimenti comunicativi dovuti alle 'diverse grammatiche' culturali e a gestire più efficacemente le situazioni problematiche».

Balboni e Caon preferiscono definire le abilità con l'aggettivo 'relazionali' piuttosto che 'interculturali' in quanto sono convinti che tali abilità si possono sfruttare in ogni contesto comunicativo, anche se tendenzialmente nei contesti interculturali le differenze associate ai linguaggi verbali, non verbali e ai valori sono maggiori e molto più marcate. Inoltre ritengono che il termine 'abilità', intese come *life skills*, si addica maggiormente a quelle capacità che ci guidano ad assumere un atteggiamento positivo che si adatta in maniera efficace alle sfide a cui siamo sottoposti tutti i giorni. Secondo gli autori le abilità relazionali non sono da intendersi come un schema chiuso ed esaustivo, bensì devono essere un punto di partenza e di riflessione per ognuno

di noi in modo da riuscire a creare attraverso l'esperienza giorno dopo giorno il proprio vademecum della comunicazione interculturale che ci permette di districarci in tutte le situazioni.

Alla luce di quanto detto le principali abilità relazionali sono le seguenti:

a) saper osservare (decentrarsi e straniarsi);
b) saper relativizzare;
c) saper sospendere il giudizio;
d) saper ascoltare attivamente;
e) saper comprendere emotivamente (empatizzare ed extopizzare);
f) saper negoziare i significati.

Analizziamo ora nello specifico tutte la abilità. La prima abilità, ossia **saper osservare**, si basa sul presupposto che la realtà è il frutto della nostra percezione sulla realtà stessa, e quindi nel caso della comunicazione l'incontro con l'altro non è mai neutrale ma condizionato dal nostro sguardo che proietta i nostri valori, stereotipi, pregiudizi, aspettative, ecc. Inoltre nella comunicazione, come dimostrano anche gli studi psicologici, è la prima impressione quella che conta e a rimanere maggiormente impressa nella memoria. Nella nostra mente infatti si crea un meccanismo immediato e inconscio definito *effetto primacy* secondo il quale l'andamento della relazione è determinata e condizionata dalla nostra prima impressione; quindi se già all'inizio del rapporto la prima impressione è condizionata dal pregiudizio, il pericolo di incorrere in una comunicazione già distorta e falsata in partenza è maggiore. La capacità di osservazione non è da intendersi come un semplice atto, ma va esplorata in un senso più profondo in quanto permette grazie ad un intervento volontario e intenzionale di diminuire il rischio di pregiudicare e compromettere la comunicazione. Questo tipo di osservazione, consapevole e intenzionale, presuppone la maturazione di due 'abilità' che vanno continuamente allenate:

- la capacità di **decentramento**, in quanto è importante riuscire a guardare l'altro cogliendone la molteplicità dei diversi punti di vista. Questo è possibile nel momento in cui si assume una posizione 'terza' che consente di valutare l'evento comunicativo distaccandosi oltre che dai propri ruoli e comportamenti usuali, anche dalla situazione osservata;
- la capacità di **straniamento**. Considerando il fatto che pur auspicando alla razionalità nella maggior parte delle situazioni siamo guidati dalle emozioni, «lo straniamento prevede un distacco emotivo rispetto alla situazione osservata» (Caon 2015, pag. 148). Infatti la maggior parte degli errori commessi nei contesti interculturali non riguardano le scelte linguistico-grammaticali, ma nascono nel momento in cui vengono messi in discussione

valori culturali, che hanno radici più profonde nella personalità dell'individuo dato che investono soprattutto la sfera emozionale.

Queste capacità vanno esercitate in modo da riuscire a migliorare la comunicazione con gli interlocutori appartenenti ad altre culture; infatti in una prima fase si diventa consapevoli che applichiamo un filtro nell'osservazione della realtà, mentre in un secondo momento ci si esercita grazie al decentramento e allo straniamento a cambiare il proprio punto di osservazione cercando di rimuovere quel filtro e in modo da poter diminuire stereotipi e pregiudizi di cui ci serviamo nel giudizio immediato. Alla base del processo deve esserci un feedback continuo di restituzione e arricchimento reciproco tra i due interlocutori possibile grazie al processo di negoziazione continua dei significati.

Ognuno di noi vede e interpreta la realtà attraverso un propria lente personale, connotata a livello culturale e valoriale, ma in prospettiva interculturale dobbiamo avere un atteggiamento aperto disposto ad accettare che esistono altri modi di vedere le cose e che il nostro sguardo non è assoluto. **Saper relativizzare** vuol dire essere capaci di mettere in discussione il proprio punto di vista rispetto al quale si considera la realtà essendo disposti ad osservarla anche secondo altre prospettive. Come ribadisce Caon (2015, pag. 150) nell'ottica di non rimanere in una situazione di «immobilismo cognitivo ed emotivo» occorre riconoscere la parzialità del nostro sguardo, ma soprattutto «occorre allenarsi a comunicare. Il cambiamento non va inteso come necessaria modificazione del proprio orizzonte valoriale, ma come possibilità che chiama ognuno a contemplare costantemente il dubbio più che la certezza come chiave strategica delle comunicazione». Il dialogo e un atteggiamento di ricerca continua possono garantire questo processo che mette in relazione costante le nostre categorie interpretative con quelle degli altri. Come dice Kierkegaard infatti 'ciò che si vede dipende da come si guarda'.

Nella vita quotidiana, sia in situazioni abituali che impreviste, ci serviamo delle categorie per 'etichettare' velocemente la realtà. Come dice Sclavi (2000, pag. 54) la nostra società «premia l'urgenza classificatoria indipendentemente dall'adeguatezza delle osservazioni che produce». Per non rischiare di interpretare gli altri sulla base delle nostre categorie, una caratteristica fondamentale del nostro agire interculturale è quella di saper **sospendere il giudizio** evitando così di assumere una posizione etnocentrica. In altre parole bisogna comprendere e poi giudicare, ossia evitare il passaggio immediato del vedo-giudico le cose. Noi generalmente non sospendiamo il giudizio per comodità cognitiva, ossia per il bisogno di controllo e di sicurezza, perchè tendiamo subito a giudicare le cose in quanto pregiudicare è molto più economico. L'intercultura invece per sua natura presuppone un processo dinamico alla ricerca della verità che sta nelle cose e nelle

persone; di conseguenza percorrendo una strada più dubitativa si è portati ad avvalersi meno di stereotipi e pregiudizi per arrivare a conoscere le cose nella loro complessità e non solamente sulla loro appartenenza ad una data categoria. Per questo motivo è importante sviluppare la capacità di convivere con il disagio dell'incertezza, contemplando anche la facoltà di avvalersi del beneficio del dubbio, per riuscire a cogliere anche i fenomeni socio-culturali impliciti. In questo modo i fenomeni vengono compresi e poi giudicati alla luce dei significati che gli sono propri.

Riguardo l'abilità dell'**ascolto attivo** Caon (2015, pag. 152) scrive che essa si rivela strategica «per formare la competenza comunicativa interculturale in quanto con persone di altre culture il medesimo comportamento può assumere differenti significati». Infatti rapportandoci con persone portatrici di una cultura differente rispetto alla nostra ci sono tre aspetti da tenere in considerazione: la lingua parlata impatta sul nostro modo di pensare, la cultura alla quale apparteniamo influisce sul modo di comunicare, ogni società attribuisce diversi valori ai codici verbali e non verbali. Pertanto se da un lato gli impliciti culturali possono essere resi espliciti mediante strategie della comunicazione come ad esempio riassumere, riformulare e parafrasare, dall'altro l'ascolto attivo include un feedback continuo e può includere l'accertamento attraverso sintesi o riassunto di quanto detto.

Non si tratta di un semplice ascolto, ma l'obiettivo fondamentale dell'ascolto attivo è quello di rendere la comunicazione il più chiara possibile grazie alla chiarificazione degli impliciti culturali sia propri che degli altri interlocutori. In altri termini ci si riferisce ad un ascolto aperto e disponibile alla diversità che a sua volta potrebbe arrivare a mettere in crisi le nostre certezze.

Nella nostra vita le emozioni giocano sempre un ruolo importante, basti pensare alla massima di Pascal 'il cuore ha delle ragioni che la mente non ha', per capire quanto esse influenzino il nostro agire e modo di essere. A maggior ragione nella comunicazione interculturale, oltre a sfruttare le proprie risorse razionali, conoscere e controllare le proprie emozioni diventa un passaggio indispensabile per **comunicare emotivamente**. La comunicazione emotiva tiene conto sia delle emozioni che regolano il nostro comportamento, che delle emozioni dell'altro, a loro volta espressione di elementi razionali ed emotivi. I due meccanismi che permettono il decentramento e sui quali si basa questo tipo di comunicazione sono:

- l'empatia, ossia la capacità di sapersi immedesimare nell'altro 'mettendosi nei suoi panni' (Sclavi 2000, pag. 167) per comprenderlo meglio. Capire lo stato dell'altro permette di costruire una partecipazione da entrambe le parti che trova sintonia anche sul piano emotivo. Anche se due persone non avranno mai lo stesso vissuto, in quanto ognuno ha maturato le

proprie esperienze, praticando l'empatia arriviamo a sentire l'altro perché riusciamo a trovare una nostra esperienza che maggiormente si avvicina alla sua;

- l'exotopia, ovvero «la capacità di riconoscersi diversi dagli altri e di riconoscere la loro diversità» (Caon 2015, pag. 155). Riprendendo la metafora della lente che ognuno di noi adopera per interpretare la realtà, possiamo affermare che con l'empatia si cerca di 'prendere in prestito' la lente dell'altro, mentre con l'exotopia ci si rende conto che la lente dell'altro non ci va bene, ma che dobbiamo comunque esporci. Infatti come dice Caon «l'exotopia può rappresentare una tappa preliminare per un'empatia più consapevole»[34].

Una strategia che può essere sfruttata per garantire l'efficienza e per assicurare la comprensione della comunicazione è la **negoziazione dei significati**. Adoperando le abilità di decentramento-straniamento, relativizzazione, sospensione del giudizio, ascolto attivo, empatia-exotopia, si arriva a sviluppare e potenziare la nostra capacità di saper negoziare i significati. In una situazione di permeabilità relazionale e comunicativa si creano le basi per valutare se le novità proposte dall'altro possono essere accettate, tollerate o addirittura respinte dal nostro sistema cognitivo. Tutti i nostri comportamenti sono connotati dal punto di vista culturale ed è quindi auspicabile cercare una «co-costruzione di un discorso comune orientato all'esplicitazione di quegli impliciti culturali che spesso creano problemi comunicativi in ambito interculturale» poiché «la comunicazione è sempre una costruzione di significati originali tra persone che interpretano delle culture» (Caon 2015, pag. 156).

Prima di relazionarsi con gli altri un altro concetto sul quale riflettere è quello della propria cultura di appartenenza in quanto essa andrà ad impattare sulla comunicazione. La cultura di appartenenza è da intendersi come una categoria soggettiva determinata dall'appartenenza del singolo ad una data cultura, della quale ne condivide i modelli di comportamento, i valori e i linguaggi verbali e non verbali. Nella relazione e nel confronto con gli altri, per mezzo delle conoscenze e delle esperienze, possiamo cogliere anche l'occasione per ragionare su noi stessi e sulle nostre cornici, o *frames,* che non sono da considerarsi assolute, bensì dei punti di riferimento che possono guidare le nostre scelte di apertura verso l'altro in modo da non restare chiusi solamente nella nostra cornice. In questo senso l'altro assume la funzione di specchio e consente anche lo sviluppo del sé (Campani 1996, pag. 20).

[34] Ibidem pag. 155.

La comunicazione interculturale infatti ci permette di «guardare meglio gli altri grazie ad uno sguardo più attento, ma, prima ancora, di guardare meglio noi stessi attraverso gli altri, potendo disporre di angolazioni plurali e inaspettate, valorizzando il maggior potenziale di differenze rappresentate da lingue e linguaggi diversi» (Caon 2015, pag. 157).

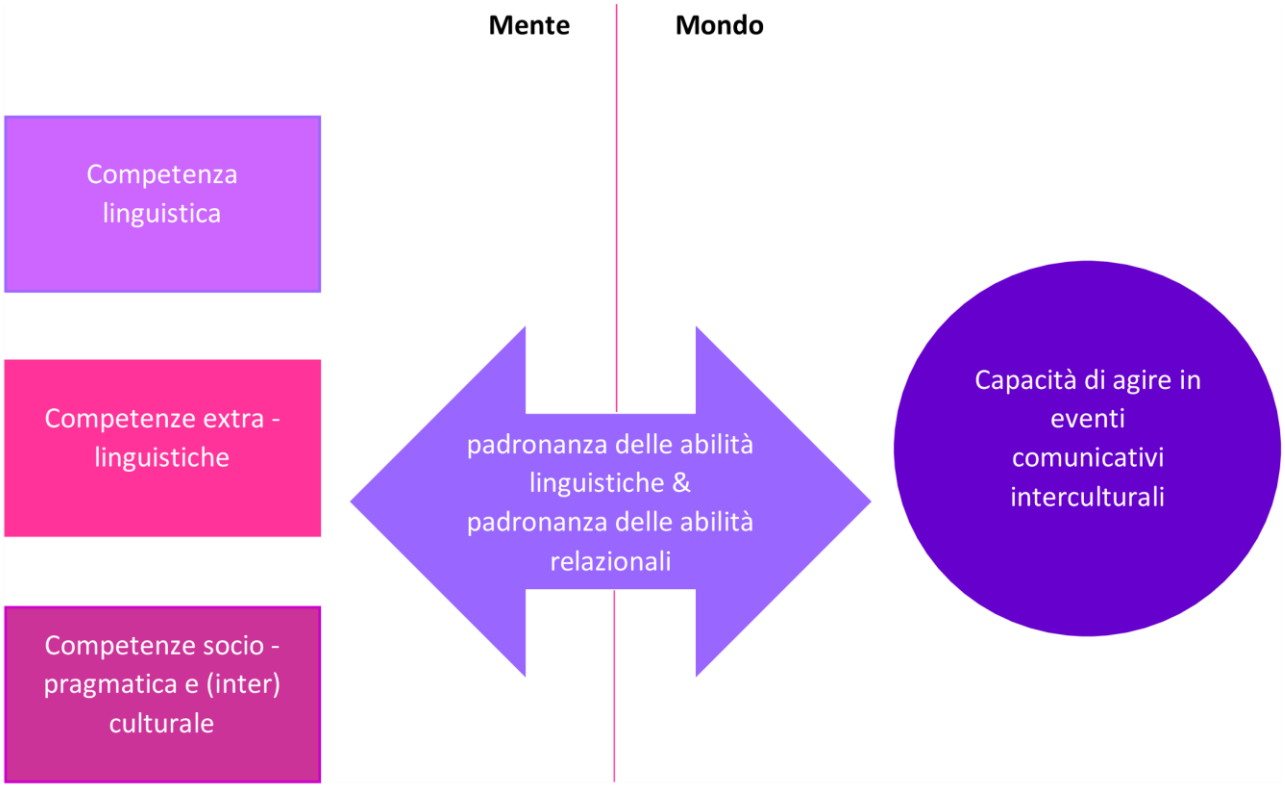

Figura 10: modello Balboni – Caon (2015).

1.10.2. I quattro dispositivi dell'incontro

Franco Cambi (2012, pag. 97) definisce l'intercultura come un «dispositivo complesso» da intendersi come sfida e 'spazio dell'incontro'; si tratta di un luogo pedagogico, in costante costruzione, nel quale si possono realizzare le trasformazioni consapevoli degli individui. Questo spazio conduce, per mezzo del dialogo e della relazione, all'incontro con l'altro, il quale ci permette di scoprire nuovi orizzonti in quanto attraverso la rimozione dei propri abiti mentali è possibile esplorare nuove strade cognitive.

Nell'ottica della prospettiva interculturale individua quattro dispositivi che possono essere d'aiuto per prevenire ed evitare incomprensioni. Le strategie che possono aiutare a gestire le situazioni sono:

a) *Lo sguardo da lontano* (relativismo). Cambi riprende il titolo del testo di Lévi-Strauss (1983) per indicare l'atteggiamento da assumere per predisporsi al contatto con le altre culture. Alla base vi deve comunque essere un'apertura verso le culture diverse dalla propria, in quanto è proprio il relativismo che implica tolleranza, apertura e di conseguenza propensione all'ascolto e al dialogo. Infatti grazie all'allontanamento dei pregiudizi, ossia al 'giudicare a priori', si possono superare i confini della propria cultura per assumere un nuovo sguardo sulla realtà. Anche se si tratta di uno sguardo difficile da assumere, di fatto si rivela essere costruttivo sia per noi che per gli altri. Come dice Cambi questo sguardo si può applicare all' intercultura «attraverso l'informazione, attraverso il contatto, attraverso il lavoro su di sé» (Cambi 2012, pag. 20) in modo da de-costruirsi e poi arricchirsi grazie all'esperienza nell'alterità. L'informazione e la conoscenza sulle altre culture possono facilitare questo processo;
b) *L'ottica dell'alterità.* Nello spazio dell'incontro è l'alterità che gioca un ruolo decisivo in quanto porta al rifiuto dell'etnocentrismo. Essa è da intendersi come 'spazio di confronto' nel quale è possibile costituirsi e preservarsi poiché entrando in contatto con altri modelli culturali si può rivedere la propria identità e nel contempo avvicinarsi alle differenze. Per questo motivo è necessario riconoscere il fatto che i propri modelli culturali possono essere messi in discussione e integrati anche con quelli delle altre culture. A tal riguardo Cambi dice che l'alterità «è spiazzamento e integrazione. È l'occasione per guardarsi, ancora, 'da lontano' e leggere le dimensioni alternative delle culture che proprio da altre culture vengono proiettate, con la doppia funzione di inquietare e promuovere altri valori, altri stili

di vita sociale»[35]. Quindi attraverso la valorizzazione delle differenze vengono messe in dubbio le nostre certezze che ci precludono i veri 'incontri reali';

c) *La decostruzione.* Essa è da intendersi come riconoscimento dei presupposti che portano all'intercultura in quanto l'atteggiamento decostruttivo è un elemento basilare da possedere per poter stare nello 'spazio dell'incontro'. Si tratta comunque di una sfida difficile da affrontare perchè tocca il profondo delle persone intaccando le loro certezze (cognitive, etiche e religiose) e portando a volte inquietudine. In una prima fase bisogna ammettere il fatto che siamo connotati dal punto di vista culturale, ovvero che ognuno di noi interpreta la realtà in base a delle proprie cornici di riferimento; in seguito per poter decostruire la nostra identità occorre aprirsi alla differenza. La decostruzione, alla quale è auspicabile aggiungerci dell'autocritica, è una pratica strettamente legata all'interpretazione e può essere vista come una strada parallela da percorrere; infatti attraverso queste dimensioni si riesce a cogliere le altre culture e allo stesso tempo a decostruire la propria grazie ad uno scambio continuo reso possibile per mezzo del dialogo e dell'ascolto;

d) *L'ascolto/dialogo/conversazione e l'etica della comunicazione.* L'incontro comunicativo autentico, nel quale trovano spazio diversità e confronto, è quello paritetico. Nel momento in cui si stabilisce una reciproca comprensione si crea la conversazione, ovvero la realizzazione del dialogo, a sua volta costituito sia dal dialogo in senso stretto che dall'ascolto che vuole generare convergenza. A tal riguardo Cambi ribadisce che «l'ascolto è disporsi a ricevere le ragioni dell'altro e a coglierne le radici. Il dialogo è comunicazione reciproca. La conversazione è dialogo costruttivo di spazi d'intesa comune» (Cambi 2012, pag. 25). In questo dispositivo il vero fulcro però è l'etica della comunicazione da intendersi sia come fine che mezzo. È questo lo spazio etico alla base della comunicazione interculturale, il quale identifica il dialogo come tecnica principale per la propria realizzazione.

I quattro dispositivi sopraelencati - relativismo, valorizzazione dell'alterità, decostruzione e dialogo - vanno adoperati tutti in maniera integrata non solamente negli incontri interculturali, ma anche negli incontri in generale che affrontiamo nella nostra vita quotidiana. Le strategie individuate da Cambi sono da intendersi come una guida e una bussola utili alla società in quanto non l'abbandonano ad una navigazione indubbia, ma la guidano lungo il traguardo, ovvero verso la realizzazione dell'incontro interculturale.

[35] Ibidem pag. 22.

Accanto all'impiego dei dispositivi Cambi sottolinea l'importanza del desiderio del singolo di essere educato all'interculturalità, oltre a ribadire che sono le istituzioni che agiscono nei vari fronti, a partire dalla scuola, dagli enti locali, dai media, che si devono fare portavoce della formazione continua dell'uomo inteso come essere sociale della società globalizzata di oggi. Infatti precisa che «l'intercultura è soprattutto la formazione di una nuova *forma mentis*, post-etnocentrica, dialogica, aperta all'ascolto e all'incontro, destrutturata rispetto i suoi pregiudizi. […] La *forma menti*s interculturale nasce dalla pratica, ha bisogno di pratiche per attivarsi, per decantarsi e rendersi attiva» (Cambi 2012, pag. 108-109).

1.10.3. Gli step interculturali

Nel mondo globalizzato di oggi le competenze interculturali sono indispensabili. L'interculturalità può essere vissuta come un cammino; per facilitare il percorso si possono prendere delle scorciatoie, ovvero degli step pratici che facilitano la via. Gli step individuati da Jane Jackson (2014, pag. 317-322) sono:

a) *Diventare più consapevoli di sé*. Questo presuppone una conoscenza dei propri punti di forza e di debolezza per capire gli aspetti da migliorare sui quali lavorare. Ad esempio se si è predisposti a giudicare nell'immediato una persona appena conosciuta, riconoscendo questo atteggiamento si può cercare di limitare questa tendenza focalizzandoci magari sugli aspetti positivi dell'incontro; se si scopre che negli incontri interculturali non si hanno le sufficienti conoscenze socio-culturali per affrontare la situazione e ci si sente in difficoltà, si possono fare delle ricerche sui background culturali diversi dai nostri. Riconoscere i propri comportamenti che più possono infastidire l'altro è il primo passo per poter lavorare su sè stessi; inoltre l'assumere una mentalità positiva permette una maggiore possibilità di successo. Attraverso una riflessione critica su sè stessi si possono ottenere dei miglioramenti, ma questo processo di scoperta, riflessione e di crescita deve essere continuo. A tal proposito infatti Jackson (2014, pag. 319) scrive: «make an effort to change your attitude (and) so that you approach intercultural situations with a more positive mindset. By developing the habit of critical reflection, you can gain a better understanding of what you need to improve. This process of discovery, reflection and growth can be ongoing throughout your life»;

b) *Osservare e ascoltare attivamente*. Essere un ascoltatore attivo significa saper cogliere non solo gli aspetti verbali, ma anche quelli non verbali degli interlocutori appartenenti ad una cultura diversa. «Active listening means noticing how and when ideas are conveyed, as well as what is not being said»[36]. L'ascolto attivo è quindi la capacità di individuare la modalità con la quale vengono trasmessi i messaggi degli altri sia quelli espliciti (verbali) che impliciti (non verbali). Nelle interazioni tuttavia non sempre si riesce a capire il messaggio nel modo esatto inteso dall'altro interlocutore. Occorre quindi considerare la possibilità che esistono altre prospettive altrettanto valide, trattenersi dalla tentazione del giudizio immediato e dalle supposizioni negative riguardo gli altri. In sintesi evitare gli stereotipi. Se l'incontro con una persona di una cultura diversa rispetto alla nostra non ci lascia un ricordo positivo non vuol dire che tutte le persone di quella cultura debbano per forza essere e comportarsi nello stesso modo;

c) *Coltivare l'apertura mentale*. Per arrivare ad una mentalità interculturale il primo 'nemico' da sconfiggere è l'etnocentrismo. La persona etnocentrica considera la propria cultura superiore e giudica le altre sulla base delle proprie categorie, al contrario la persona che assume una mentalità interculturale è aperta e disposta ad accettare nuove idee e comportamenti. La difficoltà sta nel capire cosa si nasconde dietro gli altri usi e costumi anziché giudicare nell' immediato. Ad esempio ci si può dimostrare disponibili nel provare le cose nuove, come la cucina ad esempio, fare uno sforzo ad imparare un'altra lingua in modo da allargare così il proprio repertorio sia verbale che non verbale; in questo modo le nostre azioni e comportamenti saranno consoni e appropriati ai vari contesti culturali. Essere interculturali non significa accettare passivamente le altre culture, ma capirne innanzitutto l'etica che vi è alla base;

d) *Dimostrare rispetto*. Jackson pone una netta distinzione tra tolleranza e rispetto. Nel primo caso vuol dire sopportare qualcosa, anche se spiacevole, soltanto perché si ritiene necessario e inevitabile; la tolleranza racchiude in sé un senso di squilibrio nella relazione in quanto un individuo sentendosi in una posizione superiore è come se impedisse all'altra persona di comportarsi in un certo modo. Nel secondo caso il rispetto presuppone un rapporto tra pari, nel quale le persone godono di stima e reciproca. In pratica nella comunicazione interculturale rispetto vuole dire assumere una considerazione positiva dell'individuo che ha un background culturale diverso dal nostro, tolleranza implica procedere nei comportamenti che l'altro non necessariamente accetta o condivide. L'interculturalità presuppone il riconoscimento che la modalità con la quale si esprime il rispetto non è

[36] Ibidem pag. 319.

universale, ma cambia a seconda del contesto culturale. Le espressioni verbali e non verbali di rispetto possono funzionare in una cultura, ma allo stesso tempo possono essere inappropriate, e percepite in maniera negativa, per un'altra. Nelle situazioni interculturali impattano sull'efficacia della comunicazione la nostra sensibilità e le nostre conoscenze culturali. A tal riguardo Jackson (2014, pag. 320) afferma: «Being intercultural also means recognition that the ways in which we express respect for others varies depending on the cultural context. Verbal and nonverbal expressions of respect may work well in one context and be perceived as insincere and inappropriate in another. Cultural knowledge and sensivity also impact on the effectiveness of your communication in intercultural situations.»;

e) *Essere empatici*. L'empatia è l'abilità di saper riconoscere i sentimenti, le condizioni e le esperienze dell'altro. Non basta focalizzarsi solo sul proprio messaggio e sugli obiettivi della comunicazione, ma comprendere anche aspetti che vanno oltre, i bisogni e i sentimenti dell'altro, oltre a considerare come viene recepito il proprio messaggio. Infatti Jackson (2014, pag. 320) sottolinea che «in intercultural interactions, instead of focusing solely on your own message and goals, be aware of and sensitive to your communication partner's needs and feelings. Consider how your message is being received.». Essere dei comunicatori empatici vuol dire esser capaci di empatizzare con persone che hanno una visione del mondo e della realtà diversa. Il comportamento empatico è sia verbale, ad esempio attraverso parole che dimostrano vicinanza e solidarietà, che non verbale, per mezzo delle espressioni facciali, ecc.;

f) *Imparare altre lingue.* Sapere un'altra lingua permette di interagire con persone che non parlano la nostra stessa lingua senza affidarsi ad un interprete. Nello studio di un'altra lingua oltre a focalizzarsi sulle regole grammaticali e sul lessico, occorre prestare maggiormente attenzione agli aspetti socioculturali. Infatti nelle relazioni interculturali i primi errori sono anche trascurabili, mentre i secondi possono farci 'perdere la faccia' di fronte al nostro interlocutore. Fare progressi nella seconda lingua non necessariamente comporta l'accrescimento della competenza interculturale. La conoscenza della grammatica non indica che si ha un alto livello sociopragmatico, ossia l'abilità di saper comunicare efficacemente e in modo appropriato nelle situazioni sociali di altri contesti culturali. Si può essere bilingue o plurilingue (parlare più lingue), ma non essere 'biculturali' (competenti dal punto di vista in entrambi i contesti culturali) o 'pluriculturali' (essere interculturalmente competenti in più contesti culturali). Così come si dedica tempo agli elementi linguistici, anche l'approfondimento delle competenze interculturali merita attenzione. Conoscendo un'altra lingua si può prendere l'iniziativa di iniziare la comunicazione senza aspettare che

sia l'altro a farlo, e cercare così il primo approccio. Questa buona volontà di comunicare dimostra lo sforzo e il desiderio di condividere i propri sentimenti ed idee con gente di altre culture. Nel attuale mondo globalizzato il bilinguismo e plurilinguismi se trasformati in biculturalismo e pluriculturalismo, possono rappresentare una grande risorsa;

g) *Cercare feedback.* La competenza interculturale presuppone una comunicazione che sia efficace ed appropriata. Questo non dipende solo dalla nostra impressione che ci creiamo riguardo il raggiungimento dello scopo, ma anche dall'impressione che generiamo nel nostro interlocutore. Infatti Jackson (2014, pag. 321) sostiene che «intercultural competence implies effective and appropriate communication with individuals who have a different cultural background. This depends not only on your impression of communicative events but perceptions of your communication partners». Ad esempio il modo in cui possiamo renderci conto dell'effetto della nostra comunicazione verbale e non verbale sull'altro, è cercare di prestare attenzione alle sue reazioni. Allo stesso tempo però tali reazioni possono essere anche fraintese per questo una strategia utile da sfruttare è quella di chiedere un feedback, ossia un opinione onesta, ad un nostro amico, conoscente che condivide la stessa cultura dell'interlocutore del quale vogliamo analizzare la reazione. L'input che ci viene dato ci permette di capire meglio noi stessi e soprattutto ci indica gli aspetti da migliorare sui quali possiamo lavorare; ad esempio assumere un comportamento non verbale più appropriati in certe situazioni, saper gestire meglio i turni di parola, ecc.;

h) *Impegnarsi nel mondo.* Essere dinamici, intraprendenti, avere spirito di iniziativa, non aspettare che siano gli altri ad arrivare a noi, ma fare il primo passo verso il dialogo. Non limitarsi alle cose vicine, ma pendere l'abitudine di assumere una prospettiva più globale, leggere notizie, guardare tv in altre lingue per capire altri punti di vista sui fatti e sulla realtà. Interessarsi non solo delle questioni locali, ma anche di quelle che coinvolgono altri paesi, altre realtà. Lavorare in modo collaborativo con gli altri in modo da portare il proprio contributo alla comunità e alla società. È per mezzo delle proprie azioni che si diventa attivi dal punto di vista interculturale; in questo modo si verifica un arricchimento personale non indifferente che è frutto dell'intercultura che ci porta continuamente a migliorare la nostra vita grazie a delle sfide continue e obiettivi da raggiungere;

i) *Essere pazienti.* Infine è necessario considerare che lo sviluppo della competenza interculturale richiede tempo, impegno profondo, energia, buona volontà, perseveranza e dedizione; in altri termini non si può acquisire da un giorno all'altro. Il processo di sviluppo di tale competenza e continuo non termina mai. Occorre avere in mente degli obiettivi da raggiungere e una volta realizzati è importante riconoscere anche il proprio miglioramento.

Jakcson (2014, pag. 321) infatti ribadisce: «bear in mind that developing global and intercultural competencies takes time, commitment and energy. […] Be patient and keep yourself motivated by setting realistic, focused targets. Recognize improvements. Developing intercultural communicative competence is a process of long duration».

CAPITOLO 2:

LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE NELL'AEROPORTO MARCO POLO

2.1. L'aeroporto Marco Polo

L'aeroporto di Venezia-Tessera[37] 'Marco Polo', intitolato al celebre esploratore veneziano di cui porta il nome, rappresenta una grande risorsa per il nostro territorio in quanto dal 2001 in poi rappresenta il terzo polo aeroportuale a livello nazionale per numero di passeggeri, preceduto soltanto dai terminal di Roma (Fiumicino e Ciampino) e di Milano (Malpensa, Linate e Orio al Serio). L'andamento positivo, nonostante la crisi economica, è possibile in quanto l'aeroporto veneziano grazie a continui nuovi collegamenti, incrementa il traffico aereo verso destinazioni domestiche, europee e intercontinentali riuscendo così a connettere Venezia con il resto del mondo. La zona strategica nella quale è situato permette e garantisce uno sviluppo costante e continuo del terminal che può essere considerato un fiore all'occhiello del nord-est, e soprattutto del Veneto.

Allo scalo di Tessera, all'interno del medesimo sistema aeroportuale, è compreso anche l'aeroporto di Treviso 'Antonio Canova', il quale opera soprattutto con compagnie aree low-cost (Ryanar). La gestione dell'infrastruttura aeroportuale veneziana attualmente è affidata alla società SAVE spa, mentre all'interno dello scalo le attività di *handling*, ossia di assistenza a terra dei vettori e degli utenti aeroportuali, è svolta da tre società distinte, ossia Aviapartner, GH Italia e Wfs Ground Italy. Come in tutti gli aeroporti civili italiani, l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC) si occupa della gestione delle norme aeronautiche, mentre è l'Ente Nazionale per l'Assistenza al Volo (ENAV) che coordina, grazie ai controllori di volo, il traffico aereo.

L'aeroporto è costituito da due grandi macro-aree, ovvero dalla zona *air-side* e dalla zona *land-side*. Esse sono da intendersi rispettivamente nel primo caso come l'aerea aeroportuale sterile posta all'interno della cinta doganale nella quale si trovano le infrastrutture di volo o ad esso legate, mentre nel secondo caso ci si riferisce all'area esterna dove accede il pubblico prima del controllo della *security.*

[37] http://www.veniceairport.it/ (data ultima consultazione 28.12.2015).

Il Marco Polo è strutturato in tre piani:

- al piano terra c'è la cosiddetta 'zona arrivi' con i nastri per il riconcilio dei bagagli da una parte, e dall'altra sono collocati i *desk* per le informazioni turistiche e relative al trasporto, gli sportelli di assistenza Save e Lost & Found; vi sono ubicati inoltre gli Enti di Stato, ossia Polizia, Carabinieri e Guardia di Finanza. A fronte del costante incremento di passeggeri e traffico aereo sono stati aggiunti dei banchi check-in sia al lato sud (2011 e 2015) che nord (2013) dell'aerostazione;
- al primo piano si trova la 'zona partenze' dove sono collocati i banchi check-in, le biglietterie delle compagnie aeree, ristoranti e numerosi negozi. Un'area a parte è destinata ai voli extra-Schengen in quanto i passeggeri devono essere sottoposti ad un ulteriore controllo da parte della polizia di frontiera;
- al secondo piano ci sono gli uffici operativi ENAC, quelli degli *handler* e quelli delle compagnie aeree che hanno rappresentanti di scalo nell'aeroporto di Venezia. A disposizione dei passeggeri ci sono la Sala di Culto, la sala d'attesa 'Tintoretto Lounge' (gestita da Alitalia) predisposta ai clienti di Skyteam, e la sala 'Marco Polo' (gestita da Save) a cui possono accedere tutti i passeggeri premium delle altre compagnie.

2.2. Il mio lavoro: l'agente di rampa

L'agente di rampa è la figura attorno alla quale ruota l'intero *turn–around*, ossia il tempo di transito, dell'aeromobile. Egli è il responsabile in primo luogo della sicurezza e, in secondo luogo, di tutte le operazioni che si svolgono attorno ad un aereo. Nello specifico l'addetto coordina le seguenti attività:

- sbarco e imbarco passeggeri essendo a conoscenza di assistenze particolari, vale a dire: minori non accompagnati, ciechi, sordi, eventuali passeggeri a ridotta mobilità (PRM) o con disabilità intellettuali/comportamentali, deportati, *infant*, *pet in cabin*;
- scarico e carico bagagli, merce, posta e possibile presenza in stiva di valori, animali, merce pericolosa, salme;
- rifornimento carburante, pulizie, *catering*, servizi di acqua e *toilet*, manutenzioni, *de-icing* e *anti-icing* dell'aeromobile.

Il rampista interagisce direttamente con gli equipaggi utilizzando l'inglese come lingua veicolare fornendo al comandante la documentazione necessaria al volo (piano di volo, meteo, *loadsheet*[38]) e al *crew* della cabina le liste passeggeri. L'obiettivo da raggiungere è quello di rispettare l'orario schedulato di partenza dell'aeromobile per questo motivo, avendo come target principale quello della puntualità, l'agente di rampa deve possedere ottime doti di organizzazione, adattabilità, dinamicità e *problem solving*. Deve inoltre tenere sempre sotto controllo le varie tempistiche, durante l'intero transito, in modo da poter poi giustificare l'eventuale ritardo.

L'agente di rampa esegue, con l'ausilio di bacchette luminose di segnalazione, il *marshalling*, per segnalare ai piloti la posizione di stop esatta (in base al tipo di aeromobile) allo *stand*[39]. Egli è anche l'addetto all'assistenza dei piloti alla messa in moto dei motori potendo comunicare direttamente in cuffia con loro (*headset start up procedure*) durante la procedura di *pushback* (letteralmente spinta indietro), ossia quell'operazione che permette di spingere indietro l'aereo spostandolo così dallo stand per posizionarlo nella via di rullaggio.

Per quanto riguarda la mia esperienza professionale, ho lavorato 5 mesi svolgendo la mansione di agente di rampa in Aviapartner[40]. L'*handler* fornisce i servizi di terra alle seguenti compagnie aeree: Aegean, Aeroflot, Air Arabia Maroc, Air Canada, Air Dolomiti, Brussels Airlines, Czech Airlines, Elal, Etnia Regional, Finnair, Germanwings, Lufthansa, Luxair, Monarch, Montenegro Airlines, Qatar, Scandinavian, Swiss Air Lines, Tap Air Portugal, Thomson Airways, Transavia, Transavia France, Turkish Airlines, United, Vueling.

La lingua di comunicazione che utilizzavo con tutti i vettori (compagnie aeree) era l'inglese, mentre con gli equipaggi Aeroflot mi relazionavo in lingua russa facilitando così lo scambio di informazioni e rendendo l'evento comunicativo più efficace.

[38] Il *loadsheet*, o piano di carico, è quel documento che informa il comandante sulla situazione a bordo riguardante i passeggeri, il carico delle stive e il bilanciamento dell'aeromobile.
[39] Lo *stand* equivale all'ASA (*Aircraft Safety Area*), ossia la piazzola dove sosta l'aeromobile.
[40] http://www.aviapartner.aero/en (data ultima consultazione 12.11.2015).

2.3. L'indagine

Avendo maturato un'esperienza lavorativa in aeroporto, e mossa dall'interesse di approfondire la comunicazione interculturale in tale ambito, ho deciso di condurre un indagine volta ad analizzare l'efficacia della comunicazione inserita nel contesto lavorativo aeroportuale. Infatti come abbiamo ampiamente dimostrato nella prima parte dell'elaborato, la comunicazione interculturale non riguarda solamente la sfera didattica, bensì concerne tutte le realtà, inclusa quella lavorativa. Soprattutto in un contesto aeroportuale il grado di diversità culturale è molto più alto in quanto il personale aeroportuale ha la possibilità di relazionarsi continuamente con persone di differenti lingue e culture.

L'indagine si pone come obiettivo quello di identificare le principali difficoltà, ed eventuali risoluzione di esse, riscontrate negli eventi comunicativi all'interno dell'aeroporto. Inoltre si vuole verificare se un corso di formazione interculturale potrebbe essere utile agli operatori aeroportuali.

Per raccogliere le testimonianze si è optato per un intervista rivolta direttamente a un campione di lavoratori che occupano diverse posizioni: dall'addetta alla ristorazione ai capiturno delle aree operativa e passeggeri, ecc.; questo per cercare di cogliere in che modo viene gestita l'interculturalità a livello del singolo individuo, optando così per un campione di ricerca qualitativo e non quantitativo.

La ricerca sul campo si basa sul presupposto che anche nell'ambiente lavorativo sia necessaria una formazione del personale in materia della comunicazione interculturale in quanto essi si confrontano sempre con diversità linguistiche e culturali. Abbiamo appurato inoltre che la Save[41] non emette tali corsi nella formazione della personale. L'unico corso da svolgere obbligatoriamente per poter lavorare in aeroporto è quello sulla sicurezza; non *safety* intesa come sicurezza in senso stretto, ma *security* che oltre alla sicurezza include anche la protezione e la precauzione (soprattutto dopo l'attentato delle torri gemelle del 11.9.2001).

Prima ancora di iniziare la ricerca mi sono resa conto che nonostante l'aeroporto sia a mio avviso un luogo lavorativo interessante per condurre ricerche in materia interculturale, in realtà non è mai stato preso in considerazione e questo è dimostrato dalla mancanza di studi a riguardo dai quali attingere informazioni. Per questo motivo ho deciso di svolgere la ricerca in ambito aeroportuale in modo che poi possa essere d'aiuto al personale che vi lavora sia in termini di

[41] http://www.veniceairport.it/upload/files/pdf/CorsiSS.pdf (data ultima consultazione 6.01.2016).

crescita lavorativa che personale; infatti per gestire in maniera efficace l'interazione tra persone di culture diverse, come dimostrano gli studi discussi nella prima parte dell'elaborato, sono necessarie conoscenze, attitudini, atteggiamenti, abilità e consapevolezza. In tale contesto il fattore umano fa in modo che le competenze linguistiche debbano essere integrate a delle competenze interculturali, necessarie a delle relazioni a loro volta interculturali che siano efficaci e appropriate alla situazione.

Le domande poste al nostro campione di ricerca sono le seguenti:

a) Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?
b) Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

2.4. Interviste

Riporto in seguito le interviste che hanno coinvolto il personale aeroportuale.

1) F. C. Addetta alla biglietteria Easyjet

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Tante volte è lo stesso straniero a pensare che noi siamo razzisti. Ci sono delle problematiche socio-culturali; soprattutto le persone di colore partono dal presupposto che se hanno un rifiuto è solo perché noi addette alle biglietterie siamo razziste. Per esempio questa è una biglietteria e se devo emettere un biglietto quello è il prezzo, loro non appena chiedono il prezzo e glielo si dice, non potendo applicare un ulteriore sconto, loro la prendono dal punto di vista razzista. Il problema viene risolto dicendo semplicemente che loro sono uguali agli altri e che tutti i clienti vengono trattati da noi allo stesso modo.

Per quanto riguarda il fattore linguistico succede a volte che la lingua parlata non sia comprensibile. Easyjet è una compagnia aerea britannica e di conseguenza la maggior parte della clientela è inglese. Le persone che parlano meno inglese sono francesi, ispanici e tedeschi. Pertanto molti passeggeri, in base alla loro destinazione, si rivolgono direttamente al personale in quella lingua, dando per scontato che noi la sappiamo. Pur essendoci la barriera linguistica a mio

avviso anche se l'altra persona non si esprime bene sono necessarie due cose, ovvero la pazienza e soprattutto la predisposizione all'ascolto.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

Sicuramente iniziare dalla formazione più accurata dello staff dell'aeroporto stesso potrebbe essere utile.

Io ho quasi quarant'anni e in tutti questi anni mi sono fatta un'idea ben specifica di cosa una persona debba avere per poter lavorare in aeroporto. Innanzitutto la pazienza che è una cosa che una società movimentata come la nostra spesso non ha più. Poi la predisposizione all'ascolto. Dobbiamo partire dal presupposto che se anche una persona non si esprime bene e non riusciamo a capirla, siamo noi *in primis* che dobbiamo predisporci all'ascolto; se noi ci predisponiamo all'ascolto e la persona dall'altra parte è predisposta a farsi capire, perché c'è anche quel fattore da considerare, allora si può comunicare anche se non si parla la stessa lingua. Non è la prima volta che io sono riuscita a comunicare con persone sordomute inglesi, russe, arabe; per questo ritengo che ci voglia una predisposizione, ossia volersi capire.

Poi secondo me le persone che vengono assunte qua in aeroporto sono molto giovani, prive di esperienza con l'esterno, ossia l'esterno del loro guscio nel senso che a vent'anni sono ancora chiusi e per questo diventa fondamentale innanzitutto fare delle esperienze all'estero per poter trovare una maggior apertura mentale. Grazie alle esperienze all'estero, si può cominciare ad aprire la propria mente e parlare con persone di culture differenti. Bisogna evitare i pregiudizi del tipo vai a Casablanca, sei arabo e allora sei dell'Isis; si tratta di un ragionamento inammissibile. Quindi innanzitutto eliminare pregiudizi e stereotipi che purtroppo sono dovuti alle nostre inesperienze e legati al sentito dire. Questo problema magari si potrebbe risolvere per mezzo della formazione interculturale di tutti gli operatori aeroportuali che spesso ignorano molti punti fondamentali della cultura che hanno di fronte. Infatti ancora prima di conoscere l'inglese bisogna essere propensi al prossimo perché si tratta di un lavoro *nel* pubblico, ma soprattutto *per* il pubblico.

Poi le persone un po'più anziane dell'aeroporto sono stanche che vengono fatte sempre le stesse domande, ma là non c'entra il passeggero, centrano molti altri fattori che derivano dalla stanchezza di questo lavoro.

In sintesi le persone che vogliono entrare a lavorare in questo 'mondo aeroportuale' devono avere delle caratteristiche secondo me fondamentali, non per forza legate allo studio, ma soprattutto alla

propria esperienza, nel senso che devono lavorare prima su sé stessi per poter rendere poi al massimo nei confronti degli altri.

2) B. B. Addetto informazioni Save

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Diciamo che fino al momento non ho riscontrato difficoltà particolari con i passeggeri di altre nazionalità. Credo che dipenda molto anche dal loro carattere. A volte succede che si trovano in difficoltà perché è la prima volta che vengono in Italia, quindi magari sono un po'in imbarazzo perché si sentono in difetto. Quindi bisogna cercare di mettersi nei panni dell'altro per immaginarsi la situazione dal suo punto di vista.

Sono comunque fondamentali all'interno di questo contesto lavorativo l'educazione e la pazienza, oltre che all'ascolto. L'ascolto secondo me è da intendersi come atteggiamento che cerca di capire i problemi degli altri per poterli prevenire, e nel caso si presentassero per poterli risolvere.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

Se organizzassero dei corsi di formazione che ci guiderebbero magari a gestire meglio le varie situazioni interculturali sarebbe bello ed interessante. Sarebbe in un certo senso un'occasione in più per imparare degli aspetti delle altre culture che ancora non conosciamo. Potrebbero essere utili per noi per imparare a gestire meglio le situazioni e per rispondere meglio alle domande che ci vengono poste.

3) M. P. Addetta alla ristorazione

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Secondo me per poter evitare potenziali problemi siamo noi innanzitutto che dobbiamo essere gentili, educati ed avere pazienza. Per quanto riguarda i problemi riscontrati con le persone di diverse nazionalità dipende secondo me dalle singole persone perché ce ne sono molti gentili ed educati, altri invece non hanno proprio pazienza o hanno addirittura un brutto modo di porsi. Ma per fortuna non ho avuto molte occasioni di trovare persone maleducate.

Io personalmente non so proprio bene l'inglese, però altri miei colleghi sono molto bravi quindi magari mi aiutano se sono in difficoltà.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

Si sarebbe bello, a me piacerebbe molto e credo che potrebbe servire a tutti se ci fossero dei corsi di formazione per poter migliorare sia il livello di inglese che quello comunicativo. Il servizio offerto sarebbe sicuramente migliore.

4) L. M. Addetta check-in

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Per quanto riguarda le problematiche con le altre nazionalità dipende: se sono passeggeri europei generalmente non abbiamo tanti problemi, mentre gli altri passeggeri internazionali a volte non capiscono i problemi che riguardano i loro voli. Partono dal presupposto, soprattutto i passeggeri americani, che siamo noi in Italia organizzati male; di conseguenza credono che siamo noi agenti check-in che dobbiamo risolvere i loro problemi, mentre sono loro che devono arrangiarsi chiamando o le compagnie o i loro tour operator. Per il resto non ho riscontrato particolari difficoltà.

Per quando riguarda il fattore linguistico, devo dire che di solito ci si riesce sempre a capire nonostante ogni passeggero abbia il suo accento influenzato dalla propria lingua e dal suo paese d'origine. Quando non ci si capisce la prima volta, si chiede di ripetere per riuscire a cogliere quello che voleva dire l'altro.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

Ogni anno dobbiamo fare dei corsi di aggiornamento dei sistemi in modo da poter ottenere le certificazioni che altrimenti scadrebbero entro l'anno. Al di là di questi corsi strettamente operativi, sicuramente sarebbe bello ed interessante se ci venisse proposto un corso interculturale considerando le varietà culturali con le quali ci confrontiamo tutti i giorni. Secondo me servirebbe moltissimo per noi che lavoriamo in aeroporto, ma soprattutto sarebbe utile per migliorare l'efficacia della comunicazione.

5) F. M. Addetto varchi sicurezza

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Quando i problemi riguardano il fattore linguistico si cerca di risolverli a gesti. Ad esempio quando si chiede ti togliere le scarpe e non capiscono si cerca di farglielo capire indicando con i gesti. Devo dire comunque che la conoscenza della lingua inglese degli altri spesso è migliore della nostra.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

Sì, la formazione interculturale per noi sarebbe molto utile. Magari sarebbe bello poter approfondire anche la lingua inglese attraverso dei corsi più specifici.

6) D. P. *Airlines Representation and Supervision*

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Innanzitutto molti problemi nascono proprio dalla struttura dell'aerostazione stessa, nel senso che l'accessibilità al pubblico a volte è difficoltosa a causa della mancanza di segnaletica appropriata. Infatti molte volte i passeggeri non riescono a capire com'è strutturato l'aeroporto e quindi si cerca di dare loro maggiori chiarimenti a riguardo. Credo sia fondamentale poter prevenire i problemi, ma spesso viene a mancare l'assistenza diretta al passeggero. Ad esempio manca un ufficio informazioni visibile, oppure il pubblico non ha accesso diretto all'ufficio Lost & Found in quanto c'è un campanello e il personale non sempre risponde.

Difficoltà particolari con persone di altra nazionalità non ne ho riscontrate e cerco di avere una mentalità aperta al confronto con persone di altre culture. I passeggeri siano essi di compagnie di bandiera che lowcost, vengono rispettati e trattati tutti allo stesso modo al di là della loro cultura di appartenenza.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

Anche se purtroppo il mondo lavorativo è organizzato con scarse risorse e molto stress è provocato dai turni lavorativi, è importante riuscire a ritagliare anche lo spazio per la formazione dello staff aeroportuale. Un corso interculturale potrebbe essere un'occasione di crescita del personale che potrebbe migliorare l'approccio con il pubblico. Nel 2016 dovrebbero essere attivati dei corsi di formazione interculturale, ma al momento mancano maggiori informazioni e certezze da parte della Save.

7) S. T. Impiegato Save

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Con le culture europee non ci sono difficoltà particolari. I turisti americani, cinesi e coreani non riescono a concepire che l'aeroporto sia una struttura così piccola e organizzata male. Nel momento in cui ci accorgiamo di queste difficoltà cerchiamo di rendere la segnaletica dell'aerostazione più chiara.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

L'inglese del personale sembra sufficiente, ma della formazione per migliorare la lingua sarebbe alquanto utile. È necessario tuttavia un feedback da parte del personale per poter attivare dei corsi. Per far funzionare la 'macchina aeroportuale' è necessario migliorare la collaborazione e il dialogo tra le persone che lavorano in aeroporto, compresa quella tra *handler* e Save.

Da quest'anno dovrebbero partire dei corsi gratuiti, organizzati dalla Save, rivolti a tutti gli operatori aeroportuali e agli Enti di Stato. Tali corsi hanno come obiettivo quello di migliorare la qualità dei servizi offerti. Quindi sì, ritengo che dei corsi interculturali sarebbero utili.

8) A. C. Responsabile manutenzione mezzi operativi

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Problemi personali finora non ne ho riscontrati. Più che altro secondo me ci possono essere problemi di integrazione da ambo le parti, dovuti alla mentalità chiusa di alcune persone.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

Riguardo i corsi: assolutamente no, il livello di cultura qui è molto basso. Anche frequentando corsi interculturali, la gente continuerebbe a pensare a modo suo quindi non cambierebbe nulla.

9) L. C. Capoturno area passeggeri

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Al check-in di nazionalità ne abbiamo veramente tante e cambia tanto in base alla provenienza di queste persone. Posso dire che ogni paese ha la sua cultura. Tu in base al volo che apri sai già cosa aspettarti.

Transavia France ad esempio diventa una cosa ingestibile perché i francesi non ti ascoltano, parlano solo ed esclusivamente francese perché sono molto patriottici e per loro vale il motto *'seulement francais'*. I francesi sono molto chiusi a livello linguistico, l'inglese non lo parlano e secondo loro essendo un volo Transavia France sei obbligata a parlare francese. Io non lo parlo, ma fondamentalmente ci sono sempre altre mie colleghe del banco check-in che lo parlano e quindi in qualche modo gli aiutiamo. Loro restano comunque sempre molto chiusi e l'inglese generalmente lo parlano solo i ragazzi giovani perché lo studiano a scuola. I francesi inoltre partono già prevenuti con le riposte nei nostri confronti, senza aspettare che noi finiamo di porre la domanda loro ci parlano sopra. Ad esempio quando gli si dice: 'Signori il volo è pieno, se volete potete registrare il bagaglio' si fa solo tempo a dire 'Signori il volo è pieno, potete' e loro subito 'no no no'. Loro partono prevenuti che il nostro è già un no e poi magari se alla fine della frase sentono 'gratis' allora decidono di ascoltarci.

Lavorare con gli olandesi è un piacere perché già i paesi del nord sono diversi. Con gli olandesi si può ragionare e ci si può confrontare, sono persone più aperte mentalmente che parlano

benissimo l'inglese nonostante loro abbiano comunque la loro lingua. Sono persone aperte alle proposte, ti ascoltano, sono molto collaborativi nel senso che ci vengono molto incontro e soprattutto sono delle persone solari, abituate a viaggiare che conoscono perfettamente le regole (ad esempio non troviamo mai bagagli fuori misura).

Poi abbiamo 'l'incubo dei paesi dell'est'. Credo sia un po'dovuto al loro passato, quindi alle guerre che hanno affrontato; oltre a questo sono abbastanza indietro rispetto a noi, magari perché da loro arriva tutto un po'più tardi, come ad esempio per i mezzi di trasporto. Noi seguiamo le mode e quindi anche per quanto riguarda i bagagli da noi sono Roncato, Samsonite ecc., mentre da loro ci sono ancora i carretti della spesa ritenuti da loro dei bagagli a tutti gli effetti. Per loro è difficile capire che il carretto della spesa non può essere considerato un bagaglio perché comunque rimane aperto sopra, e non è sufficiente metterci sopra lo scotch di carta a croce per dire che il bagaglio è chiuso in quanto la probabilità che escano le cose dal bagaglio rimane comunque alta. Anche i bustoni plastificati della spesa, una volta incellophanati per loro sono dei bagagli, ma degli strati di cellophane anche in questo caso non bastano. Il motivo per il quale i passeggeri dell'est chiudono il bagaglio con il cellophane è diverso rispetto al motivo per il quale lo chiudiamo noi italiani. Noi lo chiudiamo per evitare che le persone aprano o rovinino il bagaglio, quindi che venga tagliato, manomesso, che si rovinino le cose che ci sono al suo interno, loro invece rivestono il bagaglio con il cellophane perché fondamentalmente non si fidano tra di loro. Quindi io non mi fido a spedire il mio bagaglio per paura che mi venga aperto, ma che mi venga aperto in generale (magari perché è nuovo), loro invece lo chiudono per paura che loro stessi, perché alla fine stanno andando a 'casa loro' gli aprano il bagaglio quando arrivano a destinazione. Questo perché sanno che ci sono delle persone che aprono i bagagli e rubano le cose che ci sono all'interno. È brutto, ma sembra che loro non si fidano tra di loro. Questo lo dimostra il fatto che nonostante il prezzo dell'incellophanamento del bagaglio sia aumentato del 50% rispetto lo scorso anno, la richiesta sia comunque raddoppiata e sono soprattutto i passeggeri dell'est che lo fanno. L'est tra l'altro non rispetta mai una regola, per loro un aereo è pari a qualunque altro mezzo di trasporto, per loro non esistono norme di sicurezza, non capiscono perché non si può portare a bordo qualsiasi cosa, non capiscono il rispetto delle norme relative al bagaglio a mano perchè loro vogliono caricare a bordo qualunque cosa andando oltre a qualsiasi regola. Per loro l'aereo è come se fosse un treno, un autobus, un qualsiasi altro mezzo di trasporto, ma non è così. Nel momento in cui spieghiamo loro che una determinata cosa non è ammessa a bordo loro se la prendono sul personale. Vanno comunque sempre fuori dai limiti sia con i bagagli da stiva che con i bagagli a mano perché cercano di portare il più possibile. Generalmente tolleriamo i 2 kg in più sul bagaglio da stiva e i 5 kg del bagaglio a mano gli portiamo a 10 kg; nonostante ciò a loro non basta e pur

figurando perfetti al check-in, si presentano al gate con cose che noi non abbiamo approvato e di conseguenza l'eccedenza gliela dobbiamo far lasciare a terra.

È anche vero poi che ogni compagnia aerea ha le proprie misure standard del bagaglio a mano che variano di 2 o 3 cm. Ad esempio la Brussels ammette fino a 12 kg sul bagaglio a mano, mentre Transavia è molto più restrittiva e concede soltanto 5 kg (la borsa è già considerata un pezzo).

Per quanto riguarda l'Africa, i passeggeri si riescono a gestire facilmente. Loro bene o male sono sempre gli stessi che viaggiano, ovvero sono gli africani che vivono a Venezia; per questo si sparge la voce e di conseguenza sanno benissimo come funziona il nostro aeroporto. Sono dei mercanti quindi cercano di portarsi il più possibile perché poi lo vendono nel loro paese. Loro hanno sempre diritto ai tre pezzi, quindi sono quelli che in assoluto possono spedire più roba perchè hanno a disposizione 46 kg. Nonostante abbiano i 46 kg a loro comunque non bastano e vogliono portare sempre qualche kg in più, ma se tu gli dici che non gli possono portare loro tolgono subito i kg in eccesso senza storie, senza discutere e chiedono anche scusa per essere magari andati un po'oltre con i linguaggi. Quindi sotto questo punto di vista sono anche collaborativi. Gli africani poi quando partono sono sempre in tiro come se stessero andando ad una festa perché ci tengono tanto a far vedere che loro adesso hanno i soldi e quindi arrivano un po' come dei 'principini' del loro paese. Ci tengono molto alla loro apparenza; idem per i bambini che gli vestono in giacca e cravatta solo perchè stanno andando dai parenti (come se fosse domenica da noi).

I turchi sono terribili, arroganti, maleducati, molto patriottici, sono anche parecchio cattivi, con loro non si può discutere, hanno ragione loro e poi se io donna dico qualcosa, gli uomini non mi ritengono all'altezza. Loro possono essere anche *polite* ma rimangono comunque delle persone fredde, molto fredde. Conoscono l'aereo, sanno che è un mezzo di trasporto, sanno che ci sono delle norme di sicurezza che loro comunque non rispettano nemmeno a casa loro.

La parte asiatica che comprende Sri Lanka, Cina e India, a differenza dell'area africana caratterizzata dai mercanti, è costituita dai mercenari. Si tratta di persone che sono realmente unite alla famiglia, quindi è vero che quando hanno dei kg in più si tratta di caramelle, ma non per i bambini in generale, ma per i bambini delle loro famiglie. Spediscono molti alimenti, anche se non si potrebbe fare, loro lo fanno lo stesso, al massimo se poi ci sono problemi poi gli scaricano. Anche perché noi non siamo nessuno, non abbiamo alcun diritto e non è nostro compito aprire i loro bagagli per verificare cosa c'è all'interno, ma è compito degli ispettori della sicurezza. I cinesi tendono a mandare avanti e indietro il pesce. Loro partendo dall'Italia è come se fossero dei

ricconi perchè percepiscono degli stipendi che là nel loro paese sarebbero sufficienti per un anno intero.

Per le zone del Singapore e del Giappone si percepisce subito una caratteristica saliente, ossia che i passeggeri tendono a viaggiare in gruppo, quindi viaggio organizzato. Loro sono perfetti, sono delle persone che fanno proprio viaggi interculturali, a loro piace conoscere gli altri paesi, le città, i monumenti, fare parecchio shopping e per questo motivo a loro l'Italia piace parecchio. Sono molto attratti dalla moda, sono interessati alla settimana della moda di Milano perché poi noi stessi italiani siamo dei modaioli. Loro lasciano parecchi soldi, però per quanto riguarda i bagagli a mano sono sempre molto regolari. Sono delle persone che sanno viaggiare, viaggiano in gruppo e probabilmente vengono anche addestrati prima, magari dai loro *tour operator* o *tour organiser*. Probabilmente sono anche loro fatti proprio così, ossia sono delle persone precise e a modo. Non parlano l'italiano però hanno sempre un accompagnatore che conosce sia l'italiano che l'inglese. Nel momento in cui loro si sentono in difetto, sentono di avere una mancanza rappresentata dal fattore linguistico, chiamano qualcuno in modo tale da poter comunque riuscire ad interagire con noi. Ad esempio quando si rendono conto che gli fai delle domande loro dicono 'scusa, un momento', che è l'unica cosa che sanno in italiano, e vanno a prendersi la persona che parla italiano.

L'America comunque dopo gli attentati subiti, è maggiormente concentrata nel rispetto della sicurezza. Gli americani le norme di sicurezza le rispettano tutte, sono precisi, solari, abituati a viaggiare anche perché lo Stato dà loro comunque degli incentivi (ad esempio i pensionati hanno molti sconti).

Stati Uniti e Inghilterra è come se fossero la stessa identica cosa: gli inglesi sono dei 'piccoli lord', gli americani sono un po'più solari, più simpatici e alla mano, però comunque la loro mentalità è la stessa. Entrambi rispettano le nome di sicurezza, sono precisi e regolari, e sanno che esistono delle norme da rispettare, per questo cercano di capirle e di conoscerle ancora prima di partire. È come se sapessero che già nel loro paese ci sono delle norme di sicurezza, quindi loro partono già rispettando queste, poi se in altri paesi ce ne sono altre si adattano rapidamente. Sanno volare, sanno viaggiare, sanno girare il mondo.

I passeggeri russi sono molto tranquilli, non parlano niente di inglese. Loro con te non parlano, parlano solo con qualcuno che parla russo. Nel momento in cui si rendono conto che tu non parli russo non ti considerano più.

Una parentesi a parte va fatta per l'Israele. Tu donna non puoi parlare con l'uomo, a loro non potrai mai dire di no, le risposte alle loro domande dovranno essere sempre si, bisogna accontentarli in tutto. Nel momento in cui non è possibile evitare il no succedono delle 'guerre puniche', succedono veramente dei grossi problemi. Inoltre i voli dell'Elal vengono sempre preassegnati in base alle coppie, non esiste che ci sia una coppia spaiata, non è concepibile. Quindi dobbiamo fare in modo che tutti siano seduti vicini, o direttamente accanto o massimo separati dal corridoio di cabina, però non esiste che dei passeggeri siano separati da una fila davanti o da una fila dietro. Pur di formare le coppie ci possono essere degli *upgrade* di passeggeri che vengono spostati in business. Solitamente si presentano in gruppetti quindi generalmente si riesce sempre a sistemarli in coppie. Per loro l'uomo è padrone, loro la donna non la prendono nemmeno in considerazione, soprattutto anche perché siamo occidentali e quindi tutte le occidentali vengono viste male, come se dovessero essere delle loro 'servette'. Non parlano con noi e se ci parlano e solo perché dicono cosa dobbiamo fare per loro, in quel momento non siamo delle agenti check-in, ma siamo le loro serve. Idem per gli egiziani. Se la donna porta il burqa, dobbiamo chiamare la polizia e fare in modo che arrivi una donna che la controlli perché lei il burqa non vuole toglierlo.

Chiudendo il cerchio resta l'italiano che è il passeggero peggiore sia a casa sua che fuori. Meglio lavorare con passeggeri di altre culture rispetto agli italiani stessi. Possiamo dividere l'Italia in due: da Roma in giù e da Roma in su, sono due tipologie di persone completamente diverse. Gli italiani comunque non arrivano mai puntuali, quando si presentano a volo chiuso iniziano i problemi. Inoltre vogliono partire con più peso rispetto a quello consentito. Solo loro quando si chiede di poter pesare il bagaglio, salgono direttamente loro sulla bilancia. Oltre a questo molti non hanno ben chiaro che non si può volare con un documento qualsiasi: la tessera sanitaria non basta per viaggiare, la patente nuova emessa dalla motorizzazione civile non è sufficiente per essere un documento d'identità ed è valida solamente la patente vecchia di stoffa emessa dalla prefettura nella quale per mezzo dell'indirizzo riportato dietro è possibile identificare realmente una persona. Si raccomanda sempre l'utilizzo della carta d'identità o del passaporto (tendenzialmente quelli del nord girano con il passaporto, mentre quelli del sud con la patente). Anche gli animali, senza i necessari certificati veterinari, non possono salire a bordo di un aereo in quanto esistono comunque delle regole anche per mandare via un animale.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

Si potrebbe essere utile per il personale stesso, ma soprattutto sarebbe interessante vedere anche come lavorano negli altri aeroporti. Da operatore aeroportuale sarebbe carino vedere come lavorano gli altri, per esempio su una Royal Air Maroc noi siamo precisi e pignoli, fanno lo stesso anche loro a Casablanca con i marocchini? Questo mi piacerebbe sapere e sarebbe interessante quindi capire per ogni singola compagnia come lavorano le persone di quel posto con i loro passeggeri; per esempio vedere come lavorano in Marocco gli addetti alla Royal Air Maroc, in Francia quelli della Transavia France, in Russia quelli Aeroflot e così via. In sintesi vedere come lavorano le singole compagnie nei loro paesi d'origine, in altre parole capire cosa succede quando partono da là. Sarebbe bello vedere dei video che mostrano come loro si comportano a casa loro, perché qui è un volo fatto all'estero, ovvero io sto mandando via un volo per il Marocco, ma cosa succede dall'altra parte? Questo mi piacerebbe capire. Con i portoghesi e i belgi non riscontriamo problemi quindi suppongo che il loro modo di lavorare e le loro metodologie siano le stesse. Però eventualmente capire come funziona in Francia con i francesi, come funziona in Marocco con i marocchini, in Senegal con i senegalesi, ecc. sarebbe davvero molto utile ed interessante.

10) B. M. Segretaria consorzio Sive formazione[42]

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Non lavorando direttamente io a stretto contatto i passeggeri, non conosco le problematiche che possono riscontrare gli operatori aeroportuali nell'approccio con persone di altra nazionalità.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

Direi di sì visto che alcuni corsi gli gestiamo direttamente noi. In realtà la pagina che appare sul nostro sito è un po'datata, ed effettivamente non abbiamo riproposto quella rosa di corsi aziendali specifici rivolti proprio agli operatori del settore aeroportuale. Al momento non stiamo svolgendo corsi interculturali e per quanto riguarda un possibile inizio dei corsi non ci sono ancora delle indicazioni precise. Devo dire che ci siamo proiettati in una direzione diversa, nel senso che per ora non tutti i corsi sono presenti all'interno di un catalogo, ma vengono organizzate le attività

[42] http://www.siveformazione.it/ (data ultima consultazione 12.01.2016).

soltanto su committenza aziendale. Pertanto organizziamo corsi in base alle richieste specifiche di un'azienda, ad esempio se un *handle*r volesse proporre un corso al suo personale sia per addetti check-in che operatori di rampa, noi attiviamo subito il corso.

11) G. A. Capolinea in rampa

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Personalmente non ho mai avuto problemi con persone di nazionalità diversa, forse sarò una rarità in questo mondo aeroportuale, ma secondo me il rispetto e la comprensione reciproca sono un'ottima soluzione.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

Si potrebbe essere utile un corso, ma bisogna che ci sia la volontà del singolo che a volte manca. Comunque il malessere generale del mondo aeroportuale (ovunque in questi tempi) porta solo distacco e ostilità. Questo è un piccolo pensiero della situazione odierna.

12) M. V. Agente di rampa

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Riguardo i problemi riscontrati in questi ultimi anni, potrei benissimo citare gli episodi avvenuti con il caposcalo della Turkish Airlines. Generalizzare è proprio sintomo di ignoranza, quindi non voglio dire che tutti i turchi sono così, però il suo atteggiamento è riconducibile al fatto che lui sia cresciuto in un paese dove le buone maniere in certi contesti, ad esempio quello lavorativo, sono del tutto subordinate. Dico questo in particolare perché so per certo che lui fuori dal lavoro è un'altra persona. Queste differenze culturali inevitabilmente vengono a galla subito dopo un primo confronto proprio perché noi, o per lo meno io, non mi permetterei mai di avere un atteggiamento indisponente con un altro qualsiasi individuo straniero, qualsiasi sia la sua nazionalità e a prescindere dalla sua mansione sia superiore che inferiore alla mia.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

Proprio per quanto detto prima, un corso di formazione interculturale sarebbe un ottimo mezzo tramite il quale attenuare le differenze che ci sono. In tal modo si faciliterebbe la comunicazione e il diretto confronto con l'altro. In un cero senso è come se mancasse un'educazione aeroportuale ed è come se dovessimo tornare un po'tutti a scuola.

13) E. P. Responsabile e addetta alle vendite della profumeria

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Un episodio che si verifica sempre con i cinesi e con gli orientali in generale è che per loro è normale gesticolare e attirare l'attenzione del personale di servizio con gesti, urla e spintoni. Quando desiderano qualcosa la chiedono in questo modo. Pensano che tutti parlino la loro lingua, ossia il cinese, e quando vedono che non gli capiamo iniziano ad urlare pensando che per farsi capire sia necessario alzare il tono della voce. *Dulcis in fundo* una volta due vecchiette mi sputarono in negozio a 2 cm dai piedi perché da loro si fa così.

Gli asiatici che conoscono l'inglese, anche se parli la loro lingua (ad esempio il giapponese), vogliono proprio che la conversazione avvenga in inglese; questo perché per loro è un vanto sapere le lingue e quindi vogliono parlare in inglese.

Per i russi è maledizione indicare con il dito come facciamo noi in Italia, ma soprattutto guai indicare i loro bambini, anche tra colleghe.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

Per il corso sicuramente sì, potrebbe essere utile spendere due parole in più su usi e costumi diversi dai nostri per garantire un servizio gradevole e piacevole allo stesso modo per tutti i passeggeri, magari soffermandosi sugli aspetti più lampanti e necessari.

14) L. B. Capoturno settore operativo

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Lavoro in aeroporto ormai da più di dieci anni ed ho avuto la fortuna di incontrare equipaggi di svariate nazionalità ed etnie. Non ho mai incontrato grosse difficoltà nell'interazione e nella comunicazione, ma ho riscontrato delle differenze nel comportamento e nelle espressioni. Sono passato dalla precisione e dalla educazione dei nordici (scandinavi, belgi, inglesi), alla svogliatezza e alo scarso rispetto degli equipaggi del sud Europa (Spagna, Portogallo, Grecia, ma soprattutto dell'Italia). Col tempo e l'esperienza ho imparato a gestire le varie situazioni senza incorrere in grossi disagi o sventure. Purtroppo ho avuto pochissime occasioni di interagire direttamente con i passeggeri e quindi il mio giudizio è alquanto limitato.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

Penso che un corso di formazione interculturale sia necessario per tutti gli addetti che interagiscono direttamente con il passeggero, ma credo possa servire ed essere utile anche per chi svolge come me un lavoro a stretto contatto con gli equipaggi.

15) E. S. A. Capoarea settore operativo

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Nello scambio comunicativo diretto con le persone di altra nazionalità devo dire di non aver mai dovuto affrontare grossi problemi. Posso riconoscere la puntualità e la precisione dei russi, nonostante richiedano sempre molti documenti burocratici rispetto agli altri paesi.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

Secondo il mio punto di vista, a prescindere dalla posizione lavorativa che una persona occupa all'interno dell'aeroporto, il corso sarebbe alquanto utile per approfondire usi e costumi di altre culture. Quindi oltre alla formazione del personale che lavora in aerostazione a contatto diretto con i passeggeri, la formazione sarebbe utile anche per i nostri agenti di rampa che interagiscono con gli equipaggi di diversa nazionalità.

16) B. P. *Airside Operations Supervisor*

Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità?

Nel mio lavoro molta della comunicazione è scritta per mezzo di mail, mentre nel contatto diretto con persone di altra nazionalità, quali ad esempio i rappresentanti di compagnia, posso dire non aver mai riscontrato grossi problemi.

Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto al personale aeroportuale potrebbe essere utile?

Secondo me sì, bisogna sempre migliorare la formazione del nostro personale. Quindi penso che dei corsi formativi interculturali messi a disposizione dall'azienda sarebbero un ottima occasione per formare al meglio tutti e per evitare così spiacevoli inconvenienti e incomprensioni, dovuti alle differenze culturali, che tutt'ora si possono verificare.

2.5. Analisi delle interviste

Il campione di ricerca comprende persone che svolgono diverse professioni lavorative all'interno dell'aeroporto. Nello specifico le posizioni lavorative individuate sono 16, ovvero: l'addetta alla biglietteria, l'addetto alle informazioni Save, l'addetta alla ristorazione, l'addetta check-in, l'addetto ai varchi sicurezza, un *Airlines Representation and Supervisor*, un impiegato Save, il responsabile manutenzione mezzi operativi, la capoturno dell'area passeggeri, la segretaria del consorzio Sive formazione, il capolinea in rampa, la responsabile e addetta alle vendite della profumeria, l'agente di rampa, il capoturno e il capoarea del settore operativo e l'*Airside Operations Supervisor*.

Dopo aver intervistato il personale aeroportuale analizziamo di seguito le interviste condotte cercando di trarne dei tratti più completi e più trasversali.

All'inizio dell'intervista la maggior parte degli intervistati ammette di non aver avuto finora difficoltà particolari in quanto la generalizzazione è fine a sé stessa e al di là della nazione o cultura di appartenenza bisogna ricordarsi che ci si confronta con delle singole persone e l'andamento del dialogo dipende molto dal carattere di ogni persona.

I problemi riscontrati con persone di altra nazionalità sono sia di carattere socio-culturale (ad esempio le persone di colore partono già dal presupposto che il personale sia razzista) che linguistico. Nel primo caso sono le differenze culturali stesse che vengono a galla già dopo un primo confronto, visto il primo incontro con l'altro avviene con le parti visibili dell'iceberg culturale di ogni persona (Hall 1973). Nel secondo caso quando è la lingua stessa a costituire una barriera alla comunicazione si possono individuare innanzitutto due cause principali: la prima è che a volte la lingua parlata non è comprensibile, la seconda, che a sua volta è riconducibile alla prima, è che l'accento di una persona dipende dal suo paese d'origine. Tant'è vero che i giapponesi ad esempio quando non si sentono all'altezza della situazione fanno intervenire direttamente dei 'mediatori', che solitamente viaggiano nel loro gruppo, che conoscono o l'italiano o l'inglese in modo da poter comunicare con i vari operatori.

Oltre al linguaggio verbale occorre soffermarsi e riflettere anche sul linguaggio non verbale che varia da cultura a cultura (episodio dei cinesi che sputano in negozio) per cercare di capire la motivazione che si nasconde dietro ad un determinato atteggiamento.

Quindi essendo la comunicazione il risultato dato dall'unione di linguaggi verbali e linguaggi non verbali possiamo dire che possono essere riscontrate delle differenze nell'interazione con persone di altra nazionalità sia nelle espressioni (verbali) che nei comportamenti (non verbali).

La conoscenza della lingua inglese non sempre è equilibrata da entrambe le parti, ad esempio i francesi, i tedeschi, gli ispanici e i russi lo parlano poco. In questo caso non essendoci una lingua veicolare, si ricorre alla comunicazione gestuale che riesce generalmente a superare l'ostacolo della lingua.

È stata fatta una netta distinzione tra passeggeri europei e quelli internazionali; si è rilevato che ogni persona essendo portatore di una cultura possiede una mentalità e un modo di vedere ed interpretare le cose differente rispetto al nostro. A volte avvengono dei fraintendimenti perchè ognuno ha il proprio modo di vedere la realtà (per esempio paesi dell'est hanno concezione del bagaglio diversa dalla nostra).

Inoltre è stato appurato che lavorare con gli stranieri è una risorsa, mentre nel confronto con gli italiani si può incorrere in altri tipi di problemi.

La struttura aeroportuale stessa rappresenta un problema per i passeggeri che vengono a Venezia per la prima volta perché la segnaletica è ambigua e non sempre molto chiara.

Le modalità per mezzo delle quali si prevengono e si risolvono i problemi sono: educazione, gentilezza, pazienza, rispetto, predisposizione all'ascolto (anche se non si parla la stessa lingua), cercare di capire l'altro cercando di mettersi al suo posto (per esempio capire come si sentono passeggeri che arrivano per la prima volta a Venezia), ambire ad una reciproca comprensione, ammesso che ci sia anche la predisposizione dell'altro.

Per quanto riguarda il corso di formazione interculturale su 16 persone coinvolte, solo un intervistato crede che non sarebbe utile perché comunque la gente che lavora in aeroporto continuerebbe a pensare nel proprio modo, dimostrando così una chiusura mentale. Gli altri 15 intervistati, ovvero il 94% del nostro campione di ricerca, ritengono che la formazione degli operatori aeroportuali potrebbe essere utile per i seguenti motivi:

- sarebbe bello ed interessante perchè non sempre si conoscono le caratteristiche culturali della persona che si ha di fronte;
- sarebbe un'occasione per poter imparare a approfondire usi e costumi diversi dai nostri;
- permetterebbe di imparare a gestire meglio le situazioni interculturali;
- servirebbe a tutti per poter dare un servizio migliore al pubblico;
- sarebbe un'occasione di crescita del personale;
- diventerebbe un ottimo mezzo per poter attenuare le differenze culturali;
- faciliterebbe la comunicazione e il confronto con l'altro;
- eviterebbe inconvenienti e incomprensioni dovuti alle differenze culturali.

Possiamo dire inoltre che la formazione potrebbe essere utile agli operatori aeroportuali indipendentemente dalla loro posizione lavorativa: da una parte serve al personale che opera all'interno dell'aerostazione stessa, quindi a diretto contatto con il passeggero, per garantire un servizio più efficace e appropriato; dall'altra è utile al personale di rampa, come ad esempio agli agenti di rampa, che si relazionano con gli equipaggi di diversa nazionalità per evitare incomprensioni dovute alle differenze culturali.

Oltre al corso interculturale al personale piacerebbe approfondire anche la lingua inglese, in particolare la microlingua specifica del loro specifico settore lavorativo (per esempio addetti ristorazione e sicurezza).

Al di là della formazione resta comunque al singolo metterci della buona volontà nel comunicare, cercando di giudicare l'altro non attraverso pregiudizi, stereotipi, 'per sentito dire', ma attraverso la reale conoscenza data dal confronto. L'inesperienza si deve quindi trasformare in apertura mentale. Lavorare in aeroporto vuol dire svolgere un lavoro rivolto al pubblico, ma al di là dei

fattori linguistici e culturali, è necessario svolgere prima un lavoro su sé stessi per poter essere delle persone migliori con gli altri.

Investire nella formazione quindi è molto importante, per questo motivo Save ha deciso di promuovere dei corsi formativi interculturali gratuiti rivolti a tutti gli operatori aeroportuali e agli Enti di Stato. Al momento mancano ancora maggiori certezze riguardo l'inizio e lo svolgimento di questi corsi, ma in linea di massima partiranno dalla prima metà del 2016.

È stato riscontrato che il campione di ricerca coinvolto, a prescindere dai vari motivi, vorrebbe che ci fosse una formazione dello staff aeroportuale, ma dall'altra parte affinché vengano attivati i corsi sia interculturali che d'inglese, ci vorrebbe un feedback da parte loro. In altri termini sarebbe il personale stesso che dovrebbe dar voce al proprio desiderio di voler continuare ad imparare per poter essere delle persone migliori nel proprio lavoro. In tale contesto lavorativo servono due elementi essenziali, ovvero dialogo e collaborazione tra tutti in modo che, in base a delle specifiche esigenze e richieste, siano attivati dei corsi formativi sia interculturali, sia d'inglese, sia strettamente operativi come ad esempio l'approfondimento della modalità con la quale le compagnie aeree lavorano nel loro paese con i loro passeggeri.

2.6. Discussione

Alla luce dell'analisi delle interviste condotte possiamo ora analizzare e confrontare le risposte fornite dal campione di ricerca con le teorie della comunicazione interculturale presentate nella prima parte teorica dell'elaborato.

I presupposti dell'interculturalità sono volontà e consapevolezza ritenuti dei fattori determinanti nell'interazione con una persona di un'altra cultura o nazionalità. L'atteggiamento da assumere deve essere comunque di tolleranza (Damen 1987) per poter sviluppare una competenza comunicativa interculturale che migliora giorno dopo giorno. Inoltre i 'nemici' dell'apertura mentale che inceppano il reale confronto anche nell'ambiente lavorativo sono pregiudizi e stereotipi (Mazzara 1997, Mucchi Faina 2006, Giaccardi 2012, Balboni- Caon 2015), oltre alla nostra percezione della realtà.

Oltre alla conoscenza dell'inglese, che in aeroporto funge da lingua di comunicazione veicolare, diventa importante sviluppare abilità interculturali, o meglio abilità relazionali (Balboni – Caon 2015), per mezzo della consapevolezza (Damen 1987, Brislin e Yoshida 1994), della conoscenza

e delle abilità (Balboni 2007). Infatti grazie alle abilità interculturali si possono cogliere i linguaggi, sia verbali che non verbali, delle altre culture, oltre che cercare di capire i valori portanti di una data cultura. In quest'ottica la formazione del personale diventerebbe un'occasione di crescita interculturale che coinvolge tre livelli: cognitivo, affettivo e comportamentale.

È stato appurato che manca una vera e propria educazione aeroportuale, quindi grazie al corso formativo si potrebbe educare a capire le varie differenze culturali. Le strategie che si potrebbero incentivare sarebbero le abilità relazionali, ossia osservare, relativizzare, sospendere il giudizio, ascoltare attivamente, comprendere emotivamente e negoziare i significati (Balboni-Caon 2015); i dispositivi dell'incontro (Cambi 2015) e gli step interculturali (Jackson 2014).

Molti operatori aeroportuali hanno capito e sottolineato l'importanza dell'ascolto, da intendersi nel senso più profondo di 'ascolto attivo', e dell'empatia. Tali concetti infatti sono oggetto di studio e approfondimento di molti studiosi della comunicazione interculturale come Balboni e Caon (2015), Jackson (2014), Cambi (2012), Damen (1987), ecc.

CONCLUSIONI

In questa ricerca dopo aver analizzato nella prima parte teorica dell'elaborato i concetti legati alla competenza comunicativa interculturale, abbiamo condotto una ricerca sul campo per mezzo di interviste rivolte al personale dell'aeroporto Marco Polo di Venezia.

'Non si può non comunicare' (Watzlawick 1971) e abbiamo appurato che al giorno d'oggi non si comunica soltanto, ma inoltre non si può comunicare se non dal punto di vista interculturale (Giaccardi 2012); proprio per questo motivo è stato deciso di condurre una ricerca nell'aeroporto Marco Polo di Venezia per analizzare il modo in cui viene gestita l'interculturalità in un contesto lavorativo nel quale ci si confronta tutti i giorni con delle realtà culturali diverse dalla propria.

Tuttavia nella comunicazione si possono incontrare degli ostacoli, ovvero ansia, aspettative, percezione, etnocentrismo, pregiudizi e stereotipi, che si possono superare per mezzo delle abilità relazionali (Balboni – Caon 2015), dei dispositivi dell'incontro (Cambi 2012) e degli step interculturali (Jackson 2014).

L'indagine condotta si è basata su due domande, ovvero 'Quali sono i problemi riscontrati con persone di altra nazionalità? ' e 'Secondo te un corso di formazione interculturale rivolto agli operatori aeroportuali potrebbe essere utile? '.

Dall'analisi delle interviste è emerso un dato saliente, ossia che manca una vera e propria formazione aeroportuale che tenga conto delle differenze culturali con le quali ci si confronta tutti i giorni. Si tratta di un'esigenza sentita in quanto il 94% degli intervistati sostiene che un corso di formazione interculturale sia utile e quindi diventa necessario investire anche nella formazione degli operatori aeroportuali. Inoltre alcuni si sono dimostrati interessati ad approfondire la microlingua inglese inerente al proprio settore lavorativo.

In base ai risultati della ricerca, e come lo dimostrano numerose teorie, l'ascolto attivo dell'altro si rivela indispensabile sia per la prevenzione che per la risoluzione dei problemi; questo in relazione alle teorie dell'ascolto attivo (Balboni Caon 2015, Jackson 2014, Cambi 2012) e al concetto di empatia.

La competenza comunicativa interculturale, e soprattutto la sensibilità interculturale (Byram 1997, Mucchi Faina 2006) non si può insegnare, ma si può insegnare agli altri a coglierla e ad osservarla in modo da cercare di accrescerla giorno dopo giorno. Soprattutto in un contesto lavorativo come lo può essere quello aeroportuale.

L’esito più importante emerso dal nostro lavoro è che è necessaria una formazione interculturale nel contesto lavorativo aeroportuale, formazione che al momento non è mai stata svolta, ma questa esigenza è molto sentita dai vari operatori aeroportuali, a prescindere dalla loro posizione lavorativa. In altre parole la formazione sarebbe utile per tutti coloro che lavorano nell’aerostazione a diretto contatto con il pubblico, ovvero i passeggeri, ma anche per i rampisti che interagiscono con gli equipaggi.

Il *training* interculturale del personale diventerebbe come un

8 ‘*passepartout*’, ovvero una chiave che si potrebbe adoperare in tutte le situazioni; pertanto attraverso la dimensione conoscitiva, che permette di approfondire il modo in cui determinate culture si comportano in determinate situazioni, si possono sviluppare delle abilità interculturali, o meglio ancora relazionali (Balboni – Caon 2015), che ci permettono di rapportarci in un modo migliore con l’altro. In altri termini si ritiene che sia importante ottimizzare le operazioni al fine di evitare incomprensioni e per questo la soluzione individuata è quella di cominciare ad accrescere la propria competenza comunicativa interculturale grazie all’analisi delle differenze cultuali.

Le lezioni possono fornire delle conoscenze, ma soltanto con l’esperienza si possono comprendere le vere dinamiche della comunicazione interculturale.
Sarebbe interessante, in una ricerca futura, vedere dopo lo svolgimento del corso formativo interculturale quali sono stati i miglioramenti e i vantaggi ottenuti dagli operatori aeroportuali.

Infine riporto un pensiero di Sclavi (2002, pag. 69) che credo sia fondamentale tenere a mente soprattutto in un contesto lavorativo come lo è quello dell’aeroporto, ovvero: «un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili (…) e accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione».

Indice delle figure

Figura 1: modello iceberg della cultura di E. T. Hall (1973) ……13
Figura 2: i tre livelli di programmazione della mente di Hofstede ……15
Figura 3: la cipolla di Hofstede: manifestazioni della cultura a diversi livelli di profondità ……17
Figura 4: le cinque dimensioni di Hofstede (1980) ……...……30
Figura 5: il modello di Bennet (1993) ……..33
Figura 6: il modello di Byram (1997) ……40
Figura 7: il modello di Hampden-Turner e Trompenaars (1998) ……..…43
Figura 8: il modello Balboni (2007) …….46
Figura 9: il circolo vizioso della non comunicazione ……..….48
Figura 10: modello Balboni – Caon (2015) ……..….70

Riferimenti bibliografici

Appadurai A., 2014, *Il futuro come fatto culturale. Saggi sulla condizione globale*, Raffaello Cortina, Milano.

Balboni P.E., 2002, *Le sfide di Babele. Insegnare le lingue nelle società complesse*, Utet Libreria, Torino.

Balboni P.E., 2006, *Intercultural Communicative Competence: a model*, Guerra, Perugia.

Balboni P.E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Marsilio, Venezia.

Balboni P.E., 2013, *Fare educazione linguistica: insegnare italiano, lingue straniere e lingue classiche*, Utet università, Torino.

Balboni P.E., Caon F., 2015, *La comunicazione interculturale*, Marsilio, Venezia.

Bettoni C., 2006, *Usare un'altra lingua: guida alla pragmatica interculturale*, Laterza, Roma; Bari.

Biscaldi A. (a cura di), 2009, *Comunicare: le molteplici modalità dell'interconnessione umana*, Utet, Torino.

Byram M., 1997, *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*, Multilingual Matters, Clevedon.

Byram M., 2008, *From foreign language education to education for intercultural citizenship: essays and reflections*, Multilingual Matters, Clevedon.

Cambi F., 2012, *Incontro e dialogo: prospettive della pedagogia interculturale*, Carocci, Roma.

Campani G. (a cura di), 1996, *La rosa e lo specchio: saggi sull'interculturalità*, Ipermedium, Napoli.

Caon F. (a cura di), 2008, *Tra lingue e culture: per un'educazione linguistica interculturale,* Mondadori, Milano.

Caon F., 2010, *Dizionario dei gesti degli italiani. Una prospettiva interculturale*, Guerra, Perugia.

Caon F., Spaliviero C., 2015, *Educazione letteraria, linguistica, interculturale: intersezioni*, Bonacci, Torino.

Castiglioni I., 2005, *La comunicazione interculturale: competenze e pratiche*, Carocci, Roma.

Favaro G., Luatti L. (a cura di), 2004, *L'intercultura dalla A alla Z*, Franco Angeli, Milano.

Giaccardi C., 2012, *La comunicazione interculturale nell'era digitale*, Il Mulino, Bologna.

Geertz C. (traduzione di Eleonora Bona), 1998, *Interpretazione di culture*, Il Mulino, Bologna.

Gobbo F., 2000, *Pedagogia interculturale: il progetto educativo nelle società complesse*, Carocci, Roma.

Hall E.T. (traduzione di M. Bonfantini), 1968, *La dimensione nascosta*, Bompiani, Milano.

Hogrefe J., 1988, *Cross-cultural Perspectives in Non verbal Communication*, Fernando Poyatos, Toronto.

Hofstede G., 2003, *Cultures and organisation. Intercultural Cooperation and Issi Importance for Survival. Software of the Mind*, Profile Books LTD, London.

Jackson J., 2014, *Introducing language and intercultural communication*, Routledge, London; New York.

Jandt F.E., 2013, *An introduction to intercultural communication: identities in a global community*, Sage, Thousand Oaks.

Kim Y.Y., 2001, *Becoming intercultural: an integrative theory of communication and cross-cultural adaptation*, Sage, Thousand Oaks.

Livolsi M., 2006, *Manuale di sociologia della comunicazione*, Laterza, Roma; Bari.

Lobasso F., Pavan E., Caon F., 2007, *Manuale di comunicazione interculturale tra italiani e greci*, Guerra, Perugia.

Lustig M.W., Koester J., 2013, *Intercultural competence: interpersonal communication across cultura*, Pearson education, Boston.

Majello C., 1993, *L'arte di comunicare*, Franco Angeli, Milano.

Matera V., 2008, *Comunicazione e cultura*, Carocci, Roma.

Mazzara B. M., 1997, *Stereotipi e pregiudizi*, Il Mulino, Bologna.

Mehrabian A., 1972, *Non verbal communication*, Aldine-Atherton, Chicago.

Mezzadri M. (a cura di), 2010, *Le lingue dell'educazione in un mondo senza frontiere: atti del 1. Convegno della DILLE (Società italiana di didattica delle lingue e linguistica educativa): Parma 13 novembre 2009*, Guerra, Perugia.

Michelin Salomon A. (a cura di), 2013, *Intercultura: quali competenze. Contesti e ricerche*, Pensa multimedia, Lecce.

Mucchi Faina A., 2006, *Comunicazione interculturale. Il punto di vista psicologico-sociale*, Laterza, Roma; Bari.

Nanni A., 1998, *L'educazione interculturale oggi in Italia: panorama e prospettive*, Emi, Bologna.

Nanni A., 2001, *Decostruzione e intercultura*, Emi, Bologna.

Neulip J.W., 2009, *Intercultural communication: a contextual approach*, Sage, Los Angeles.

Nigris E. (a cura di), 1996, *Educazione interculturale*, Mondadori, Milano.

Paccagnella L., 2004, *Sociologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna.

Palandri I., 2008, Il ruolo delle organizzazioni internazionali nella promozione della pace attraverso il dialogo interculturale, in Baraldi C., Ferrari G. (a cura di), *Il dialogo tra le culture: diversità e conflitti come risorse di pace*, Donzelli, Roma.

Palmonari A., Cavazza N., Rubini M., 2001, *Psicologia sociale*, Il Mulino, Bologna.

Parry J., 1973, *Psicologia della comunicazione umana* (traduzione di Emanuele Riverso), Armando Editore, Roma

Patrocinio D., Schindler A. (a cura di), 2014, *I disturbi della comunicazione nella popolazione multilingue e multiculture*, Franco Angeli, Milano.

Pinto Minerva F., 2002, *L'intercultura*, Laterza, Roma.

Pinto Minerva F. (a cura di), 2004, *Mediterraneo: mare di incontri interculturali*, Progedit, Bari.

Portera A., 2013, *Manuale di pedagogia interculturale: risposte educative nella società globale*, Laterza, Roma; Bari.

Reimann H. (traduzione di Claudio Tommasi), 1982, *Introduzione alla sociologia. Concetti Fondamentali*, Il Mulino, Bologna.

Ricci Bitti P.E. (a cura di), 1988, *Comunicazione e gestualità*, Franco Angeli, Milano.

Ricci Bitti P.E., Cortesi S., 1997, *Comportamento non verbale e comunicazione*, Il Mulino, Bologna.

Rizzi F., 1992, *Educazione e società interculturale*, La scuola, Brescia.

Rossi P., 1983, *Cultura e antropologia*, Giulio Einaudi Editore, Torino.

Santipolo M., Tosini M., Tucciarone S., 2004, *La comunicazione interculturale in ambito socio-sanitario*, Cafoscarina, Venezia.

Sclavi M., 2000, *Arte di ascoltare e mondi possibili: come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Mondadori, Milano.

Scollon R., Scollon S.W., 1995, *Intercultural communication: a discorso approach*, Blackwell, Oxford.

Stara F. (a cura di), 2014, *La costruzione del pensiero e delle strategie interculturali*, Pensa Multimedia, Lecce.

Surian A., 1998, *Educazione interculturale in Europa*, EMI, Bologna.

Watzlawick P., Helmick Beavin J., Jackson D.D. (traduzione di Massimo Ferretti), 1971, *Pragmatica della comunicazione umana: studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Astrolabio, Roma.

Wierzbicka A., 1997, *Understanding Cultures Trough Their Key Words: English, Russian, Polish, German and Japanese*, Oxford University Press, Oxford.

Zoletto D., 2012, *Dall'intercultura ai contesti eterogenei: presupposti teorici e ambiti di ricerca pedagogica*, Franco Angeli, Milano.

Доброхотов А.Л., Калинкин А.Т., 2011, *Культорология в вопросах и ответах*, Проспект, Москва.

Кузнецов И.Н., 2007, *Главные правила подготовки, написания и оформления дипломных и курсовых работ*, Харвест, Минск.

Sitografia

(data ultima consultazione 25.01.2016)

http://www.ffl.msu.ru/research/publications/ter-minasova-lang-and-icc/ter-minasova-yazik-i-mkk-BOOK.pdf

http://www.grandars.ru/college/sociologiya/mezhkulturnaya-kommunikaciya.html

http://www.grandars.ru/college/sociologiya/russkaya-kultura.html

http://youreng.narod.ru/mkk.html

http://www.countries.ru/library/intercult/mkkom.htm

http://studme.org/192911154829/kulturologiya/mezhkulturnaya_kommunikatsiya_dialog_kultur

http://www.interculturalita.it/

http://www.retelingue.it/documenti.html

http://www.fondazioneintercultura.it/jb/webfiles/Studio%20per%20il%20Consiglio%20d'Europa.pdf

http://nscglobaleducation.org/images/Resource_center/GE_Guidelines_Italian.pdf

http://mosday.ru/news/item.php?149593

http://vesti.irk.ru/news/society/114722/

https://www.youtube.com/watch?v=1uSw_JC_xOw

https://www.youtube.com/watch?v=ImQRBGs12Z4

https://books.google.it/books?id=Ku6ABxW0C7gC&printsec=frontcover&hl=it&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

http://www.pmi-nic.org/public/digitallibrary/gugnelli-globalteam.pdf

https://www.mindtools.com/pages/article/seven-dimensions.htm

http://alangutterman.typepad.com/files/cms---trompenaars-seven-dimensions.pdf

http://www2.thtconsulting.com/downloads/JamesRafferty_SevenDimensions.pdf

http://apps.carleton.edu/curricular/ocs/paris/assets/WDMIS.pdf

http://www.wholecommunities.org/pdf/privilege/4_Becominginterculturallycompe_Bennett.pdf

https://www.youtube.com/watch?v=6vKRFH2Wm6Y

https://is.muni.cz/el/1421/jaro2014/AJ29512/um/5A_LCulture.pdf

https://zif.spz.tu-darmstadt.de/jg-01-2/beitrag/kramsch2.htm

https://books.google.it/books?id=4OVyAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=it&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

http://www.sharritt.com/CISOrgCommExam/brislinYoshida.html

http://shidler.hawaii.edu/directory/richard-brislin/mir

https://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Guide_dimintercult_EN.pdf
https://www.youtube.com/watch?v=NXhfi16CGOA
http://web.uri.edu/iaics/files/03-Warren-B.-Roby.pdfhttp://www.slideshare.net/siec2014/webinar-russia-rev2

http://geert-hofstede.com/russia.html

https://www.todaytranslations.com/doing-business-in-russia

https://art.torvergata.it/retrieve/handle/2108/8100/8501/Capece_RR17.10.pdf

http://www.novsu.ru/file/10924837

https://equity.spps.org/uploads/iceberg_model_3.pdf
https://www.youtube.com/watch?v=c6aeqXaXOSg
http://www.geerthofstede.nl/culture
http://www.fondazioneintercultura.it/jb/webfiles/Studio%20per%20il%20Consiglio%20d'Europa.pdf
http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/WhitePaper_ID_ItalianVersion.pdf
http://nscglobaleducation.org/images/Resource_center/GE_Guidelines_Italian.pdf
http://digitalcollections.sit.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=worldlearning_publications
http://web.snauka.ru/issues/2013/12/29074
http://www.readmelibri.com/readme-book-viewer/9788860305015#page/2/mode/1up
http://www.flytraining.it/it/ground-training/formazione-base/corso-base-operatore-rampa/index.html

http://www.emagister.it/corso_agente_di_rampa-ec2459854.htm

https://www.youtube.com/watch?v=p43ADgDyd40

http://www.professionals-solutions.it/pages/agente_di_rampa

http://work.chron.com/job-description-airport-ramp-agent-18684.html

http://www.aviapartner.aero/en/services/ground-handling

http://www.aviapartner.aero/en

http://yandex.ru/video/search?text=%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BF%20%D0%B0%D0%B3%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%BE%D0%B1%D1%8F%D0%B7%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8&path=wizard&redircnt=1447237189.1

http://www.veniceairport.it/
http://www.ilsole24ore.com/art/impresa-e-territori/2014-07-30/save-venezia-cresce-primo-semestre-mentre-catullo-verona-vara-aumento-capitale--220043.shtml?uuid=ABahAvfB
http://ga.veniceairport.it/it-it/home.aspx

http://avia.pro/blog/aeroport-veneciya-marko-polo

http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_colier/6855/%D0%90%D0%AD%D0%A0%D0%9E%D0%9F%D0%9E%D0%A0%D0%A2

http://www.primapartenza.com/didattica/files/manuale-di-formazione-aeroportuale.pdf

http://www.veniceairport.it/upload/files/pdf/CorsiSS.pdf

https://identitlterit.wordpress.com/2010/09/15/il-concetto-di-cultura-secondo-e-b-taylor/